-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1173/2021.

Demandante:

Reclamada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º** e **12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **2.º** Tendo a reclamada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, não lhe assiste o direito a ser indemnizado pelos danos que alega lhe terem sido causados (**artigo 12.º**).

I. - Relatório:

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

O demandante residente no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 1173/2021, contra a reclamada **"MRW"**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, 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 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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.

De igual modo o pedido e a 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 na condenação da reclamada no pagamento de uma indemnização por conta dos danos causados nos bens que se danificaram por causa da prestação de serviços de transporte contratada à reclamada.

A reclamada não apresentou contestação escrita ou oral, mas esteve representada na audiência arbitral.

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 regulamento do TRIAVE e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir todos 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 estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, 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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se no edifício da Câmara Municipal de no dia 02-09-2021, pelas 11:00.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a reclamada esteve representada pela sua representante legal, Sr.ª e pela Sr.ª Dr.ª
Advogada, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação em virtude das partes não terem logrado transigir, ainda que parcialmente, quanto ao objeto deste litígio.

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:

Questão Prévia - **Omissão de apresentação de contestação pela reclamada**:
Como se deu conta supra a reclamada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de "saneamento" importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida reclamada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do TRIAVE, *"Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante"*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da reclamada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

Conclui-se, então, que 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 reclamada no pagamento de uma indemnização por conta dos danos causados nos bens que se danificaram por causa da prestação de serviços de transporte que lhe contratou e a reclamada pretende, por sua vez, ser absolvida desse pedido por conta da improcedência total, por não provada, da presente ação arbitral.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€4.135,90**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor dos bens que o

demandante alega terem sido danificados pela reclamada na execução da prestação de serviços que lhe contratou.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.135,90** (quatro mil cento e trinta e cinco euros e noventa cêntimos), nos termos dos **artigos 297.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, as declarações de parte prestadas pelo reclamante e pela sua esposa, que se revelaram inseguras, incoerentes, titubeantes, com diversas versões quanto à propriedade dos bens alegadamente danificados, por vezes contraditórias entre si, e, por isso, sem credibilidade, por contraposição com as declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamante e pela testemunha trabalhador da reclamada, em que tais declarações e depoimento revelaram-se coincidentes, sem qualquer sinal de contradição, para além de seguros, coerentes, autênticos e, por isso, credíveis, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, 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 reclamante conhece a reclamada e a empresa em que é sócio-gerente recorre há vários anos aos serviços da mesma;

2. À data dos factos objeto deste litígio a reclamada prestava serviços à empresa reclamante;

3. O reclamante conhece as condições gerais de prestação de serviços da reclamada;
4. A reclamada é uma empresa franchisada da marca

5. A reclamada presta serviços de transporte de bens, entre outras atividades;

6. As condições gerais estão disponíveis no "website" da reclamada;

7. O ponto 2.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

> **2.1. GARANTIAS GERAIS**: em relação ao envio, o REMETENTE assume as seguintes obrigações fundamentais: a) fazer constar de forma completa e precisa a descrição e os detalhes do envio; b) embalar e preparar o envio conforme a sua própria natureza e circunstâncias, permitindo um transporte e manipulação seguros; c) fazer constar, se for o caso, o valor declarado correto. De qualquer modo, declara sob a sua responsabilidade que: a) o envio não é um objeto dos declarados inaceitáveis ou proibidos nos termos do nº 2 da presente cláusula e b) a remessa do envio respeita todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis e, portanto, não é ilegal para a COMPANHIA deter e transportar o envio.

8. O ponto 4.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

> **4.1 DANOS E PERDAS**: Caso ocorra o extravio, danos ou a perda dos envios durante o transporte, que resultem de acto ou omissão culposo, que lhes seja directamente imputável, a COMPANHIA apena responde pela perda ou deterioração do objecto transportado, de acordo com a descrição constante da declaração de valor/factura e em montante nunca superior aos limites legais previstos no Decreto-Lei n.º 176/88 de 10 de Maio, ou em demais legislação reguladora dos serviços postais que esteja em vigor à data de perda ou deterioração do objecto transportado, salvo se o cliente tiver contratado os seguros opcionais disponíveis, caso em que o limite de responsabilidade da COMPANHIA corresponderá à cobertura da apólice contratada.

