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

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 332/2020.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo o prestador de serviço público postal essencial " " cumprido as obrigações previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, não se encontra obrigado a indemnizar o utente/consumidor pelos danos que este alegou lhe terem sido causados em consequência da sua atuação (**artigos 9.º-B** e **12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada).

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante residente na no concelho de apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 332/2020, contra a demandada " ".

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada a pagar-lhe uma indemnização no valor de vinte mil euros pelos danos não patrimoniais que alegam lhe terem sido causados em consequência da atuação da demandada.

Por sua vez, a demandada " " apresentou contestação escrita e defendeu-se por exceção e por impugnação, pugnado, por isso, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição do pedido.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do Triave a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao Triave promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do Triave e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do Triave e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do Triave o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo Triave e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do Triave):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada ' ' apresentou a sua contestação escrita em 10-07-2020.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Guimarães, no dia 28-07-2020, pelas 10:00.

O demandante encontrava-se presente e a demandada encontrava-se representada pela Dr.ª , Advogada.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do Triave presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral".

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do Triave e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada " ' a pagar-lhe uma indemnização no valor de vinte mil euros pelos danos não patrimoniais que alegam lhe terem sido causados em consequência da atuação da demandada.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€20.000,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante pretende que a demandada "(" seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização e esta pretende, por sua vez, ser absolvida do seu pagamento.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€20.000,00** (vinte mil euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo demandante, os depoimentos das testemunhas, em que todos se revelaram coerentes, coincidentes, espontâneos, autênticos e, por isso, credíveis, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O demandante reside na
2. O demandante partilha a habitação com mais duas pessoas, a sua companheira e a filha desta;
3. O demandante e sua companheira encontravam-se de férias na no período de 01-08-2019 a 18-08-2019;
4. No período de 01-08-2019 a 18-08-2019 apenas a filha da companheira do demandante se encontrava na habitação;
5. O demandante, a sua companheira e a filha desta tem acesso livremente à caixa do correio;
6. O demandante recebe publicidade comercial na sua caixa de correio, mas encaminha-a de imediato para o caixote do lixo;
7. A distribuição do correio na habitação do demandante é realizada pelo Sr.º carteiro, trabalhador da demandada, há mais de dez anos;
8. O Sr.º , carteiro, encontrava-se a trabalhar no mês de agosto de 2019;
9. O Sr.º , carteiro, conhece o demandante, a sua companheira e a filha, há cinco anos, desde que os mesmos passaram a residir na morada em causa;

10. O Sr.º , carteiro, nunca se enganou e/ou esqueceu de entregar dirigidos ao demandante, à sua companheira e à filha desta;

11. O demandante concorreu ao concurso público aberto pelo para recrutamento por tempo indeterminado de nove assistentes operacionais para as

12. O notificou o demandante da data, hora e local da realização da prova escrita de conhecimentos através de correio registado simples com o número ;

13. A correspondência registada simples com o número foi entregue ao Sr.º , , para ser depositada na caixa do demandante;

14. O , , depositou a correspondência registada simples com o número na caixa do correio do demandante no dia 02-08-2019, pelas 11:30:33.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A correspondência não é entregue ao demandante ou chega-lhe com vários dias de atraso sempre que o que habitualmente faz a distribuição ;

2. O Sr.º , , encontrava-se de férias em agosto de 2019;

3. O demandante foi excluído do concurso promovido pelo para preencher vagas da carreira profissional de por não ter rececionado a notificação com a data, hora e local da realização da prova escrita de conhecimentos;

