SUMÁRIO:

1 - Resultou provado que a conduta da Requerida, na prespectiva do Tribunal-arbitral, no serviço contratado e prestado não se pautou pelas elevados padrões de qualidade a que a mesma se encontra adstrita.

2 - A Convenção Postal Universal, constitui uma imperativo legislativo de natureza contratual tendente a fortalecer o conceito de unidade do território postal da União, para um conjunto de países subscritores da mesma Convenção.

3 - Constitui desiderato de tal convenção, o fornecimento de serviço postal universal que corresponda a uma oferta de serviços postais básicos de qualidade, fornecidos permanentemente em qualquer ponto de seu território (países subscritores da Convenção), a preços acessíveis.

4 - No caso em concreto, pese embora o serviço postal contratado, em abstracto, configure um serviço postal internacional, parece-nos que a responsabilidade civil contratual da Requerida para com o Requerente não se operou na execução do serviço postal internacional, mas antes, na desconformidade como o mesmo serviço público essencial foi prestado aquando da sua contratação.

5 - Ainda que a perda do objecto ocorresse na prestação do serviço postal internacional, o Requerente tinha direito a que lhe fossem explicadas convenientemente as condições de envio, designadamente, a possibilidade de declarar o valor do objecto remetido.

SENTENÇA

Proc. n.º 3307/2022 – TAC Porto

Requerente:

Requerida.

1. Relatório

1.1. O Requerente alega ter adquirido 06.12.2021 através do site um casaco pelo preço de € 680,00, pagando mais € 20,00 pelos portes de envio.

1.2 O Requerente procedeu à devolução do casaco, nos termos das condições de venda.

1.3 No dia 30.12.2021 contratou os serviços da Requerida para proceder à devolução do casaco à loja de origem, sita no tendo sido atribuído o código de envio

1.4 Não lhe foi prestada, na altura, qualquer informação quanto às condições do serviço, garantias associadas ou apresentadas alternativas.

1.5 A encomenda nunca chegou a sair de Portugal.

1.6 O destinatário nunca recebeu a encomenda.

1.7 Em 04.05.2022 a Requerida informou o Requerente que não tinha conseguido obter informação da encomenda e que por isso ela se considerava extraviada, propondo-lhes um ressarcimento no montante máximo de 30 DTS - € 36,99.

1.8 A Requerida não zelou por localizar o bem, pese embora as diversas insistências do Requerente.

1.9 Requer a condenação da Requerida no pagamento dos valores despendidos com a aquisição da mercadoria extraviada, no valor de € 700,00.

2.0 Bem como numa indemnização equivalente a € 500,00, pelos: tempo despendido, desgaste e ansiedade com a resolução da questão dos autos.

2.1 A Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, confirma o referido em 1.3.

2.2 Afirma que o Requerente não contratou nenhum serviço especial de seguro com declaração de valor de conteúdo.

2.3 Declarou, aliás, que o conteúdo tinha um valor de € 20 euros.

2.4 Afirma que o objecto foi expedido para o país de destino em 01.01.2022.

2.5 Afirma que foram feitas averiguações junto do operador postal e face à ausência de resposta por parte do mesmo, o objecto foi dado como extraviado.

2.6 A Requerida mandou processar o pagamento de indemnização nos termos do ponto 2.1 do Art 34º do CPU, que dá lugar ao pagamento de 30 DTS (unidades de conta).

2.7 Afirma que cumpriu na íntegra o dever de informação a que se encontra adstrita.

2.8 A Requerida emitiu um vale do correio no montante de € 36,00, que remeteu ao Requerente e que afirma ser a medida da compensação atribuível ao Requerente, no caso em concreto.

2.9 Pugna pela sua absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da Requerida.

*

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da verificação da existência/inexistência da obrigação de indemnizar da Requerida perante o Requerente, resultante de responsabilidade contratual e/ou extracontratual da primeira sobre o último.

Fundamentação

Factos provados:

A) O Requerente adquiriu em 06.12.2021 através do site um casaco pelo preço de € 680,00, tendo pago ainda € 20,00 pelos portes de envio do mesmo para

B) No dia 30.12.2021 o Requerente procedeu à devolução do casaco e contratou os serviços da Requerida para proceder à expedição para o tendo sido atribuído o código de envio

C) O destinatário nunca recebeu a encomenda.

D) Em 04.05.2022 a Requerida informou o Requerente que não tinha conseguido obter informação da encomenda e que por isso ela se considerava extraviada, propondo-lhes um ressarcimento no montante máximo de 30 DTS - € 36,99.

E) O Requerente não contratou nenhum serviço especial de seguro com declaração de valor de conteúdo.

F) A Requerida emitiu um vale do correio no montante de € 36,00, que remeteu ao Requerente.

