

Processo nº 2688/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Lei Comunicações Electrónicas

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo serviço de entrega, no montante de €9,47.

Sentença nº 256/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes, através de videoconferência, o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Ouvida a reclamada, por ela foi dito que:

“a reclamada aceita proceder à restituição da diferença entre o valor pago pelo reclamante em relação ao “Serviço”, que não foi prestado atempadamente, mas não prescinde do valor de custo do transporte da mercadoria em termos não urgentes”.

Ouvido o reclamante por ele foi dito que, no seu entender, dever-lhe-ia ser restituído todo o valor pago porque a “reclamada” tem um lucro sobre os €3,50 do produto inicial e não deviam ser recompensados por qualquer tipo de serviço.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os seguintes factos:

- 1) Em 30-04-2020, o reclamante contratou com a reclamada o serviço de envio de uma encomenda postal para Espanha, com o peso de 1.243KG, designado "--", tendo pago o montante de €9,47.
- 2) O objecto postal só foi entregue ao destinatário no dia 07-05-2020.
- 3) O reclamante formalizou várias reclamações junto da reclamada, solicitando o reembolso do valor pago pelo serviço de entrega, no montante de €9,47.
- 4) O custo do transporte da encomenda para Espanha em correio normal seria de € 3,50.
- 5) Até ao momento, a reclamada não satisfaz o pedido do reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta a matéria dada como assente e considerando que, efectivamente, o serviço foi prestado, embora a encomenda não tenha sido entregue ao destinatário no prazo de 24H, deverá a reclamada restituir ao reclamante a diferença entre o valor a pagar de "---" e o designado "----" ou seja, €5,97.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada restituir o valor de €5,97.

O pagamento será através de Transferência Bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 16 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

