



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4085 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

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

Direito aplicável: artigo º da Lei 23/96 de 26 de Julho; artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; n.º1 do artigo 344º C.C; nº 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.

Pedido do Consumidor: Indemnização de 569€ valor bem + 10,40€ portes envio

SENTENÇA Nº 521 /2022

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua atividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.

II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

III – À exceção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objeto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.



1. Relatório

1.1. A Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de €579,40 a título de danos patrimoniais por responsabilidade contratual/incumprimento contratual, vem alegar, em suma, em sede de reclamação inicial, que, por conta da não entrega da mercadoria (envio de valor declarado) no destino teve danos patrimoniais correspondentes ao valor da mercadoria (€569,00) e dos portes de envio (€10,40) mais alegando que aquando do envio foi informada que o valor declarado deveria ser por escalões, sendo o valor da sua encomenda superior a €500,00, deveria declarar €1000,00 que era o próximo escalão do seguro, caso houvesse perda seria indemnizado de acordo com o valor do bem até ao máximo do seguro pago.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega por um lado a ilegitimidade ativa da Requerente, a par da incompetência material do CACCL por em causa não estar uma relação de consumo, alegando o carácter profissional da Requerente, e no demais alegando que a Requerente declarou um valor superior àquele valor real da mercadoria, excluindo-se assim do âmbito do seguro que contratou.

1.3. Foi exercido contraditório pela Requerente, conforme documento junto em audiência de julgamento arbitral.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e Ilustre Mandatária Forense da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. 1. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €579,40, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

2. 2. Valor da Ação

€579,40 (quinhentos e setenta e nove euros e quarenta cêntimos) *



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamante enviou objeto postal registado com valor declarado de 1000,00 EUR na ----- em 13-12-2021, com destino Espanha - VD001032512PT
2. A Reclamante apresenta reclamação em 14-01-2022, informando que o objeto não foi entregue no destino, tendo sido criado o processo SR0004427678.
3. Foram efetuadas averiguações junto do operador postal de Espanha, mas o objeto não foi localizado, sendo considerado extraviado
4. O valor da mercadoria extraviada, correspondente a cromos/ cartas de jogar, é de €569,00 (quinhentos e sessenta e nove euros) tendo a Requerente declarado como valor €1.000,00
5. A Requerente foi informada no momento da expedição, no balcão dos serviços da requerida que o valor declarado devia de ser por escalões, e como a encomenda era superior a €500,00 devia declarar €1.000,00
6. A Requerente em data não apurada procedeu à mudança da menção do sexo junto dos serviços do registo civil e à consequente alteração de nome próprio de ----- para ----

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

- a) A Requerente exerce profissionalmente a atividade de venda de cromos/ cartas de jogar

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada versada nos pontos 1 a 4 dos factos provados resulta de acordo das partes, havendo, nesses pontos coincidência dos factos alegados pela Reclamante e Reclamada nas respetivas peças processuais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A matéria versada no ponto 5 dos factos dados por provados assim resulta do depoimento das testemunhas arroladas pela Requerida--- e ----, mormente este último, porquanto questionado se no balcão dariam informações em consonância com o alegado pela Reclamante, ou seja que o valor declarado da encomenda deveria corresponder a escalões e subsequentemente sendo a encomenda de valor superior a €500,00 deveria a Reclamante optar por valor declarado de €1.000,00 o mesmo respondeu afirmativamente, moldando assim a convicção deste Tribunal, acompanhada da prova documental unta aos autos (referimo-nos aos restantes comprovativos de envios de valor declarado em que constam apostos valores exatos de €500,00 em todos como sendo o valor declarado da encomenda) que a Reclamante procedeu ao preenchimento daquele valor mediante informações erróneas prestadas pelos funcionários de atendimento ao balcão da reclamada

A matéria versada no ponto 6 dos factos provados a mesma resulta da prova documental junta aos autos em sede de audiência arbitral pela Requerente, como o seja o Cartão de Cidadão em que consta o nome de ---e o Cartão de Cidadão atual da Requerente em que consta o nome ----, já após a alteração da menção do sexo e mudança de nome junto dos competentes serviços do registo civil, sendo manifesto, pelo número de identificação do cartão de cidadão que se trata da mesma pessoa.

Já quanto à fixação da matéria dada como não provada a mesma resulta de ausência de elementos probatórios carreados aos autos que permitissem a este Tribunal conhecer dos mesmos. Na realidade a Requerida basta-se com meras alegações conclusivas, alegando que a prática reiterada do ato faz presumir o carácter profissional da Requerente, presunção esta, desacompanhada de qualquer outro elemento que não permite a afirmação da verificação do facto, dando-se o mesmo por não provado.

