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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 683/2021/RM

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1-Nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios (artigo 2.º n.º 2 alínea a) e artigo 3.º) a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o serviço público de correios.

2- Nada tendo sido alegado ou provado pela empresa reclamada nenhum facto que justifique a exclusão de culpa pela não entrega da encomenda da reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal, não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com o consumidor reclamante.

I- Relatório

1.1. A reclamante veio propor acção arbitral emergente de conflito de consumo contra pedindo, no essencial, que a reclamada fosse condenada a pagar o valor €200,00 de uma encomenda que tinha sido expedida por si para um terceiro, através dos serviços de transporte da reclamada e que foi entregue erradamente numa instituição designada tendo sido subtraído parte do conteúdo da mesma e só posteriormente foi entregue na morada indicada.

Imputa à reclamada os danos, pedindo uma indemnização no valor de €200,00, sendo que €180,09 corresponde ao valor pago por dois perfumes no valor de €151,10 e €29,99 corresponde ao valor pago por uma mala.

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. Regularmente citada a reclamada não apresentou contestação.

II- 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.

III- Saneador

A audiência realizou-se na presença da reclamante e ausência da reclamada, que devidamente citada não compareceu nem apresentou contestação, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

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

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

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

IV- Da Fundamentação De Facto

4.1. Factos provados

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

a) No dia 12-12-2019 a reclamante dirigiu-se a um posto de atendimento da reclamada, em , para proceder ao envio de uma encomenda com a referência para a sua neta na morada

[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.

– Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 e 4** junto com a reclamação;

b) Essa encomenda foi erradamente entregue numa instituição designada – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** junto com a reclamação;

c) A referida encomenda foi violada, e foram subtraídos alguns dos seus conteúdos e devolvida aos e posteriormente entregue ao seu destinatário,
Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3 e 6** junto com a reclamação;

d) Quando a encomenda foi entregue ao destinatário verificou-se estar em falta dois perfumes no valor de €150,10 e uma mala no valor de €29,99 – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

e) A reclamante apresentou reclamação do sucedido junto da reclamada – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** e **7** junto com a reclamação;

f) Através de carta datada de 13-01-2020 foi confirmado o erro na entrega e aconselhado que a reclamação fosse feita em nome da reclamante visto ser essa a contratante do serviço, o que aconteceu – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a reclamação;.

g) Através de carta datada de 24-02-2020, a reclamada voltou a confirmar o sucedido e solicitou o envio do comprovativo do valor do conteúdo (faturas de custo da mercadoria) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 8** junto com a reclamação;

h) A reclamante remeteu os documentos solicitados e em email datado de 26-06-2020 foi -lhe solicitado o seu – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 9** junto com a reclamação;

i) A reclamante remeteu a informação solicitada e até à apresentação da reclamação não recebeu qualquer indemnização, não obstante os constantes contatos que foi fazendo no balcão dos – Facto que se julga provado com base no teor da reclamação apresentada e nas declarações da reclamante;

4.2. Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V-Motivação

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante e às declarações por si prestadas mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, cumpre asseverar, em primeiro lugar, que o Tribunal tomou em consideração a regra constante do n.º 3 do artigo 35.º da LAV nos termos da qual a não comparência de uma das partes (no caso, a reclamada) à audiência de julgamento arbitral determina o prosseguimento do processo, devendo ser proferida sentença com base na prova que tenha sida apresentada ao Tribunal.

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 a que considera provada e/ou não provada.

Assim, 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 que, apesar de parte interessada na

presente demanda demonstrou-se isenta e credível, corroborando, na íntegra o teor da sua reclamação inicial, revelando-se as suas declarações convincentes e indiciadoras de que os factos relatados eram verdadeiros.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada em que esta pudesse de algum modo provar que a sua atuação foi conforme a obrigação de resultado a que se obrigou por meio de contrato.

Não provou a reclamada – e era seu o ónus – a qualidade do serviço prestado.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que a reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

VI- <u>Da Fundamentação De Direito</u>

Nos presentes autos, está em causa um contrato de prestação de serviços postais, o qual se integra na categoria dos chamados serviços públicos essenciais abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (doravante "RJSPE") , mormente face ao disposto no seu artigo 1.º n.º 2 alínea e), sendo que, para efeitos do RJSPE, considera-se utente "(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º n.º 3) e, por outro lado, considera-se prestador dos serviços públicos essenciais "(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 (entre os quais os serviços postais), independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão".

No caso em apreciação, reclamante e reclamada são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

E, nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios (artigo 2.º n.º 2 alínea a) e artigo 3.º), a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o serviço público , embora não seja explorada em regime de monopólio.

É sabido que o legislador, nacional e internacional (veja-se o disposto nos artigos 74.º e seguintes do Regulamento do Serviço Público d e nos artigos 21.º e seguintes da Convenção Postal Universal) afasta os danos resultantes do atraso nas entregas do âmbito da responsabilidade do prestador de

Cremos, contudo, que tais normas apenas se aplicam aos serviços "básicos", integradores do âmbito do " ", deixando de fora do seu campo de aplicação os serviços de "valor acrescentado", como o "serviço de expresso".

São, portanto, de aplicar as regras gerais.

A questão essencial a resolver reconduz-se a saber quando e em que condições é que a empresa distribuidora postal poderá ser responsabilizada por danos decorrentes da não entrega de encomenda aos seus destinatários.

Vejamos então.

Ora pela empresa reclamada nada foi alegado ou provado que justifique a exclusão de culpa pela não entrega da encomenda da reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal.

Razão por que não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com a consumidora reclamante.

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 CC).

O artigo 12º n.º 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 como decorre do disposto no 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.

Desse incumprimento decorrem sempre, no mínimo (factos notórios que não precisam sequer de alegação e prova nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 412º-1 CPC) transtornos, incómodos e perdas de tempo do consumidor.

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.

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 CC).

Tal presunção de culpa não foi ilidida, tendo ficado mesmo comprovado – e que não foi sequer contestado - que foi por erro não justificado, que a reclamante e a destinatária se viram privados indevidamente do uso e fruição dos dois perfumes e da mala subtraídos em virtude da entrega da encomenda na morada errada, independentemente de outros prejuízos que pudessem ter sofrido derivados do sobredito extravio dessa encomenda.

Relativamente ao *quantum indemnizatório,* dispõe o nº 3 do art. 566º do CC que *"se não puder ser averiguado o valor exato dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados".*

Transpondo mais direta e explicitamente estas considerações para o caso *sub juditio,* será de concluir que a reclamante tem razão no pedido de responsabilização da reclamada pelo extravio na entrega da encomenda e que mercê dessa atuação ou omissão culposa a reclamada se constituiu na obrigação de indemnizar à reclamante.

VII- <u>Decisão</u>

Pelo assim exposto, julgo totalmente procedente a ação e, em consequência, condena-se a reclamada no pagamento à reclamante, a título de indemnização, da importância de €200,00 (duzentos euros).

O valor do processo fixa-se em €200,00 (duzentos euros), 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, 17 de junho de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)