

Processo nº 74/2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei 17/2012, de 26 de Abril

Pedido do Consumidor: Indemnização do valor do objecto (€120,00) e restituição de custos de envio (€11,30), no total de €131,30.

Sentença nº 54 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

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

Foi dada a palavra ao reclamante à reclamada.

Foi perguntado ao reclamante se recebeu a contestação apresentada pela reclamada ao qual respondeu que *sim*.

Foi tentado o acordo entre as partes que não foi possível, em virtude da representante da reclamada não se encontrar mandatada para qualquer acordo.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Do conjunto dos factos articulados pelo reclamante na reclamação, dos documentos juntos e da contestação junta pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- 1) Em 05.02.2020, o reclamante contratou com a empresa reclamada o serviço e-segure "Para amanhã", com vista ao envio de uma encomenda (objetiva fotográfica ---) para a Maia, tendo sido adicionado um seguro (valor assegurado €120,00), tendo pago o valor global de €111,30.
- 2) Nessa mesma data, o reclamante incluiu o serviço de "à cobrança" no valor de €68,79.
- 3) Em 14.02.2020, verificando que, desde do dia 06.02.2020, o estado da encomenda se encontrava inalterado (estado: "Expedição Nacional"), o reclamante apresentou reclamação junto da reclamada, à qual apenas recebeu a confirmação da receção.
- 4) Em 20.02.2020, face ausência de resposta, o reclamante comunicou, por email, com a reclamada, solicitando resolução da situação, não tendo obtido qualquer resposta da reclamada.
- 5) Em 16.03.2020, mantendo a situação inalterada, o reclamante apresentou nova reclamação junto da reclamada, solicitando uma indemnização pelo extravio do bem e devolução dos custos pagos pelo serviço.
- 6) Em 24.03.2020, em resposta à reclamação, a reclamada, por email, informou o reclamante que não tinham obtido a localização da encomenda, solicitando a descrição detalhada do objeto e da encomenda, tendo o reclamante apresentado o respetivo descritivo à reclamada.
- 7) Em 03.04.2020, a reclamada comunicou, por email, ao reclamante que a encomenda tinha sido considerada como "temporariamente extraviado", solicitando o envio de comprovativos de valor para procederem ao tratamento do processo compensatório.
- 8) Em 07.04.2020, o reclamante procedeu ao envio, por email, à reclamada do justificativo do valor do bem (objetiva fotográfica Canon) conforme transação no -----.
- 9) Em 11.07.2020, mantendo-se a situação sem resolução, o reclamante solicitou de novo à reclamada o pedido de indemnização, ao que a reclamada pediu o IBAN do reclamante, com vista à transferência bancária do valor indemnizatório.
- 10) Não provado.
- 11) Em 07.08.2020, a reclamada informou, por email, o reclamante que não iriam considerar no processo indemnizatório o valor do seguro visto que não tinha sido apresentada a fatura do bem, tendo o reclamante de imediato esclarecido a reclamada, que procedeu ao envio do justificativo do valor do bem (através de mensagens trocadas no --- entre o vendedor e comprador) conforme solicitado, e que nenhum momento fora informado pela reclamada que seria necessário esse procedimento aquando da aquisição do seguro extra.

- 12) Em 18.08.2020, a reclamada procedeu apenas ao pagamento do valor de €68,70, correspondente ao valor que o destinatário da encomenda teria de pagar (à cobrança).
- 13) Em 25.08.2020, o reclamante apresentou nova reclamação no Livro de Reclamações online (solicitando indemnização pelo extravio do bem, no valor atribuído de €120,00 e o reembolso do valor pago pelo serviço (€11,30).
- 14) Em 14.09.2020, em resposta à reclamação apresentada, a reclamada solicitou ao reclamante a fatura do serviço para procederem ao reembolso dos portes (não tendo a reclamada procedido ao reembolso até à presente data, mantendo-se o conflito sem resolução).

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da matéria dada como assente resulta que, o reclamante expediu em 05/02/2020 a encomenda referida no ponto nº 1, pela qual pagou à reclamada o valor de €11,30.

A encomenda foi enviada à cobrança, cujo valor a cobrar pelos ---- seria de €68,79.

A encomenda não chegou a ser entregue por se ter extraviado.

Os ----pagaram ao reclamante, o valor que estariam obrigados a cobrar de €68,79, referido no nº 2, como resulta do facto nº 12 dado como provado.

O reclamante tendo por base o valor do seguro que efetuou, pretendia que os --
- lhe pagassem uma indemnização de €120,00 correspondente ao seguro que ele fez em relação encomenda que enviou e que não foi entregue ao destinatário.

Esclareceu-se e esclarece-se aqui e agora o reclamante. de que, o seguro é apenas um meio de garantir o valor da coisa segurada que no caso corresponderia ao valor a cobrar ao destinatário pelos --- no ato da entrega do objeto enviado à cobrança ed que no caso concreto era de €68,79, conforme se mostra provado no facto nº 2, valor esse que foi pago pela reclamada ao reclamante conforme consta do facto nº 12.

Acontece que o reclamante, para além do prejuízo correspondente à perda da encomenda enviada que não foi entregue ao destinatário, pagou ao---o valor de €11,30 para que a encomenda fosse expedida ou seja, o transporte e a entrega da mesma ao destinatário.

É este o valor despendido pelo reclamante e apenas este valor, que o reclamante ainda não recebeu e a que tem direito, uma vez que o valor que deveria ser cobrado com a entrega da encomenda foi pago oportunamente ao reclamante.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de €11,30, correspondente ao custo do transporte e entrega do bem, serviço que não foi efetuado, e que por isso, constitui prejuízo para o reclamante que lhe deverá ser ressarcido pela reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 17 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)