

Processo nº 1964/2020

TÓPICOS

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: Indemnização do valor do objecto e restituição de custos de envio, no total de €442,23.

Sentença nº 167/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente o reclamante e através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada e a testemunha por parte da mesma.

Inquirida a testemunha pela mandatária da reclamada, se a reclamada sabem o motivo da não entrega da encomenda no destino, ao que a testemunha respondeu que *não foi aceite devido a não levar todos os documentos*

Respondeu que *--- não aceitou a encomenda tendo alegado para a reclamada, que o bem não ía acompanhado de toda a documentação. Quanto ao 2º envio também foi devolvido, devido ao ---- dizer que os documentos que acompanhavam a encomenda eram cópias e não os originais.*

A testemunha diz que a reclamada executaram os actos a que estavam obrigados, mas que o destinatário -- recusou-se a receber a encomenda pelas razões acima referidas.

Foi apresentada contestação pela reclamada, cuja cópia foi entregue oportunamente ao reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos factos alegados com os documentos juntos por ambas as partes, e da contestação apresentada pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 21/05/2019, o reclamante procedeu à devolução, através dos serviços da reclamada, do bem que havia adquirido na loja online do ---, tendo pago pelo serviço o valor de €24,51.
- 2) Não foi apurado qual era o bem, nem o valor do mesmo.
- 3) Durante o mês de Junho e Julho de 2019, apercebendo-se que a encomenda não havia sido entregue ao destinatário, o reclamante efectuou diversos contactos e reclamações junto da reclamada, não tendo obtido esclarecimentos adequados.
- 4) A encomenda acabou por ser devolvida a Portugal, por razões que o reclamante desconhece e, sem que o bem tivesse saído dos serviços da reclamada, foi efectuado novo envio, em 21/08/2019, pelo qual o reclamante pagou a quantia de €11,82.
- 5) Contudo, também este segundo envio não chegou ao destino, sendo o reclamante sido informado pelo destinatário.
- 6) O reclamante efectuou diversas reclamações através do Livro de Reclamações da reclamada e por e-mail, solicitando a devolução dos valores pagos pelos serviços de entrega não realizados (€24,51 + €11,82), bem como indemnização pelo valor do bem não entregue (€405,90) ao destinatário, o que impossibilitou a devolução dentro do prazo para direito de livre resolução e conseqüente reembolso.
- 7) A reclamada não atendeu a pretensão do reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, resulta que a reclamada não procedeu à entrega do bem, não obstante tendo sido repetida a tentativa de envio nas datas referidas nos factos dados como assentes.

A reclamada não fez prova das razões porque o -- destinatário da encomenda, se recusou a recebê-la. De qualquer modo, não obstante a encomenda não ter sido recebida pelo destinatário, a mesma acabou por voltar à posse do reclamante e por isso, a este não assiste o direito a qualquer indemnização no que respeita ao valor do bem que recolheu, e se encontra na posse.

Desconhecem-se as razões pelas quais o --- não quis receber a encomenda, nem foi feita qualquer prova das razões de não a ter recebido quer da primeira vez, quer da segunda. Isto, não obstante a testemunha inquirida tenha afirmado que a recusa do recebimento da encomenda se ficou a dever ao facto do reclamante não ter junto à encomenda os documentos que devia ter junto para que o destinatário a aceitasse.

DECISÃO:

Assim, tendo em conta que não foi feita prova da recusa por parte do --- em receber a encomenda, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de €36,33 que este pagou, uma vez que o serviço pago pelo reclamante à reclamada não foi efectuado por esta.

Improcede a parte restante da reclamação, designadamente o pedido de indemnização, à excepção dos custos pagos pelo transporte devido a não ter sido efectuada a entrega do bem.

A restituição do valor pela reclamada ao reclamante efectuar-se-á para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 14 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