G) A Requerida não usou da diligência e cuidado devidos aquando da contratação do serviço postal.

H) A Requerida não informou convenientemente o Requerente das opções e condições de envio de correspondência postal.

3.2

Factos não provados

Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente, da prova documental carreada para os autos, bem como, do acordo das partes quanto a parte dos mesmos.

Relativamente ao quesito A), a prova positiva ao mesmo extraiu-se do documento junto pelo Requerente como doc. n.º 1 a acompanhar a PI, de onde se extrai a realização da encomenda por parte do Requerente. Saliente-se que, as declarações de parte do Requerente concorreram ainda para aprova positiva a tal facto.

Por sua vez, a resposta positiva aos quesitos B), C), D), E) e F) obteve-se do acordo das partes quanto à forma como os factos se sucederam no tempo, designadamente, a contratação dos serviços postais pelo Requerente à Requerida e as especificidades do mesmo, a não recepção da encomenda por parte do destinatário e as propostas indemnizatórias formuladas pela Requerida ao Requerente.

Ressalve-se que para a prova positiva ao quesito B), concorreram ainda as declarações da testemunha que explicou que o casaco era para lhe ser oferecido como presente de natal e que como não correspondia às expectativas do Requerente, o mesmo acabou por devolve-lo.

Por sua vez, para a prova dos pontos G) e H), concorreu a prova documental junta aos autos, bem como, o depoimento da testemunha e as explicações trazidas a Juízo pela Requerida que lograram convencer o Tribunal-arbitral que a Requerida não explicou ao Requerente aquando da contratação as opções de envio, a realização de seguro e a declaração do valor do bem a expedir.

Saliente-se que quanto a estes pontos a discrepância entre o doc. n.º 16 da PI e o doc. n.º 1 junto com a Contestação, no que ao "valor do bem declarado" concerne, criou no Tribunal-arbitral a convicção de que a Requerida não usou do zelo e diligência que lhe

eram exigíveis. Na verdade, se atentarmos aos mesmos documentos, verificamos que o valor declarado em cada um deles é distinto, bem como, igualmente distinto é a descrição do conteúdo, que num refere "casaco" e no outro "peças em acrílico".

Saliente-se que as explicações dadas pela Requerida em momento algum lograram convencer o Tribunal-arbitral sobre tais discrepâncias, apara além de que, a testemunha gestora da loja onde o serviço de expedição foi contratado não apresentou qualquer justificação credível, razoável e cogniscível para tais discrepâncias.

Relativamente à fixação da demais matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

3.4. Do Direito

Nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pela Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei nº 6/2011, de 10 de março, pela Lei nº 44/2011, de 22 de junho, Lei nº 10/2013, de 28 de janeiro e Lei nº 51/2019, de 29 de julho – Lei dos Bens Públicos Essenciais - que:

1– A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2– São os seguintes os serviços públicos abrangidos:

a) Serviço de fornecimento de água;

b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;

c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;

d) Serviço de comunicações electrónicas;

e) Serviços postais;

f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;

g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.

(...)

Concomitantemente, determina o Art.º 7 da mesma Lei (bens públicos essenciais) que, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

Resultou provado que a conduta da Requerida, na prespectiva do Tribunal-arbitral, no serviço contratado e prestado não se pautou pelas elevados padrões de qualidade a que a mesma se encontra adstrita.

A Requerida considera, contudo, que no caso em concreto, imperará o limite indemnizatório estipulado na Convenção Postal Universal.

A Convenção Postal Universal, constitui uma imperativo legislativo de natureza contratual tendente a fortalecer o conceito de unidade do território postal da União, para um conjunto de países subscritores da mesma Convenção.

Constitui desiderato de tal convenção, o fornecimento de serviço postal universal que corresponda a uma oferta de serviços postais básicos de qualidade, fornecidos permanentemente em qualquer ponto de seu território (países subscritores da Convenção), a preços acessíveis.

No caso em concreto, pese embora o serviço postal contratado, em abstracto, configure um serviço postal internacional, parece-nos que a responsabilidade civil contratual da Requerida para com o Requerente não se operou na execução do serviço postal internacional, mas antes, na desconformidade como o mesmo serviço público essencial foi prestado aquando da sua contratação.

Se atentarmos ao Art 34º da referida convenção, verificamos que os limites indemnizatórios aí fixados contemplam as situações de:

"1.1.1 - Pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado;

1.1.2 - Pela perda dos objectos com entrega comprovada."

Somos da opinião que o caso dos autos não constitui um caso de perda, espoliação ou avaria dos objectos, nos moldes previstos no aludido diploma.

Na verdade, da prova produzida resultou que o incumprimento das obrigações contratuais a que a Requerida se encontra adstrita, ocorreram aquando da contratação do serviço entre Requerente e Requerida e não na sua efectiva execução.

