

Processo nº 4925/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

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

Direito aplicável: Decreto lei nº 239/2003 de 4 de Outubro

Pedido do Consumidor: indemnização pelo extravio do bem, no valor pelo o qual o objecto ia à cobrança (€103,65) e o reembolso do valor pago pelo serviço não executado (€1,65).

Sentença nº 72/ 21

AS PARTES:

(reclamante)

(reclamada representada pela Advogada)

RELATÓRIO:

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

A reclamada apresentou contestação, cujo duplicado foi enviado ao reclamante que recebeu.

Foram ouvidas ambas as partes, tendo a mandatária da reclamada confirmado o que tinha dito na contestação, e o reclamante diz que nada mais tem a acrescentar além do que foi dito na reclamação.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados na reclamação, os documentos juntos com esta e a contestação apresentada pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- 1) Em 19.11.2020, no âmbito da parceria --- e ----, o reclamante contratou com a empresa reclamada o serviço e-Segure "Para amanhã", com vista ao envio de uma encomenda (smartwatch) para Bajouca-Leiria, tendo pago o valor global de €1,65.
- 2) Nessa mesma data, o reclamante incluiu no serviço o fixou o montante a cobrar "à cobrança" o valor de €103,6.
- 3) Em 24.11.2020, verificando que, desde do dia 20.11.2020, o estado da encomenda se encontrava inalterado, o reclamante apresentou, por email, reclamação junto da reclamada, à qual apenas recebeu a confirmação de recepção.
- 4) Em 26.11.2020, face ausência de resposta, o reclamante comunicou, por email, com a reclamada, solicitando resolução da situação.
- 5) Em 29.11.2020, em resposta à reclamação, a reclamada, por email, informou o reclamante que não foi possível localizar o objecto, solicitando a factura de custo do objecto, da guia de transporte e o IBAN para iniciarem o processo de indemnização por extravio (Doc.5), tendo o reclamante remetido de imediato à reclamada toda a documentação, solicitando uma indemnização pelo extravio do bem, no valor a cobrar caso o objeto viesse a ser entregue o valor de €103,65 e devolução dos custos pagos pelo serviço (€1,65).
- 6) Em 14.12.2020, após vários contactos do reclamante para resolução da situação, a reclamada comunicou que face ao tempo decorrido, o objecto foi considerado temporariamente extraviado, pelo que, de acordo com as condições gerais de transportes, os eventuais ressarcimentos por extravio de objecto não podem ser superiores a €10,00/kilo, tendo o reclamante contestado a posição da reclamada, solicitando indemnização pelo extravio do bem, no valor pelo o qual ia à cobrança (€103,65) e o reembolso do valor pago pelo serviço não executado (€1,65).
- 7) Em 15.12.2020, a reclamada informou o reclamante que não teria sido possível localizar o objecto, lembrando o reclamante que o valor de indemnização seria o correspondente ao valor do prejuízo causado até ao limite máximo de €10,00/Kg ou do seguro que eventualmente o reclamante adicionalmente tenha contratado.
- 8) Em 04.01.2021, não tendo recebido qualquer resposta nem indemnização, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações online, não tendo obtido resposta da reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 9) Em Março de 2021, sem conhecimento do reclamante, a reclamada procedeu apenas ao pagamento do valor de €10,00, por meio de transferência bancária, para a conta do reclamante.

10) O reclamante mantém a sua reclamação, solicitando indemnização pelo extravio do bem, no valor pelo o qual o objecto ia à cobrança (€103,65) e o reembolso do valor pago pelo serviço não executado (€1,65).

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, em conjugação com os documentos juntos, resulta do Doc.1, que o reclamante expediu a encomenda à cobrança tendo declarado e fixado o valor do bem a entregar ao destinatário constante no Doc.1 de €103,65 a cobrar no momento de entrega.

Resulta assim da prova produzida, que a reclamada ---- tinha conhecimento de que o valor da encomenda expedida pelo reclamante era de €103,65 e por isso, ao contrário do que sustenta na contestação, o valor devido pelo extravio da encomenda não era calculado pelo peso, como se o caso se integrasse na previsão do artº 20º do Decreto lei nº 239/2003 de 4 de Outubro na sua redação atual sem ter em consideração as situações previstas nos artºs 6º e 8º do mesmo Diploma, pelo que não colhe o entendimento da requerida..

Na verdade, é por demais evidente, que o reclamante quando expediu a encomenda declarou que o valor da mercadoria era €103,65. Tanto assim que, incumbiu a reclamada de cobrar ao destinatário esse valor e sendo assim, porque esse valor excede valor limite estabelecido no nº 1 do artº20º supra referido Diploma Legal, há que considerar que o valor da encomenda e em consequência o prejuízo sofrido pelo reclamante com o extravio da encomenda é o declarado, por força do disposto neste preceito legal correspondente ao valor declarado, conforme se dispõe no artº 6º do Decreto lei nº 239/2003 de 4 de Outubro.

Tanto assim que como se diz no art.º 8.º este preceito legal :*“sempre que da guia de transporte conste a cláusula de entrega mediante reembolso e a mercadoria seja entregue ao destinatário sem cobrança, o transportador fica obrigado a indemnizar o expedidor até esse valor sem prejuízo do direito de regresso.*

Ora, se quando a mercadoria for entregue e não se processar a cobrança o transportador tem que pagar ao expedidor o valor declarado na guia de transporte por maioria de razão no caso de extravio deverá pagar esse valor como é demais evidente. Não tem no entanto a reclamada a restituir ao reclamante o valor que este pagou pela expedição do objeto, uma vez que esse valor sempre seria pago se a encomenda tivesse sido entregue ao destinatário.

Aconteceu no entanto que, o reclamante já recebeu da reclamada o valor de €10,00 que lhe foi pago ao abrigo do artº 20º do referido diploma legal, que como se referiu, em nosso entender não é aplicável à situação objeto deste conflito, pelo se julga parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena a requerida a pagar ao reclamante o valor de €93,65.

DECISÃO:

Assim, julga-se parcialmente procedente por provada a reclamação, e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor da encomenda ainda em falta no montante de €93,65.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 14 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)