



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3015 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

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

Direito aplicável: Lei n.º24/96 de 31 de julho; DL n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Devolução dos montantes pagos (€203,68+€40,00) pela prestação dos serviços e indemnização pelos danos causados no valor de €3129,00 (€129,00+€3000,00).

SENTENÇA Nº 506 / 2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das garantias – DL 84/2021 - obriga o vendedor/fornecedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do contrato.

III – A obrigação de indemnização depende nos termos da lei, de vários pressupostos, entre eles da prova cabal do nexo de causalidade entre os prejuízos/danos e o serviço.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 03 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, apesar da mesma ter decorrido parcialmente via zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, que pretende a devolução dos valores pagos com uma prestação de serviços que não ocorreu, no valor de €203,68 + €40, bem como uma indemnização por danos causados no valor de €3129, correspondendo a €129 + €3000.

A reclamação inicial do visado foi feita pelo CIAC de Cascais, onde referia que mandou enviar duas caixas pela empresa de transporte e logística ---para a Alemanha. Pagou por uma caixa pequena com um saco o valor de €129 e uma outra caixa grande no valor de €3000.

Foram efetuadas várias diligências no sentido de resolver este assunto, porque as encomendas enviadas nunca chegaram ao destino. No entanto foram infrutíferas todas as tentativas efetuadas. A empresa não quer ter responsabilidades neste caso. A carga foi segurada pela empresa ---, por isso pretendo a devolução da mercadoria ou os valores pagos pela prestação do serviço, e ainda uma indemnização pelos danos causados conforme estabelecido na Lei de Defesa do Consumidor.

Já depois da audiência, e de findo o prazo dado, o Reclamante veio alegar a 17 novembro, que este caso teve um forte impacto em sua família, pois a quantidade de caixas é grande e vivem num stresse constante, estando quase perto do divórcio.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Dado que se sentem lesados, gostariam de ser reembolsados dos valores que pagaram. Indica ainda que a sua esposa está constantemente nervosa, pois perderam muito dinheiro. Depois que a caixa foi enviada para a Alemanha e passadas duas semanas começaram a perguntar aos funcionários --- e ----, da ---, onde estava a caixa e informaram-nos inicialmente que estava tudo bem.

No entanto, passados alguns dias, começou a escrever para a ---- de Espanha, depois para a Alemanha e disseram que a responsabilidade era da --- portuguesa. Contactei a -- daqui e nunca quiseram dialogar, simplesmente declinaram responsabilidades.

Os referidos funcionários identificados como -- e ---recusaram efetuar diligências para recuperar a caixa, dizendo apenas que estava em Espanha. Posteriormente o Reclamante perguntou se a caixa estava segurada e a resposta foi que sim, que afinal já se encontrava em Sintra, tendo questionado onde ficava a sede, mas não lhe deram essa informação.

Considera o Reclamante que não está certo este procedimento, usou os serviços de uma grande empresa com uma boa classificação e eles simplesmente ignoraram-no. Afirmaram ainda que eu não tinha enviado a encomenda através de ---, mas através de Julia e Steven, mas a empresa deve responder pelos seus empregados.

Tratando-se de uma encomenda de valores altos, pede que seja feita justiça no caso.

Contactada a entidade Reclamada 1 --, a mesma pronunciou-se primeiramente a 24 de outubro, no sentido de indicar que na reclamação exposta através do CIAC de Cascais o reclamante indica duas caixas como extraviadas, mas sem mencionar qualquer número de envio o que não lhes permite efetuar uma análise devida á situação em causa.

Apenas mediante a indicação do número dos respetivos envios conseguiriam fazer uma devida análise, e confirmar se efetivamente estávamos perante um extravio de volumes, para que se possa ressarcir o nosso cliente --- de acordo com o estabelecido no contrato com a referida empresa.

Pelas mensagens trocadas detetámos que o reclamante não é cliente direto da --- Portugal ou seja da empresa com o NIF ---, mas sim da agência de Cascais, empresa --- (Reclamada 2 neste processo), com a qual tinham um contrato de colaboração empresarial.

Neste caso a referida agência angariava os seus próprios clientes sem qualquer intervenção por parte da---, e por outro lado entregava os volumes da rede ---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A --- e a empresa --- são entidades juridicamente distintas pelo que a --desconhece as condições contratuais e comerciais que a referida empresa tem com os seus clientes.

