TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3207/2020/FL/CC

Reclamante:

Reclamadas:

SUMÁRIO

1-Estaremos perante uma situação de ilegitimidade processual quando se verificar divergência entre a pessoa identificada pelo autor (o aqui reclamante) no seu articulado inicial e a que realmente foi chamada a juízo (a aqui reclamada), ou seja, quando estas pessoas não forem os sujeitos da relação controvertida delineada pelo proponente da ação;

2- No caso dos autos, considerando o conteúdo da reclamação, afigura-se evidente que a relação material controvertida assenta num alegado direito a tutela reparatória e restitutória de que a reclamante se arroga titular e opõe às aqui reclamadas, pelo que forçoso é concluir que os sujeitos da relação controvertida objeto dos presentes autos, tal como configurada pela reclamante, são a reclamante (alegada credora) e as reclamadas (alegadas devedoras), (artigo 30.º do CPC);

3- Numa ação de responsabilidade civil, não se verificando um dos pressupostos necessários (facto ilícito, culpa, nexo de causalidade e dano) de que depende a obrigação de indemnizar, terá de, necessariamente, improceder o pedido da reclamante (a quem competia alegar e provar tais pressupostos).

I- Relatório

1.1 A reclamante veio propor acção arbitral emergente de conflito de consumo contra , pedindo, no essencial, que as reclamadas fossem condenadas a pagar o valor €72,61 de uma compra de um artigo no site da reclamada e que deveria ser expedida para a sua morada pela reclamada porquanto nunca recebeu a encomenda.

Imputa às reclamadas os danos, pedindo uma indemnização no valor de €72,61 corresponde ao valor pago pela encomenda.

1.2. O pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial não foram objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave não apresentou contestação escrita, não apresentou qualquer prova no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º n.º 5), não marcou presença, nem se fez representar, na audiência de discussão e julgamento.

1.4. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** oral da qual resultou:

"1. Dispõe o artigo 26.º do Código de Processo Civil (CPC) que o autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar.

2. No âmbito do reclamado depreende-se que foi celebrado contrato de prestação de serviços entre o expedidor, e a ora Ré para proceder à expedição e entrega da encomenda à A..

3. Assim, foi celebrado contrato de prestação de serviços entre a e a Ré e não entre a ora Autora e a

4. Desta feita logo se conclui não existir legitimidade por parte da A. para peticionar à qualquer valor indemnizatório por não ter celebrado qualquer contrato consigo.

5. Mais se dirá que a legitimidade para apresentar a ação cabe ao expedidor junto da entidade à qual contratou o serviço.

6. Sendo a indemnização reclamada decorrente de incumprimento contratual forçoso será de concluir que, para a mesma proceder, terá de ter existido um contrato entre as partes.

7. Termos em que se conclui que a A. não celebrou qualquer contrato com a pelo que a sua pretensão não poderá proceder.

8. Certo é que foi celebrado um contrato entre a e a R., cabe a este reclamar o incumprimento do serviço, a haver responsabilidade desta.

9. Caso se admitisse a pretensão da A. poderíamos originar uma situação de dupla indemnização na medida em que estaríamos a indemnizar o destinatário, podendo o expedidor, este sim legitimamente, requerer de igual forma indemnização junto do transportador.

10. Constituindo esta exceção dilatória que desde já se argui, devendo a mesma ser julgada procedente e em consequência deverá ser a Demandada absolvida da instância.

11. A R. aceita por corresponder à verdade que celebrou com a a prestação de serviços de transporte da referida encomenda, tendo como origem e como destino a morada da Reclamante.

12. Ora, nos termos do artigo 12.º do Decreto-lei 239/2003 de 4 de Outubro, o cumprimento da prestação do transportador ocorre com a entrega da mercadoria ao destinatário.

13. O que sucedeu, tendo o distribuidor procedido à entrega da mercadoria, a 17/09/2020.

14. Na morada constante da guia de transporte, conforme se poderá constatar pelo ponto que confere com a morada de destino e que se protesta juntar.

15.Tendo inclusivamente a pessoa que, na morada indicada se identificou como assinado o comprovativo de entrega, conforme documento já junto aos autos.

16. Pelo que a R. procedeu à entrega das mercadorias à mesma.

17. Nos termos das condições contratuais em vigor a R. cumpriu integralmente o contrato, tendo entregue a mercadoria ao destinatário na morada indicada.

