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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 68/2022/MB

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1.º- *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 o reclamante se arroga titular e opõe à aqui reclamada, pelo que forçoso é concluir que o sujeito da relação controvertida objeto dos presentes autos, tal como configurada pela reclamante, são o reclamante (alegado credor) e a reclamada (alegada devedora), (artigo 30.º do CPC);*

2.º *- 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 do reclamante (a quem competia alegar e provar tais pressupostos).*

I- Relatório

1.1 O reclamante veio propor ação arbitral emergente de conflito de consumo contra a reclamada pedindo, no essencial, que esta fosse condenada entregar-lhe o objeto que havia encomendado e a indemniza-lo pelo tempo de espera.

Indicou o reclamante que o valor de indemnização pretendido era de €200,00 acrescido do valor de desalfandegamento e o valor de €50,00 por cada deslocação ao Centro de Arbitragem.

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, apresentou **Contestação,** da qual resultou:

1. No presente processo, o reclamante alega ter adquirido um produto em que terá sido transportado pela e que foi desalfadegado pela reclamada, pretendendo ser indemnizado no valor de 200 euros pelo tempo que teve de aguardar até à entrega do objecto em causa; que lhe seja devolvido o valor que pagou pelo desalfandegamento, e, ainda, pede a quantia de 50 euros por cada deslocação que tenha de fazer ao Centro de Arbitragem.

2. Entende a reclamada que não assiste razão ao reclamante, nem de facto, nem de Direito e muito menos que lhe assiste o direito, diga-se, à abusiva e totalmente despropositada indemnização pretendida.

3. A encomenda em causa deu entrada em Portugal em 21 de Outubro de 2021, com o nº tendo sido objecto de tratamento aduaneiro, com apresentação à Alfândega, pois era proveniente de um país terceiro à União Europeia (cft. doc. 1 que se anexa).

4. Sucede que, na verificação Alfandegária, atento o conteúdo da encomenda (sementes), a Autoridade Tributária, solicitou que fosse exibido o certificado fitossanitário (nos termos previstos no Dec. Lei 243/2009, de 17 de setembro), que poderia ter sido obtido pelo reclamante junto da Direcção Geral de Agricultura e Pescas.

5. O documento em causa foi solicitado ao reclamante pela reclamada, com o aviso de desalfandegamento, em 02 de Novembro de 2022, através de comunicação expedida sob o registo nº que foi entregue em 2021.11.05 (cft. doc. 2 que se anexa);

6. No entanto, o reclamante não forneceu tal documento (cft. doc 3 que se anexa).

7. Na pendência do processo de desalfandegamento, a reclamada, erradamente, acabou por devolver o valor que o reclamante havia pago de taxas e pelo desalfandegamento, que totalizou a quantia de €5,87.

8. Tendo-lhe remetido um vale postal, para a sua morada, no indicado valor, referente a €2,46 de serviço de apresentação à alfandega acrescido de €3,41 de direitos alfandegários, vale que, até à presente data, o reclamante não levantou e que, em bom rigor, não lhe é devido,

9. Pois, mesmo sem a apresentação do supra aludido certificado, a encomenda acabou por ter autorização de saída e foi entregue ao reclamante em 21 de Janeiro de 2022.

10. De referir que a demora na entrega da encomenda em causa se deveu ao facto do certificado de fitossanitário não ter sido apresentado pelo reclamante.

11. Acresce que o reclamante não alega, e muito menos demonstra, ter sofrido quaisquer danos com a demora na entrega da encomenda em causa.

12. Não resultando do presente processo de reclamação que a reclamada tenha incorrido em responsabilidade civil, quer contratual, quer extracontratual, e por via de tal instituto, na responsabilidade de indemnizar o reclamante.

13. Por tudo o que se expôs, a reclamada entende que nada deve ao reclamante, seja a que título for. Nestes termos, deverá a presente reclamação improceder por via deverá a improceder por total ausência de fundamento, absolvendo-se a reclamada do pedido.