Mostrou-se a Reclamada 1 disponível para analisar e tentar resolver a situação em concreto junto do seu cliente ---, mas para isso seria efetivamente necessário que se indicassem os números dos 2 envios em questão.

Já depois da audiência, e tendo sido identificados os n.os dos dois envios, foi dado um prazo para a empresa Reclamada 1 poder encontrar os volumes. Além disso foi notificada a Reclamada 2 para vir ao processo pronunciar-se e indicar o que entendesse.

A reclamada 2 - --- – nunca se veio a pronunciar, apesar de devidamente notificada, conforme comprova a entrega da carta registada via CTT constante nos autos.

Durante o prazo dado em audiência a Reclamante 1 veio indicar a 13 de novembro que podia prestar a seguinte informação sobre os dois envios:

1. Envio no 85750023 - Em registo informático verificam que este envio teve uma última leitura a 21/04 em Espanha. Este envio foi expedido pela ---;
2. Envio no 85409873 - Em registo informático verificamos que este envio teve uma última leitura a 13/04 em Espanha. Este envio foi expedido pela ---.

Considera assim a Reclamada 1, conforme esclarecido por email e em audiência, o Reclamante não é cliente directo da --- tendo efectuado um contrato/acordo de prestação de serviços com a agência da ----).

A --- à data dos envios, acima melhor identificados, tinha um contrato de colaboração empresarial com a referida empresa (contrato em anexo que damos por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais) estando previsto nesse mesmo contrato um seguro de 250,00 EUR (duzentos e cinquenta euros) por envio para eventuais perdas e/ou danos de mercadoria sendo que a ---al desconhece o que o reclamante acordou com a empresa ---.

Tendo-se disponibilizado para verificar junto das entidades competentes em Espanha sobre o que se passou e tratar da situação com os envios junto do anterior cliente ---, a 20 de novembro foi junto aos autos uma resposta final da Reclamada 1.

Assim a ---, no seguimento do despacho datado de 17/11/2023, informa que após verificação interna às expedições, conseguiu apurar dois envios: o envio n.o 808431341 (85750023), e o envio n.o 806115342 (85409873).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto ao primeiro envio, foi possível recuperar o montante de 250,00 EUR (duzentos e cinquenta euros); quanto ao segundo envio, foi possível recuperar o montante de 129,00 EUR (cento e vinte e nove euros).

Assim e conforme procedimento interno, após recuperar os montantes em causa, solicitaram uma fatura ao antigo parceiro, ---, igualmente parte nesta arbitragem, para que lhes pudessem entregar o dinheiro e estes ressarcirem o cliente, aqui reclamante.

Contudo, como as reclamadas já não são parceiras, mantém disponível para entregar ao Reclamante os valores em causa de €379 no meio que melhor entender, nada mais podendo reconhecer na presente situação.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em €3372,68 (três mil e trezentos e setenta e dois euros e sessenta e oito cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, acompanhado de tradutora Sra. --- e a Reclamada representada pelo ilustre mandatário Dr. ---, advogado, e, a Sra. --- na qualidade de funcionária e procuradora da Reclamada 1.

Nos termos do Regulamento do Centro e da LAV, deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informada que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



5. Fundamentação: Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante solicitou o envio de dois volumes, em data que não pode comprovar nos autos, por ausência de formulário, a uma entidade de envio parceira da ---, a Reclamada 2;
- b. Os envios seriam para a Alemanha;
- c. Com formas de recolha e entregue explicitadas por sms/whatsapp mas muito pouco profissionais;
- d. Não se tem certeza se o envio é feito em termos de consumo (para uso pessoal do Reclamante), se para uso profissional (uma vez que refere por vezes clientes nas mensagens traduzidas).
- e. A 08.08.2023 foram transferidas duas quantias, para uma pessoa de nome ---, no valor de €243,68 (€40 + €203,68);
- f. O reclamante e alguém com identificação de Juli e Stevan da empresa trocaram mensagens sobre as encomendas enviadas, forma de entrega e recolha e receção, mas sem identificar nenhuma das empresas Reclamadas;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados

1. O valor pago pelos envios das encomendas;
 2. Nem sequer há um documento / impresso/formulário que identifique os envios;
- c. Não existe prova de queixa formal feita por carta registada à sede das Reclamadas, nem no Livro de Reclamações das mesmas;
 - d. Apenas consta uma prova de uma transferência via uma empresa -- de €40, para a uma pessoa chamada Julia; e outra transferência de 203,68 no mesmo sentido, todas a 08.08.2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



5. Inexistência de algum documento das empresas Reclamadas que comprove o conteúdo e peso da encomenda, apenas uma foto de um print de envio com os n.os, mas sem pormenores.
6. Inexistência de prova de danos materiais, devidamente comprovados no processo.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6.Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada 1, não foi celebrado nenhum contrato para a celebração da prestação de serviço de entrega de volumes.