Ou seja, dito de outra forma, ainda que a perda do objecto ocorresse na prestação do serviço postal internacional, o Requerente tinha direito a que lhe fossem explicadas convenientemente as condições de envio, designadamente, a possibilidade de declarar o valor do objecto remetido. Por outro lado, a discrepância dos valores declarados e do conteúdo da encomenda – que a Requerida pura e simplesmente não explicou –, embora tal lhe competisse, parecem inculcar a ideia que foi a conduta da Requerida que limitou a possibilidade do Requerente ser indemnizado pelo valor real do objecto expedido.

Ou seja, parece ter sido a conduta da Requerida que limitou o direito indemnizatório do Requerente.

Lembramos que, nos termos do Art.º 7 da mesma Lei dos Bens Públicos Essenciais, o serviço prestado pela Requerida deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes.

Somos assim da opinião que, o caso em concreto, deverá ser decidido nos termos gerais da responsabilidade civil contratual.

O instituto da responsabilidade civil pressupõe a verificação de um conjunto de pressupostos que, verificados, implicarão ou acarretarão a obrigação de indemnizar do lesante perante o lesado.

Os pressupostos edificadores do instituto da Responsabilidade Civil, nos moldes em que o define o nosso ordenamento jurídico, designadamente o Art.º 483 do Código Civil, assenta na verificação cumulativa de uma tríade de pressupostos.

Constituem jurisprudência e doutrina pacíficas, para além de amplamente confirmadas que, o dever de indemnizar, quer no campo da responsabilidade contratual, quer no da extracontratual, existe quando, cumulativamente, se verifiquem os seguintes pressupostos:

a. Ilicitude do facto danoso;

b. Culpa, sob a forma de dolo ou negligência do autor do facto voluntário;

c. Nexo de causalidade entre o facto e os danos sofridos pelo lesado.

O nexo de causalidade, tal como o define o Art.º 563 do Código Civil, estatui que o autor do facto será obrigado a reparar os danos que, tendo em conta o prognóstico objectivo, "ao tempo da lesão (ou do facto), em face das circunstâncias então reconhecíveis ou conhecidas pelo lesante, seria razoável emitir quanto à verificação do dano. A indemnização só cobrirá aqueles danos cuja verificação era lícito nessa altura prever que não ocorressem se não fosse a lesão (ou facto)", Prof. Antunes Varela in Das Obrigações em Geral, vol 1, 8 Edição, Almedina Coimbra.

Prosseguindo o insigne mestre: "é preciso que, em abstracto, o facto seja uma causa adequada (hoc sensu) desse dano."

De igual modo, também o Prof. Almeida Costa (Direito das Obrigações, 3º edição, Almedina), esclarece e inculca que "considera-se causa de um prejuízo a condição que, em abstracto, se mostra adequado a produzi-lo".

Ou seja, "é necessário não só que o facto tenha sido, em concreto, condição sine qua non do dano, mas também que constitua, em abstracto, segundo o curso normal das coisas, causa adequada à sua produção".

O Código Civil Português adoptou a teoria da causalidade adequada preconizada pelo Prof. Galvão Telles nos seguintes termos: "Determinada acção ou omissão será causa de certo prejuízo se, tomadas em conta todas as circunstâncias conhecidas do agente e as mais que um homem normal poderia conhecer, essa acção ou omissão se mostrava, à face da experiência comum, como adequada à produção do referido prejuízo, havendo fortes probabilidades de o originar", in Código Civil Anotado, Pires de Lima e Antnes Varela, vol. I, 4ª edição, Coimbra Editora.

No caso dos autos, verificamos que o comportamento da Requerida se revela ilícito, voluntário e culposo.

Por outro lado, verificamos que o Requerente logrou provar a existência – ainda que parcial - do dano por si alegado, ou seja, resultou provado que o Requerente, como resultado da conduta da Requerida, não lhe viu ser devolvido o valor que pagou pelo casaco que com a expedição contratada pretendia remeter ao vendedor, no valor de € 680,00.

Saliente-se que, o Requerente não logrou provar quaisquer outros danos, designadamente os demais danos morais que computa em € 500,00.

Fixando-se assim o valor indemnizatório devido pela Requerida ao Requerente na quantia de € 680,00.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida no pagamento de indemnização ao Requerente na quantia de € 680,00 (seiscentos e oitenta euro).

Fixa-se o valor da acção em € 1.300,00.

Porto, 07 de Julho de 2023.

O Juíz-Árbitro,

Hugo Telinhos Braga

Assinado de forma digital por Hugo Telinhos Braga
Dados: 2023.07.09 18:28:26 +01'00'

(Hugo Telinhos Braga)