4. O demandante não impugnou, administrativa e/ou judicialmente, a sua exclusão do concurso;

5. A carta registada não foi depositada do demandante;

6. O demandante estaria atualmente a se tivesse recebido a carta registada

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1, 8, 11, 12, 13 e 14, pelos documentos juntos aos autos pelas partes;

b) Quanto os factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 e 11, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;

c) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 e 11, pelo depoimento das testemunhas , respetivamente companheira do demandante e filha desta;

d) Quanto aos factos n.ºs 7, 8, 9, 13 e 14, pelo depoimento das testemunhas e

e) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5 e 6, que não resultaram provados, porquanto o demandante não logrou provar por documentos, pelas suas declarações de parte ou sequer pelos depoimentos das testemunhas que arrolou os factos constitutivos do direito que alegou a ser indemnizado, não dando, desse modo, cumprimento ao ónus da prova que recaía sobre si e que se encontra consagrado no **artigo 342.º**, do Código Civil.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pela demandada, na medida em que a partir dos mesmos foi possível confirmar, desde logo, que a objeto do presente litígio, foi depositada pelo demandante.

Foi possível confirmar, igualmente, que a distribuição dessa foi realizada no dia 02-04-2019 e que foi depositada na caixa do correio do demandante às pelo Sr.º , carteiro da demandada, que se encontrava a trabalhar nesse dia e durante todo o mês de agosto.

Estes factos resultam, desde logo, dos Docs.1/2/3 juntos com a contestação da demandada e, ainda, do mapa de férias de 2019 do Sr.º que foi junto aos autos após a realização da audiência arbitral em cumprimento de decisão proferida pelo signatário da presente no decurso da audiência arbitral.

Estes factos foram confirmados, igualmente, pelo Sr.º , e pelo Sr.º atual supervisor e antigo carteiro, não tendo resultado qualquer contradição entre o teor dos documentos acima citados e os depoimentos destas testemunhas.

A partir destes documentos e dos depoimentos destas testemunhas a demandada logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que recebeu, distribuiu e depositou na caixa do correio do demandante a correspondência registada simples com o número expedida pelo para o demandante com a data, hora e local da realização da prova escrita de conhecimentos relativa ao concurso ao qual o mesmo havia concorrido.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes, ainda, as declarações de parte do demandante, da sua companheira e da filha desta, que não denotando qualquer sinal de contradição entre si, foram perentórios ao afirma que o Sr.º é um que nunca se enganou e/ou esqueceu de entregar dirigidos ao demandante, à sua companheira e à filha desta.

A testemunha , filha da companheira do demandante, foi ao ponto de afirmar que realiza muitas compras à distância, através de "websites", e que o Sr.º é sempre muito cuidadoso na sua entrega.

Estes factos abonam, igualmente, a favor da tese da demandada no que concerne ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial.

Sobre o demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito a ser indemnizado em €20.000,00 por causa dos danos não patrimoniais alega terem sido causados pela demandada.

Em cumprimento do ónus da prova consagrado no já citado **artigo 342.º**, do Código Civil, o demandante teria, então, de demonstrar a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, a saber: a) Facto; b) Ilicitude; c) Culpa; d) Dano e d) Nexo de causalidade entre o ato e o dano.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, o demandante não conseguiu provar nenhum desses pressupostos, a começar, desde logo, pelo "facto".

Pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente o "facto" que o demandante alegou não ter sido praticado e partir do qual construiu a sua ação arbitral, ou seja, a omissão de depósito na sua caixa de correio da correspondência registada simples

A demandada não teria nunca de provar que o demandante recebeu efetivamente a correspondência registada simples em causa, mas, apenas, provar que a depositou na caixa de correio do demandante, sendo certo que para este tribunal resultou suficientemente provado que essa obrigação foi cumprida, como o demonstram os documentos e os depoimentos das testemunhas arroladas pela demandada.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada " ", que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento do pedido de indemnização formulado pelo demandante.

Na prestação desse serviço público a demandada " " estava obrigada a *"...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões."*, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe *"Padrões de qualidade"*.

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, *"1 - 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."*.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que a demandada não violou nenhuma das normas acima enunciadas, dado que cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor.

De igual modo não violou o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que *"O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger."*.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada " atuou licitamente, porquanto cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial ao depositar na com o número expedida pelo

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada "" do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€20.000,00** (vinte mil euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo Triave nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no Triave nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 29-12-2020.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,