18. Sendo que a entrega se completa na morada de destino, podendo ser entregue a pessoa diversa.

19. O que não foi o caso, uma vez que, na morada de destino quem assinou o respetivo comprovativo se identificou com o nome da destinatária.

20. Pelo que a R. cumpriu pontual e integralmente as obrigações contratuais a que estava adstrita nada devendo ao A.

21. Mais se dirá que, mesmo que houvesse qualquer tipo de responsabilidade que pudesse ser assacada à R., nos termos das condições gerais de aceites e subscritas pelo expedidor, sem prejuízo do disposto na cláusula 13, só responde por prejuízos sofridos em consequência da perda, extravio ou dano que a mercadoria venha a sofrer durante o transporte, do atraso da respectiva entrega ou da não liquidação do serviço adicional de cobrança, quando tais factos lhe sejam imputáveis a título de culpa grave e com os limites nos termos da legislação em vigor para o transporte rodoviário nacional de Mercadorias.

22. Ora o valor estipulado contratualmente, que coincide com o valor expresso no artigo 20.º do Decreto-lei n.º 239/2003, de 04 de Outubro, é no montante de 10€/ Kg, pelo que, mesmo que houvesse qualquer responsabilidade, os limites indemnizatórios aplicáveis seriam estes.

23. Pelo exposto, entendemos não haver responsabilidade da R., pelo que não será devida qualquer indemnização.

24. E, caso assim não se entendesse, só responderia por prejuízos sofridos em consequência do extravio quando tais factos lhe pudessem ser imputados a título de culpa grave e com os

limites indemnizatórios previstos nos termos da legislação rodoviária nacional de mercadoria, de 10€/Kg.

25. Nestes termos e nos mais de Direito deve a presente contestação ser aceite por tempestiva, devendo a exceção ser julgada procedente, absolvendo-se a Requerida do pedido, e caso assim não se entenda, deverá a presente acção ser julgada improcedente por não provada, absolvendo-se a Ré do pedido, fazendo-se com isso a costumada JUSTIÇA!"

1.5. Notificada da Contestação apresentada pela reclamada

a reclamante, no exercício do contraditório, disse o seguinte:

1. Relativamente ao artigo 9º da Contestação, *"Não haveria uma dupla indemnização porque a primeira entidade para a qual reclamei foi a e esta enviou-me via e-mail o comprovativo da entrega da encomenda nos serviços Documento junto a estes autos.";*

2. Relativamente ao artigo 13º da Contestação que *"O que não aconteceu, a mercadoria não foi entregue, na data referida."*;

3. Relativamente ao artigo 15º da Contestação que *"Não havia ninguém na moradia indicada, ninguém se identificou por e ninguém assinou o comprovativo de entrega."*;

4 Relativamente ao artigo 16º da Contestação, que *"A R. não procedeu à entrega da mercadoria, porque a destinatária não a recebeu."*;

5. Relativamente ao artigo 17º da Contestação *"A R. não cumpriu integralmente o contrato porque não entregou a mercadoria na morada indicada. Após a reclamação, via e-mail para a a referir que não recebi a encomenda e o envio, por parte desta, do comprovativo da chegada aos dirigi-me à estação e falei com o responsável da estação que me confirmou a chegada da encomenda e a entrega ao respetivo ";*

6. Relativamente ao artigo 18º da Contestação *" A mercadoria não foi entregue a pessoa diversa. Porque não estava ninguém na morada indicada.";*

7. Relativamente ao artigo 19º da Contestação *" Na morada de destino não estava ninguém que se pudesse identificar com o nome da destinatária, nem no documento consta a assinatura da destinatária. A assinatura que consta no documento é a do carteiro.";*

8. Relativamente ao artigo 20º da Contestação *"Pelo que a R. não cumpriu pontual e integralmente as obrigações contratuais a que estava adstrita devendo uma indemnização ao A.";*

9. Por último, quanto ao artigo 21º da Contestação *"Neste caso aplica-se as condições gerais de Transporte da aceites e subscritas pelo expedidor, sem prejuízo do disposto na cláusula 13, uma vez que houve prejuízos sofridos em consequência da perda, extravio ou dano que a mercadoria venha a sofrer durante o transporte, do atraso da respetiva entrega ou da não liquidação do serviço adicional de cobrança, quando tais factos lhe sejam imputáveis a título de culpa grave e com os limites nos termos da legislação em vigor para o transporte rodoviário nacional de Mercadoria."*.