9. O ponto 11.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

> **11.1. SEGURO OPCIONAL**: A I coloca à disposição dos seus clientes a contratação de um seguro para cobrir a perda, extravio ou dano no seu envio, cobrando um prémio. Os envios de documentação apenas poderão ser assegurados pelo valor da impressão e neste caso a indemnização será pelo valor da reposição.
>
> A indemnização para mercadorias corresponderá ao valor da fatura de compra do artigo pelo beneficiário do seguro, considerada a depreciação do artigo segurado. Não são indemnizáveis os danos indiretos, tais como prejuízos comerciais por vendas não realizadas, diferenças de câmbio, perdas de mercado ou de garantias de origem e danos morais.
>
> No caso de não contratar um seguro opcional dos colocados á disposição, a indemnização será a que resultar da anterior cláusula 4.ª.

10. O reclamante contratou a reclamada para a prestação de um serviço de transporte de bens;

11. A contratação dos serviços foi formalizada por escrito, através de e-mail, em 26-01-2021, pelas 15:27, em que indica a morada para levantamento dos bens, o contacto da pessoa que os disponibilizaria e o local de entrega;

12. O e-mail em causa é omisso quanto à natureza, quantidade, qualidade e grau de fragilidade dos bens a transportar;

13. O reclamante não informou, oralmente ou por escrito, a reclamada, da natureza, quantidade, qualidade e grau de fragilidade dos bens a transportar;

14. O reclamante foi informado, telefonicamente, pela testemunha possibilidade de contratar um seguro de transporte;

15. O reclamante recusou a celebração de um seguro de transporte;

16. O reclamante não estava presente no momento em que os bens foram encaixotados;

17. O reclamante não estava presente no momento em que os bens foram entregues ao motorista da reclamada;

18. O reclamante desconhece o estado em que se encontravam os bens quando foram encaixotados e, posteriormente, levantados pelo motorista da reclamada;

19. Os bens foram encaixotados pela Sr.ª contacto para levantamento dos bens;

20. As caixas utilizadas para transportar os bens foram escolhidas e disponibilizadas pela Sr.ª

21. O motorista da reclamada não interveio, em nenhum momento, no encaixotamento dos bens;

22. O motorista da reclamada não abriu as caixas no momento seu levantamento;

23. Os motoristas da reclamada não embalam, encaixotam e/ou disponibilizam caixas ou outros materiais e/ou equipamentos para transportar os bens;

24. Os serviços de transporte da reclamada limitam-se ao levantamento, transporte e entrega de bens;

25. O motorista da reclamada não foi informado pela Sr.ª da quantidade, qualidade, natureza e/ou grau de fragilidade dos bens quando procedeu ao seu levantamento;

26. Os bens foram encaixotados envolvidos em papel;

27. Os bens não foram encaixotados envolvidos em "papel bolha";

28. As caixas e a fita cola usada para as fechar encontravam-se em mau estado de conservação;

29. As caixas não se encontravam protegidas por plásticos ou outro material impermeável;

30. As caixas não se encontravam revestidas com fitas com a menção "Frágil";

31. Chovia no dia em que os bens foram levantados, transportados e entregues.

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

1. Nas caixas transportadas pela reclamada encontravam-se peças de um serviço da marca ' :" denominado " ';

2. O reclamante e a esposa adquiriram as peças em causa à Sr.ª pela quantia de €3.000,00;

3. O reclamante e a esposa eram donos das peças em causa e emprestaram-nas à Sr.ª ;

4. As peças em causa foram danificadas pela reclamada durante a prestação do serviço de transporte do local de origem para o local de destino.

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

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral;

b) Quanto aos factos n.ºs 4/5 por aceitação das partes;

c) Quanto ao facto n.º6 pela consulta do "website" da "

d) Quanto aos factos n.ºs 7/8/9 pelas "Condições gerais de prestação de serviços" da juntas aos autos;

e) Quanto aos factos n.ºs 10/11/12 por aceitação das partes e pelo e-mail de 26-01-2021 junto aos autos no decurso da audiência arbitral;

f) Quanto aos factos n.ºs 13/14/15 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha
;

g) Quanto aos factos n.ºs 16/17/18/19/20 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;

h) Quanto aos factos n.ºs 21/22/23/24/25 pelas declarações de parte prestads pela representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha ;

i) Quanto aos factos n.ºs 26/27 pelas fotografias juntas aos autos;

j) Quanto ao facto n.º28 pelo depoimento da testemunha ;

k) Quanto ao facto n.º29 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha
;

l) Quanto ao facto n.º30 pelo depoimento da testemunha ;

m) Quanto ao facto n.º31 por aceitação das partes.

n) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do reclamante não ter logrado provar os **factos constitutivos** (propriedade dos bens e prestação de serviços defeituosos), do **direito alegado** (imputação de responsabilidade civil contratual à reclamada com fundamento no incumprimento da obrigação de prestação do serviço de transportes sem desconformidades), nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o *"Ónus da prova"*.

Para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais, desde logo, as declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral que consubstanciam um conjunto significativo de confissões espontâneas e sem reservas de factos determinantes para a decisão desta causa arbitral.

A partir de tais confissões este tribunal arbitral conseguiu apurar, logo à partida, que o reclamante conhece bem a reclamada, os serviços prestados pela mesma, as condições gerais da prestação de serviços, a celebração do contrato de prestação de serviços de transporte de bens do , a ausência de qualquer menção por parte do mesmo quanto à natureza, quantidade, qualidade e grau de fragilidade dos bens transportados, a rejeição de um seguro de transporte e, sobretudo, a ausência de qualquer conhecimento quanto ao estado dos bens no momento em que foram levantados pelo motorista da reclamada.

Assentando a causa de pedir do reclamante no facto dos bens terem sido danificados durante o transporte realizado pela reclamada competia-lhe provar, logo à partida, o estado em que se encontravam os bens quando foram levantados pelo motorista daquela, ou seja, que os mesmos se encontram em bom estado sem qualquer sinal de destruição ainda que parcial.

Todavia, como resultou provado suficientemente o reclamante não logrou realizar essa prova pois desconhecia o estado dos mesmos, desconhecia o estado dos bens quando foram encaixotados, não estava presente no momento do encaixotamento e no levantamento dos bens pelo motorista da reclamada.

Assim, não tendo conseguido provar o estado em que os bens se encontravam quando foram levantados para serem transportados o reclamante afirma, sem provas, que os bens foram danificados durante a realização do transporte.

O incumprimento do ónus da prova relativamente a este facto constitutivo do direito por si alegado seria suficiente para este tribunal arbitral julgar totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral, na medida em que imputando à reclamada um ato ilícito e culposo, traduzido na danificação dos bens, teria de provar o estado em que os bens se encontravam antes da prática de tal ato.

É um facto que à reclamada sempre competiria provar que prestou o serviço de acordo com o contrato celebrado com o reclamante, ou seja, de acordo com as condições gerais que se encontram juntas aos autos.

No entanto, ainda que o reclamante lograsse provar que os bens não se encontravam danificados no momento em que foram levantados pelo motorista da reclamada para serem transportados para o local de destino, ainda assim não seria suficiente para se concluir quanto à desconformidade da prestação do serviço de transporte.

Assim seria porque resultou provado, também, que a reclamada desconhecia integralmente a natureza, quantidade, qualidade e grau de fragilidade dos bens que transportou, porquanto não foi informada pelo reclamante ou pela pessoa, Sr.º que detinha os bens e que os encaixotou e entregou ao motorista da reclamada, por um lado, e porque a intervenção da reclamada se limitou ao transporte, por outro.

Tendo resultado provado que as caixas e a fita cola que as fechou se apresentavam em mau estado, assim como a ausência de qualquer menção à "fragilidade" dos bens, desde logo com uma fita, autocolante ou um simples papel com essa inscrição, e não tendo a reclamada qualquer intervenção nesse domínio, poderia este tribunal arbitral concluir que os bens se danificaram durante o transporte, mas ainda assim não estarem preenchidos os pressupostos legais da responsabilidade civil contratual da reclamada.

Ainda no domínio das declarações de parte este tribunal arbitral não pode deixar de sinalizar a contradição profunda entre as que foram prestadas pelo reclamante e pela sua esposa no que concerne à propriedade dos bens.

O reclamante começou por declarar que os bens eram seus e que os havia emprestado à Sr.ª mas quando confrontado com as declarações da sua esposa, que declarou que os bens tinham sido adquiridos por €3.000,00 àquela sujeita, o mesmo acabou por confessar que os bens tinham sido adquiridos recentemente.