A Reclamada 2, é uma parceira da Reclamada 1, e embora nunca se pronunciasse no processo, ficou provado que foi quem recebeu os volumes para a devida entrega.

Há no entanto dúvidas sobre as evidências apresentadas quanto ao enviado e aos termos do mesmo contrato.

Podemos no entanto sublinhar que as reclamadas (1 e 2) são sociedades comerciais e o reclamante transferiu um valor total de €243,68 a um funcionário da Reclamada 2, para pagar o envio de dois volumes.

Assim a relação comercial entre as partes, recai sobre a garantia e a qualidade do serviço que tem de ser prestado.

Contudo não foi celebrado pelas partes um contrato, ou não há prova efetiva de tal nos autos. Credo este tribunal que todo o processo não foi devidamente instruído, ficando em falta a entrega de documentos oficiais que não foram entregues ao Reclamante, ou este não os entregou ao Centro.

Para os devidos efeitos, o diploma que determina os direitos dos consumidores, pela Lei n.o 24/96, considera que devem ser prestadas informações ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Além disso dispõe o diploma que tutela as garantias – DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que o vendedor/prestador responde pela conformidade dos serviços (de forma análoga), devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram requisitos de conformidade constantes nos art.os 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”; é ainda determinado na al. d) que os bens devem:” corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)”.

Cumpra esclarecer ainda que nos termos do art. 12º da presente lei pelo n.º 1 é referido que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, ou adaptando da prestação do serviço.

Casuisticamente desconhece-se o que ficou acordado pelas partes para o serviço prestado, já que nenhum contrato foi celebrado por escrito ou com condições que este tribunal conheça.

Comprovou-se que houve relação comercial – mesmo que fique a dúvida sobre se é uma relação de consumo, ou uma relação profissional - porque em mensagens trocadas é dado a entender que o Reclamante faz envios destes com muita frequência, e o mesmo refere nas mensagens a expressão “clientes”, embora possa haver alguma confusão de programas de tradução, já que o Reclamante não fala nem escreve português.

Foi no entanto a Reclamada 1 que indicou haver uma relação comercial entre esta e a Reclamada 2, que terá feito os envios, mas que nunca se veio a pronunciar no processo.

E fruto desta relação comercial, explícita nos autos, havia previsto entre as partes um seguro que apenas cobre um valor de compensação fixado nos termos que a Reclamada 1 pretende reembolsar agora o Reclamante, finda a relação comercial entre as Reclamadas.

Sendo que o Reclamante consegue provar que transferiu uma quantia a quem indica ser funcionário da Reclamada 2, mas não entregou neste tribunal nenhuma prova do conteúdo dos volumes, ou de danos não patrimoniais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Uns meros prints e fotos de produtos não podem ser juridicamente suficientes para comprovar o conteúdo e a menos que reunisse – ou venha a reunir num eventual processo judicial com vista a um pedido de compensação com dados novos – essas provas, o que foi entregue como mensagens de whatsapp trocadas não tem qualquer valor.

Também não foi feita prova de queixa formal feita a nenhuma das reclamadas.

Sendo que não existe no atual diploma um prazo de denúncia com vista à caducidade do direito por parte do consumidor que tem os 3 anos para reclamar de qualquer defeito ou falta de conformidade que se manifeste.

Apenas existe uma menção do legislador nos n.os 4 e 5 do art. 12º que indica que o prazo de garantia se suspende desde o momento da comunicação de falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor para o efeito colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

E ainda indica que a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente por carta, correio eletrónico ou qualquer meio suscetível de prova, nos termos gerais.

No caso concreto nem mesmo da data exata do envio existe prova, mas sabe-se que a 08.08.2023 o reclamante transferiu valores, e que a --- comprova terem existido dois envios, que são dados como perdidos. Por tal a Reclamada 1 deve compensar o cliente com os valores previstos na relação contratual com a sua antiga parceira a Reclamada 2, embora o Reclamante não tivesse como conhecer tal.