II- Saneador

A audiência realizou-se na presença da reclamante e da reclamada representada pela sua Mandatária com procuração já junta aos autos e na ausência da reclamada que devidamente notificada para a sua sede não procedeu ao levantamento da notificação sendo a mesma devolvida a este tribunal Arbitral, sendo que, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 35.º n.º 3 da LAV, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral é materialmente competente para apreciar e decidir o litígio.

O processo é o próprio e as partes legítimas e capazes.

III- O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)[1] consiste na questão de saber se assiste à reclamante o direito à indemnização que peticiona, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa de condenação, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do CPC em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do CC.

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

IV- A questão da (i)legitimidade processual da reclamada

Na sua contestação, veio a reclamada invocar exceção dilatória de ilegitimidade (ativa) da reclamada para a presente lide, sustentando para tal que foi celebrado contrato de prestação de serviços entre a e não entre a reclamante e entendendo assim não existir legitimidade por parte da reclamante para peticionar à qualquer valor indemnizatório por não ter celebrado qualquer contrato consigo.

Nos termos do artigo 30.º n.º 1 do CPC a legitimidade ativa afere-se pelo interesse direto da parte em demandar, o qual justifica a atribuição a(o) autor(a) (aqui reclamante) do poder de se dirigir ao Tribunal e formular o pedido de tutela do direito de que se arroga titular contra o réu (aqui reclamada), em cuja esfera jurídica pretende ver reconhecidos os efeitos correspondentes ao exercício daquele direito.

E mais determina o n.º 3 do mesmo artigo e diploma acolhendo a tese defendida em tempos pelo Prof. Barbosa de Magalhães que, salvo disposição legal específica, o pressuposto da legitimidade processual ativa (e passiva) afere-se pelo parâmetro relevante da titularidade da relação controvertida tal como apresentada ao Tribunal pelo autor, desde que a existência dessa relação assim configurada pudesse, em abstracto, ser reconhecida pelo Direito.

Porquanto, em suma, estaremos perante uma situação de ilegitimidade processual apenas quando se verificar divergência entre as pessoas identificadas pelo autor (a aqui reclamante) no seu articulado inicial e as que realmente foram chamadas a juízo (a aqui reclamada), ou seja, quando estas pessoas não forem os sujeitos da relação controvertida delineada pelo proponente da ação.

Revertendo ao caso dos presentes autos, sem deslocarmos a nossa análise para o plano do mérito da ação – como determinado pelo n.º 3 do artigo 30.º do CPC –, porque em causa está a legitimidade processual ativa (e não a legitimidade substantiva), e considerando o conteúdo da reclamação, afigura-se evidente que a relação material controvertida assenta num alegado direito a tutela reparatória e restitutória de que a reclamante se arroga titular e opõe à aqui reclamada, pelo que forçoso é concluir que os sujeitos da relação controvertida objeto dos presentes autos, tal como configurada pela reclamante, são, designadamente, a reclamante (alegada

credora) e as reclamadas (alegadas devedoras), tendo a reclamada em virtude do prejuízo que poderá advir da eventual procedência do pedido formulado pela reclamante, interesse em contradizer (artigo 30.º, n.º 2 do CPC).

Pelo exposto e em coerência, <u>improcede a exceção dilatória de ilegitimidade processual ativa invocada pela reclamada</u>

V- <u>Da Fundamentação De Facto</u>

<u>5.1. Factos provados</u>

Julgam-se provados os seguintes fatos relevantes para a decisão da causa:

a) A reclamada celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços de transporte de uma encomenda contendo

Facto que se julga provado com base no teor da reclamação e contestação da reclamada

b) Foi entregue e registado, nos serviços postais belgas com origem em para envio à ora reclamante, da encomenda indicada em a) e que havia sido encomendado por esta, *on line,* em 07-09-2020 – Facto que se julga provado com base no teor da reclamação apresentada pela reclamante e pelas suas declarações em audiência de julgamento e do teor da contestação apresentada pela reclamada

c) A reclamante pagou o preço de €72,61 – Fato que se julga provado em base no doc. n.º 3 junto com a reclamação;

d) Esse pacote foi enviado, pelos canais postais, dos serviços postais

to que se julga provado com base na contestação apresentada pela reclamada

com base no depoimento da testemunha

e) Os serviços postais tentaram reter a entrega da encomenda mas a mesma já constava como "entregue" - Facto que se julga provado com base na contestação apresentada pela reclamada e com base no depoimento da testemunha

<u>5.2 Factos não provados</u>

a) Que a encomenda não tenha sido entregue à reclamante;

b) Não há outros factos, provados e/ou não provados que se revelem essenciais para o objeto do litígio.