II- Saneador

A audiência realizou-se com a presença do reclamante e da reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária com procuração já junta aos autos.

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 ao 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.

IV- Da Fundamentação De Facto

4.1. Factos provados

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

a) A encomenda comprada pelo reclamante deu entrada em Portugal em 21 de Outubro de 2021, com o nº tendo sido objecto de tratamento aduaneiro, com apresentação à Alfândega, pois era proveniente de um país terceiro à União Europeia – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

b) Na verificação Alfandegária, atento o conteúdo da encomenda (sementes), a Autoridade Tributária, solicitou que fosse exibido o certificado fitossanitário que poderia

[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.

ter sido obtido pelo reclamante junto da Direcção Geral de Agricultura e Pescas – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e **doc. n.º 3** junto com a contestação;

c) O documento identificado em **b)** foi solicitado ao reclamante pela reclamada, com o aviso de desalfandegamento, em 02 de Novembro de 2021, através de comunicação expedida sob o registo nº que foi entregue em 2021.11.05 - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

d) O reclamante não forneceu à reclamada o certificado fitossanitário porque desconhecia como o poderia obter – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e no **doc. n.º 3** junto com a contestação;

e) Na pendência do processo de desalfandegamento, a reclamada, emitiu e enviou ao reclamante um vale postal no valor de €5,87 correspondente ao valor por este pago pelas taxas e pelo desalfandegamento – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e admitido pela reclamada;

f) O reclamante não procedeu ao levantamento do vale postal emitido pela reclamada – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e admitido pela reclamada;

g) Mesmo sem a apresentação do certificado fitossanitário, a encomenda teve autorização de saída e foi entregue ao reclamante em 21 de Janeiro de 2022 – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e admitido pela reclamada;

4.2 Factos não provados

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

V- 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 do reclamante e na ausência de prova testemunhal por este apresentada e da testemunha arrolada pela reclamada,

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

O reclamante, no decorrer da audiência arbitral referiu que, a essa data já havia recebido a encomenda embora considerasse que a sua receção ocorreu tardiamente e que tal lhe provocou os prejuízos elencados na reclamação.

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 o consumidor o expedidor 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 ao 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 o reclamante fazer prova dessa actuação ilícita por conta da reclamada.

De facto não obstante nas declarações do reclamante em audiência de julgamento ter este referido que as sementes que encomendou eram um presente de aniversário para a mãe da namorada, nenhuma prova, designadamente testemunhal, foi apresentada pelo reclamante que corroborasse tal afirmação.

Acresce que o reclamante também não juntou ao processo nem requereu a junção em audiência arbitral de documento comprovativo que atestasse as alegadas chamadas que realizou para a reclamada que comprovassem o tempo de espera que possa ter tido na sua realização.

Já no que respeita à sua deslocação ao Centro de Arbitragem não foi feita igualmente qualquer prova se a mesma ocorrer em transporte público, ou em transporte particular e nesse caso qual o valor correspondente a combustível ou eventuais portagens que possam ter ocorrido, mas das quais não foi junto qualquer documento pelo reclamante.

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

Não tendo, in casu, o reclamante carreado (como lhe competia), para os autos, quaisquer provas sobre os eventuais prejuízos tido pela rcepção tardia da encomenda, terá de improceder o seu pedido de indemnização.

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 eventual 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.

No presente caso e atenta a matéria de facto provada não poderá, por um lado, ser assacada qualquer responsabilidade à reclamada pelo facto de o reclamante não ter junto, como lhe competia, o certificado fitossanitário mas, por outro lado, nenhuma prova, para além do que foram as suas declarações, desacompanhadas de quaisquer documentos ou testemunhas, foi feita quanto aos alegados danos patrimoniais tido pelo reclamante.

VII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação, totalmente, improcedente, e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

O valor do processo fixa-se em €255,87 (duzentos e cinquenta e cinco euros e oitenta e sete cêntimos), *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.

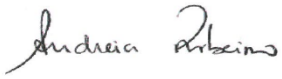
Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Guimarães, 31 de março de 2022.

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)