

Processo nº 2291/2017

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Lei das Comunicações Electrónicas

Pedido do Consumidor: - Reembolso do valor pago pelos portes de envio da encomenda nº --- (€35,76);

- Indemnização com base no valor das três garrafas de vinho que ficaram deterioradas (€39,99), no valor global de €75,75.

Sentença nº 108/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi apresentada contestação pela reclamada, que foi entregue cópia ao reclamante, no qual refere que o reclamante não entregou a factura do custo da encomenda danificada.

Na junção da contestação e da reclamação julga-se provado que o custo do transporte foi de 35,76€, conforme consta no ponto 5 *"...mediante o reembolso do valor pago pelos portes de envio da encomenda nº --- (€35,76)..."* e os seguintes pontos:

1) No início de Dezembro/2015, o reclamante dirigiu-se à estação de correios da reclamada, situada em --- para adquirir uma embalagem para acondicionar três garrafas de vinho tinto da marca "---", com vista ao respectivo envio para o sobrinho residente em França, tendo sido informado por um funcionário da reclamada que nesse momento não dispunham de embalagens, mas que a encomenda poderia ser embalada pelo cliente.

2) Em 07/12/15, o reclamante voltou à estação de correios da reclamada, situada em ---, onde solicitou o envio, por meio de correio expresso, de uma encomenda composta por três garrafas de vinho devidamente acondicionadas (situação confirmada pelo funcionário da reclamada, por escrito, conf. Doc. 1, Fls 1), num total de 4,896 Kgs, tendo como destinatário um sobrinho (---) em França. À encomenda foi atribuído o nº --- (e referenciada como "Fragil/Fragile"), pela qual o reclamante pagou o valor de €35,76 (Doc. 1).

3) Em 28/12/2015, o reclamante tomou conhecimento pelo destinatário da encomenda, que esta não tinha sido entregue, dado que, de acordo com os registos da empresa, em 11/12/2015 a tentativa de entrega fora infrutífera em virtude de ninguém se encontrar na residência para recepcionar a encomenda. Face a essa situação, a encomenda foi devolvida ao País de origem.

4) Em 08/01/2016, na sequência de reclamação apresentada à reclamada, o reclamante recebeu um e-mail dos "----" (Doc. 2) a informar que *"Após análise do objecto através do auto 00082/16, verificou-se que duas garrafas encontravam-se partidas (foram inutilizadas)"* e o *"acondicionamento interno era insuficiente para o conteúdo transportado"*, pelo que não se encontravam reunidas as condições necessárias para assumir o dano reportado.

Na falta de elementos quanto aos valores da encomenda que se consubstancia em três garrafas de vinho tinto da marca "---" e uma caixa de bombons da marca ---. Apurou-se que cada garrafa custa 5€, ou seja, três garrafas num total de 15€ e uma caixa de bombons num valor de 11,09€, apuramento realizado no site do hipermercado --, perfazendo um valor global de 61,85 já com o valor do transporte acrescido (35,76€)

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada que terá de pagar à reclamante 61,85€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 31 de Maio de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)