VI- Motivação

O juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs. 2 a 4, do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. art.º 607º nº.5 do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. art.º371º do CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas (ou não) por ambas as partes e, concretamente, no caso dos autos, nos documentos juntos, em conjugação com as declarações da reclamante e da testemunha arrolada pela reclamada

VI- Da Fundamentação De Direito

Foi enviado à reclamante, sob registo postal efetuado nos

um objeto que havia sido encomendado e pelo qual foi pago o preço de €72,61.

A reclamante alegou nunca ter recebido esse objeto, pese embora as reclamadas alegassem a sua entrega.

O enquadramento jurídico da presente relação subjacente tal qual apresentada pelas partes, reporta-se, *ab initio* como um contrato de transporte de mercadorias com obrigação de fazer deslocar uma determinada mercadoria.

Certo é que o contrato de transporte é concebido como um contrato bilateral, celebrado entre transportador e expedidor.

Também como resulta da matéria factual supra referenciada, não foi a consumidora a expedidora da correspondência, não tendo os violado qualquer obrigação contratualmente estabelecida entre as partes.

Assim, responsabilidade da reclamada a existir, será de natureza extra contratual, e nesse molde, incumbia à reclamante fazer prova do acto ilícito cometido pelo prestador de serviço postal, não sendo pois de aplicar, nesses casos o regime segundo o qual cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Certo é que, conforme resulta provado, não logrou a reclamante fazer prova dessa actuação ilícita por conta da reclamada

De facto não obstante nas declarações da reclamante em audiência de julgamento ter esta referido que o lhe transmitiu que alguém poderia ter subtraído a encomenda enquanto este se encontrava na rua a proceder à distribuição, nenhuma prova, designadamente testemunhal foi apresentada pela reclamante que corroborasse tal afirmação e que contrariasse a prova documental junta aos autos pelas reclamadas.

A inexistência de tal prova prejudica, concomitantemente, o surgimento da obrigação de reparar por parte da reclamada.

Não tendo, in casu, a reclamante carreado (como lhe competia), para os autos, quaisquer provas sobre a não entrega da encomenda, terá de improceder o seu pedido de indemnização também quanto à reclamada

De facto é princípio geral da responsabilidade civil que quem, em princípio, culposamente, lesar o direito ou interesse tutelado de outrem responde pelos danos que causar a sua ação ou omissão (cfr artigo 483º, do Código Civil).

O artigo 12º-1, da citada LDC (Lei de Defesa do Consumidor aprovada pela Lei nº 24/96, com última redacção introduzida pela Lei nº 47/2014), consagra claramente o direito do consumidor a ser indemnizado no caso de haver a prestação de qualquer serviço sem obediência a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação do utente, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões [cfr artigo 7º, da LSPE (Lei dos Serviços Públicos Essenciais].

Assim é que, contratado o serviço postal de entrega de encomendas, a sua não prestação nos termos do contrato, designadamente a não entrega ao destinatário no prazo contratado, sem qualquer justificação ou motivo imputável ao reclamante ou a causas justificadas ou de força maior, são atos ou omissões da reclamada reveladores do incumprimento contratual.

Ora é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – cfr citado artigo 483º, CC.

Por outro lado ainda, situando-nos no âmbito da **responsabilidade** contratual, o devedor, em princípio, só responde pelos **danos** resultantes daquele incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC),presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1), o que nos presentes autos não se logrou provar.

VII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação, totalmente, improcedente, e em consequência:

1- **Declarar-se improcedente a exceção dilatória de ilegitimidade (ativa) da reclamada**

2- Absolve-se as reclamadas do pedido.

O valor do processo fixa-se em €72,61 (setenta e dois euros e sessenta e um cêntimo)*, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do Regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 02 de julho de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)