Este tribunal arbitral não conseguiu por isso apurar, com um grau mínimo de certeza, de quem são os bens, pois o reclamante não fez qualquer prova da titularidade do seu direito, tendo-se limitado a dizer que são seus e da sua esposa.

Acresce, ainda, que o mesmo não produziu qualquer prova quanto ao conteúdo das caixas transportadas, na medida em que o motorista da reclamada recolheu-as fechadas e a testemunha entregou-as fechadas ao reclamante, o que significa, então, que não nenhuma evidência de que os bens transportados sejam, efetivamente, as peças do serviço da marca que o reclamante registou fotograficamente.

No entanto, neste ponto este tribunal arbitral acompanha o entendimento da reclamada quando a mesma refere que *"As fotografias ora juntas pelo Reclamante são muito vagas e sem qualquer referência aos artigos supostamente danificados constantes do Orçamento. Apesar de juntar uma ou outra fotografia com os dizeres não nos é possível identificar concretamente se essa peça corresponde à peça orçamentada, e qual delas, e muito menos poderemos concluir com certeza se a quantidade de peças supostamente danificadas é a que corresponde à quantidade orçamentada, pois em lugar algum das fotografias apresentadas pelo Reclamante existe essa indicação (por exemplo, quantidades das chávenas de chá e de café). Por outro lado, em nenhuma caixa conseguimos ver qualquer fita com a indicação de"frágil", e o embalamento das peças vê-se que foi feito de uma forma inadequada às peças a transportar, sem qualquer protecção extra, já que na maioria das fotografias apenas vemos um papel normal a proteger as peças e as caixas aparentam ser de um cartão frágil, desapropriado e com aparência da sua reutilização, pois numa delas até se pode ler '!! (a este respeito veja-se o ponto 2.1, 4.1 e 11.1 das Condições Gerais da Prestação de Serviços da (…).".*

Não tendo provado a titularidade do direito sobre os bens poderia equacionar-se, até, a questão da ilegitimidade do reclamante, na medida em que para se arrogar do direito a ser indemnizado pelos danos causados nos seus bens teria, como ponto de partida obrigatório, fazer prova da titularidade do direito sobre tais bens, o que manifestamente não aconteceu.

Ainda assim, este tribunal arbitral concluiu pela legitimidade do reclamante na medida em que o objeto deste litígio diz respeito a uma prestação de serviços contratada entre o reclamante e a reclamada, o que por si só assegura legitimidade daquele pois é parte na relação contratual em crise.

Aliás, poderia dar-se o caso do reclamante provar que ocorreu uma prestação de serviços defeituosos, que causou danos em peças de um serviço da marca designadamente as que alega na sua reclamação inicial, e, mesmo assim, a ação ser julgada improcedente em virtude da ausência de prova da titularidade do direito de propriedade sobre os bens.

No entanto, como resultou da matéria de facto provada o reclamante não provou a titularidade do direito sobre os bens, a natureza, quantidade, qualidade e grau de fragilidade dos bens transportados e o estado em que estes se encontravam quando foram levantados pelo motorista da reclamada.

Assim, esta parte das declarações do demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à reclamada, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão judicial espontânea feita a partir das declarações de parte prestadas na audiência arbitral e que nos termos do **artigo 358.º/4**, do Código Civil, é apreciada livremente pelo tribunal.

Sendo certo que este Tribunal Arbitral a apreciou no sentido de lhe conferir, precisamente, o efeito resultante do já citado **artigo 352.º**, do Código Civil, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pelo demandante da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a parte contrária.

Revelaram-se determinantes, também, os documentos juntos aos autos, designadamente as condições gerais de prestação de serviços da reclamada, pois, a partir das mesmas, foi possível a este tribunal arbitral apurar que a reclamada as condições de "Envio", os "Limites da responsabilidade geral" e a possibilidade de contratação de um "Seguro Opcional".

