



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1550 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: 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.

Pedido do Consumidor: Valor 290€

SENTENÇA Nº 352 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMARIO:

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 – A 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. O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de um indemnização no valor de €290,00 vem alegar na sua reclamação inicial que a 12/04/2023 enviou uma prancha de surf pelo serviço --- expresso registada com o n.o DA679232359PT, com serviço de entrega urgente à porta do destinatário, tendo pago o valor de €5,69 pelo serviço, tendo chegado partida no dia seguinte a 13/04/2023

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega por um lado a incompetência material do Tribunal, porquanto o Requerente está associado a uma empresa de atividades ao ar livre e de produtos para desporto tendo efetuado o envio posta em crise no exercício da sua atividade profissional, alega ainda que a encomenda não se encontrava devidamente embalada e no demais impugna os factos versados na reclamação inicial.

1.3. Foi exercido contraditório pelo Requerente em audiência de julgamento arbitral. *

A audiência realizou-se na presença do 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 o Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €290,00, 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. 2. Valor da Ação

€290,00 (duzentos e noventa euros)

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

*

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

1. O Requerente a 12/04/2023 enviou uma prancha de surf pelo serviço ---- expresso registada com o n.o DA679232359PT, com serviço de entrega urgente à porta do destinatário, tendo pago o valor de €5,69 pelo serviço

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

a) O Requerente efetuou o envio postal em crise no exercício da sua atividade profissional no âmbito de uma empresa de atividades ao ar livre e de produtos para desporto

b) A prancha chegou partida no dia seguinte a 13/04/2023 ao seu destinatário

c) O destinatário da encomenda recusou a sua receção ou lavrou reserva do estado da embalagem no momento da entrega

*

3.2. Motivação

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A matéria versada no ponto 2 dos factos provados resulta do relatório fotográfico junto pelo Requerente reproduzindo o estado atual do equipamento expedido. O dano à data da captação daquelas imagens é notório e de grande dimensão, pelo que será inevitável que a embalagem em que o Reclamante expediu a prancha de surf estivesse também danificada visível aos olhos do destinatário, que a recebeu sem qualquer reserva, moldando assim a convicção deste Tribunal, por ser regras de experiência comum que no momento da entrega o dano não se verificava na prancha de surf pois se assim o fosse, e mesmo que a transmissão da prancha tenha ocorrido a título ocasional pelo Requerente, o destinatário que pagou por aquele produto não o receberia em condições tais, ou recebendo sempre lavraria reserva junto dos serviços da Requerida, o que não resulta provado nos presentes autos. **Assim, a 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.

*

3.3. Do Direito

3.3.1. 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 da missiva/ encomenda pelo Requerente, esclarecendo o que profissionalmente exerce a função de técnico superior do Ministério da Educação, 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.

E, 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 nº 1 do art. 1º da LAV e do nº 1, 2 e 4 do art. 4º do CACCL, improcedendo esta exceção dilatória alegada pela Requerida.



3.3.2. 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.

Não obstante, o regime jurídico do contrato de transporte rodoviário de mercadorias nacional é disciplinado pelo D.L. no. 239/2003, de 4 de outubro (que estabelece o regime jurídico do contrato de transporte rodoviário nacional de mercadorias e das operações de carga e descarga de mercadorias realizadas em território nacional, incluindo dos tempos de espera, sejam elas relacionadas com transportes nacionais ou internacionais), enquanto que, o contrato de transporte rodoviário de mercadorias internacional está sujeito à disciplina da Convenção Relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada, assinada em Genebra, de 19/05/1956, aprovada para adesão por Portugal pelo D.L. no 46235, de 18 de Março de 1965, (vulgarmente conhecida por Convenção CMR).

Do artigo 17.o do D.L. n.o 239/2003, de 4 de outubro deriva para o transportador uma presunção de responsabilidade, segundo a qual, provado o dano – decorrente da perda, avaria ou demora da entrega das mercadorias objeto de transporte, ocorrido entre o momento do carregamento e o da entrega – o incumprimento (total ou parcial) do contrato de transporte deve ser imputado ao transportador.

Porém, do n.o4 do artigo 12o daquele mesmo diploma legal resulta que se o destinatário receber a mercadoria sem verificar o seu estado contraditoriamente com o transportador, ou sem formular as reservas presume-se, salvo prova em contrário, que as mercadorias se encontravam em boas condições.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, da matéria factual e respetiva motivação acima referenciada nos presentes autos não há qualquer reserva do destinatário da mercadoria no momento da sua entrega, pelo que, nos termos expostos terá de se afirmar a inexistência de qualquer incumprimento contratual, por não ter logrado o Requerente afastar esta presunção de conformidade da encomenda no momento da entrega, decaindo assim a sua pretensão.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos

- 1) Julga-se improcedente a exceção dilatória de incompetência material do CACCL alegada pela Requerida
- 2) Julga-se totalmente improcedente a pretensão do Requerente absolvendo a Requerida do pedido

Notifique-se

Lisboa, 30/08/2023

A Juiz-Arbitro,
(Sara Lopes Ferreira)