*



3.3. Do Direito

3.3.1. Da (I)legitimidade Ativa

Dúvidas não restam, conforme supra se expos em sede de fundamentação factual e respetiva motivação que -- e ---- são a mesma pessoa, operando a mudança de nome após alteração do sexo da Requerente nos serviços do registo civil, e assim, nos termos do n.1 do artigo 10 da Lei n. 38/2018, de 7 de Agosto que veio aprovar a regulação da Direito à autodeterminação da identidade de género e expressão de género e à proteção das características sexuais de cada pessoa: ***A mudança da menção do sexo no registo civil e a consequente alteração de nome próprio efetuada nos termos da presente lei não afeta nem altera os direitos constituídos e as obrigações jurídicas assumidas antes do reconhecimento jurídico da identidade de género.***

Assim, e sem mais considerações, tem este Tribunal de considerar que a Requerente é parte legítima na presente demanda arbitral, julgando totalmente improcedente a exceção dilatória alegada pela Requerida, no termos e para os efeitos da al. e) do artigo 577o e n.o 2 e 1 do artigo 576o e al. d) do n.o 1 artigo 278o do CPC.

3.3.2. Da (in)competência material do Tribunal Arbitral de Consumo

A competência do presente Tribunal afere-se única e exclusivamente em razão à qualidade da relação contratual controvertida, ou como o refere o legislador: “resolução de conflitos de consumo” – n.o 1 do art. 4o do Regulamento do CACCL. Sendo que, “consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios” – n.o 2 do mesmo artigo 4o.

Assim, não resulta provado nos presentes autos o cariz profissional da expedição das missivas/ encomendas pela Requerente, esclarecendo a mesma que o faz de uma coleção particular e que profissionalmente exerce a função de programadora informática, pelo que há-de se qualificar a relação sub judice como sendo uma relação de consumo, preenchendo desse modo o elemento teleológico da noção de consumidor, numa interpretação consonante com as normas comunitárias como já o decidiu o Ac do TJUE de 03/07/1991 – Acórdão Benicasa.

É, pois, inelutável afirmar que este Tribunal Arbitral se reconhece competente para dirimir este conflito, nos termos do no 1 do artigo 18o em conjugação com o n.o 1 do art. 1o da LAV e do n.o 1, 2 e 4 do art. 4o do CACCL, improcedendo também esta exceção dilatória alegada pela Requerida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.3.3. Da relação de consumo

O enquadramento jurídico da presente relação subjacente tal qual apresentada pelas partes, reporta-se, ab initio como um contrato de transporte de mercadorias, ou seja, um contrato entre expedidor e transportador (Requerida), no qual esta se obriga perante aquele a deslocar uma determinada mercadoria. O contrato de transporte é concebido como um contrato bilateral, celebrado entre transportador e expedidor.

Assim, responsabilidade a existir, será de natureza extra contratual, e nesse molde, incumbirá ao Consumidor fazer prova do ato ilícito cometido pelo prestador de serviço postal, não sendo pois de aplicar, nesses casos o regime segundo o qual cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.o 1 do artigo 11o da referida Lei n.o 23/96.

Certo é que, alega a Requerida a exclusão da cobertura de seguro, contratado entre as partes, por indicação falsa do valor declarado da encomenda, sendo a mesma de valor inferior ao valor declarado.

Porém, dúvidas também não restam que, o contrato de seguro celebrado entre as partes terá de se qualificar como um contrato de adesão lavrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, e assim, o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do n.o3 do artigo 5o do DL no 446/85, de 25 de Outubro

Prova esta, conforme supra exposto, que a Requerida não logrou obter.

Assim, nos termos do disposto na al a) do artigo 8o do DL no 446/85, de 25 de Outubro deve aquela cláusula considerar-se excluída do contrato de seguro celebrado entre as partes, por não oponível à consumidora, e por conseguinte, ser esta indemnizada preenchidos que estão os requisitos do instituto, pelo regime da responsabilidade contratual. Podendo assim afirmar-se que a Requerente pelo incumprimento contratual da Requerida será de indemnizar no valor real da mercadoria, ou seja, €569,00.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos

- 1) Julga-se improcedente a exceção dilatória de ilegitimidade ativa alegada pela Requerida
- 2) Julga-se improcedente a exceção dilatória de incompetência material do CACCL alegada pela Requerida
- 3) Julga-se parcialmente procedente a pretensão da Reclamante, condenando a Requerida a pagar à Requerente o valor de €569,00 (quinhentos e sessenta e nove euros)
- 4) Absolve-se a Requerida no demais peticionado.

Notifique-se

Lisboa, 27/12/2022

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)