

Processo nº 3029/2020

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 correspondente à diferença entre o serviço para entrega "Em 2 dias", no montante de €28,61, e o valor correspondente a uma entrega "Normal", no montante de €11,00 (para um escalão de peso com mais de 5 kg até 10 kg).

Sentença nº 258/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

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

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 30-04-2020, o reclamante contratou com a reclamada o envio de um objecto postal para o Funchal, com o peso de 5.065KG, com entrega "Em 2 dias", tendo pago o montante de €28,61.

- 2) Em 13-06-2020, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada, solicitando o reembolso do valor correspondente à diferença entre o serviço para entrega "Em 2 dias", no montante de €28,61, e o valor correspondente a uma entrega "Normal", no montante de €11,00 (para um escalão de peso com mais de 5 kg até 10 kg).
- 3) Em 16-06-2020, o objecto postal foi entregue ao destinatário no dia 16-06-2020.
- 4) Até ao momento, a reclamada não satisfaz o pedido do reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta, como resulta da matéria dada como assente, que a encomenda para o Funchal através da reclamada foi enviada em 30-04-2020 e entregue ao destinatário em 16-06-2020 conforme se mostra provado no processo, o serviço foi prestado, não como entrega "Em 2 dias", mas como entrega "Normal" que custaria €11,00 e não €28,61, valor pago pelo reclamante, pelo que este tem o direito a receber da reclamada a diferença.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada restituir ao reclamante a diferença de custo que é de €17,61.

O pagamento será efectuado 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)