Determinantes e essenciais foram, ainda, as declarações de parte prestadas pela representante legal da reclamada e o depoimento da testemunha , pois a partir das mesmas foi possível a este tribunal arbitral apurar que a reclamada realizou o transporte dos bens, desde o local de origem até ao local de destino, no prazo e pelo preço acordados com o reclamante, que não interveio, direta ou indiretamente, no encaixotamento dos bens e, ainda, que não teve acesso ao interior das caixas e que nunca tomou conhecimento do seu conteúdo durante a prestação de serviços.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços relativamente ao qual se colocam duas grandes questões:

1.ª Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;

2.ª A reclamada está obrigada a indemnizar o reclamante pelos danos que o mesmo alega ter sofrido em consequência de uma prestação de serviços defeituosos.

O contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes estava sujeito ao regime contratual consagrado nas "Condições gerais de prestação de serviços" da reclamada que eram do conhecimento prévio do reclamante.

Com especial interesse para apreciação e decisão desta causa arbitral destacam-se as condições gerais dos pontos 2.1, 4.1 e 11.1:

O ponto 2.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

2.1. GARANTIAS GERAIS: em relação ao envio, o REMETENTE assume as seguintes obrigações fundamentais: a) fazer constar de forma completa e precisa a descrição e os detalhes do envio; b) embalar e preparar o envio conforme a sua própria natureza e circunstâncias, permitindo um transporte e manipulação seguros; c) fazer constar, se for o caso, o valor declarado correto. De qualquer modo, declara sob a sua responsabilidade que: a) o envio não é um objeto dos declarados inaceitáveis ou proibidos nos termos do nº 2 da presente cláusula e b) a remessa do envio respeita todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis e, portanto, não é ilegal para a COMPANHIA deter e transportar o envio.

Por sua vez, o ponto 4.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

4.1 DANOS E PERDAS: Caso ocorra o extravio, danos ou a perda dos envios durante o transporte, que resultem de acto ou omissão culposo, que lhes seja directamente imputável, a COMPANHIA apena responde pela perda ou deterioração do objecto transportado, de acordo com a descrição constante da declaração de valor/factura e em montante nunca superior aos limites legais previstos no Decreto-Lei n.º 176/88 de 10 de Maio, ou em demais legislação reguladora dos serviços postais que esteja em vigor à data da perda ou deterioração do objecto transportado, salvo se o cliente tiver contratado os seguros opcionais disponíveis, caso em que o limite de responsabilidade da COMPANHIA corresponderá à cobertura da apólice contratada.

Por fim, o ponto 11.1 das condições gerais dispõe o seguinte:

11.1. SEGURO OPCIONAL: A coloca à disposição dos seus clientes a contratação de um seguro para cobrir a perda, extravio ou dano no seu envio, cobrando um prémio. Os envios de documentação apenas poderão ser assegurados pelo valor da impressão e neste caso a indemnização será pelo valor da reposição.

A indemnização para mercadorias corresponderá ao valor da fatura de compra do artigo pelo beneficiário do seguro, considerada a depreciação do artigo segurado. Não são indemnizáveis os danos indiretos, tais como prejuízos comerciais por vendas não realizadas, diferenças de câmbio, perdas de mercado ou de garantias de origem e danos morais.

No caso de não contratar um seguro opcional dos colocados á disposição, a indemnização será a que resultar da anterior cláusula 4.ª.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde afirmativamente à primeira questão e negativamente à segunda questão, ou seja, ficou provado, suficientemente, nos presentes autos, que os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins a que destinavam e que os

eventuais danos que tenham sido causados nos bens que se encontram nas caixas transportadas não poderão ser imputados à reclamada, na medida em que não foi produzida qualquer prova, ainda que indiciária, nesse sentido.

O que está em causa nos presentes autos é saber se a atuação da reclamada respeitou o quadro normativo previsto na Lei n.º24/96, de 31/07, por um lado, e as condições gerais em que presta o serviço de transportes, por outro.

A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º** e **12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**).

Tendo a reclamada prestados os serviços contratados pelo demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquele, não lhe assiste o direito a ser indemnizado pelos danos que alega lhe terem sido causados (**artigo 12.º**).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela improcedência da presente ação arbitral e, consequentemente, pela absolvição da reclamada do pedido de indemnização formulado pelo reclamante.

VI. – Decisão:

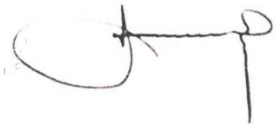
Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a reclamada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.135,90** (quatro mil cento e trinta e cinco euros e noventa cêntimos), nos termos dos **artigos 297.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, 16-11-2021.

O Árbitro,
Alexandre Maciel,