Assim importa avaliar a quem incumbe o ónus da prova nestes casos, pois de acordo com o art. 13º do DL 84/2021:

«A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.»

Ou seja pelo serviço prestado a empresa Reclamada 2, responde pela falta de conformidade do envio, e nos termos do art. 15.º e em caso de falta de conformidade o consumidor tem direito: à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou da substituição do bem; à redução proporcional do bem ou à resolução do negócio.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se a reposição for impossível ou impuser ao profissional, custos desproporcionados tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade, a relevância da falta de conformidade e a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

Como neste caso a reposição não é possível, em termos legais colocar-se-á a resolução do negócio, tendo a Reclamada 2 de devolver ao Reclamante o valor pago, que de acordo com as transferências ascende para estes dois volumes a €243,68.

Deve ainda ser apurada a existência de danos, e se os mesmos devem ser compensados devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando, e em que termos, alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.



Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexa de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra “obrigacionalmente” ligado à Reclamada 2, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a



questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.o do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

i) ii) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Ora, se é certo que não resulta nem da lei nacional, nem das convenções internacionais, de um “prazo de entrega”, para estas empresas, e que entre as partes nada foi convencionado neste sentido, reveste meridiana clareza, por via das disposições normativas que acima se invocaram, que tal obrigação está sujeita a prazo e, bem assim, atenta a factualidade julgada provada e não provada nos presentes autos, podemos declarar, com suficiente segurança, que o lapso temporal decorrido desde a aceitação do volume pela Reclamada², sem que tenha sido (comprovadamente) concretizada a entrega daquele, não se conforma com a obrigação de “satisfação de padrões adequados de qualidade” nem com os prazos conhecidos e habitualmente praticados pela requerida na entrega de objetos.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação de entrega, permite concluir com uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.o, n.o 1 do Código Civil).

Contudo não se consegue comprovar à luz do processo, o conteúdo do objeto, ou os danos não patrimoniais, decorrentes desse incumprimento, não tendo sido sequer desenvolvida atividade probatória para ilidir a presunção de culpa prevista no n.o 1 do artigo 799.o do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito, mas não corresponde desde logo e com a prova feita que tenha de existir uma indemnização.

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência desta situação de falta de entrega que teve danos de vários tipos, sem poder comprovar o conteúdo efetivos dos objetos e alega também danos morais, não patrimoniais, quanto ao à importância dos envios, mas não junta nenhum comprovativo de tal, seja medicamentos, idas ao médico, ou outros danos, além de meros prints/ fotos de objetos que não pode provar em tribunal que foram remetidos, e que estavam sequer numa relação pessoal de consumo, abrangida pela lei de defesa do consumidor.

De todo o modo submeteremos os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do requerente não supera este último requisito do nexo de causalidade.

Uma vez que não ficam provados os danos invocados pelo incumprimento em causa, e que este possa ser o único causador dos danos alegados, não constituindo assim um prejuízo passível de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, não podendo ser indemnizado por via da reconstituição natural ou por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil), sendo de natureza não patrimonial (danos não convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente, pela sua ausência de gravidade, não merecem à luz da tutela do direito, o arbitramento de uma compensação – artigo 496.o, n.o 1 do Código Civil).

Importa ainda sublinhar também que a obrigação de indemnizar, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (arto 798o), e incumbe genericamente ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do arto 799o).

No entanto, e não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o arto 342o que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



É ponto assente que os dois volumes não foram entregues, e que deve por esse serviço ser devidamente ressarcido o Reclamante, mas além disso e quanto à obrigação de indemnização, porque esta assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, não se pode aqui considerar que estes estejam juridicamente cumpridos face à prova que foi feita na invocação realizada neste processo.

Pelo que sem mais considerações e não estando cumpridos todos os pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder apenas parcialmente, quanto uma compensação ou indemnização, tendo de se considerar decair o montante de indemnização petitionado, por ausência de nexos de causalidade quanto à responsabilidade civil das Reclamadas no presente processo.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de devolver pela Reclamada 2, o valor pago em transferência pelos dois envios, e de ser de pagar pela Reclamada 1 o valor apurado de acordo com o contrato e a relação comercial entre as reclamadas que prevê uma devolução ao consumidor como proposto.

7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se:

1. A reclamada 1 – --- a enviar um vale postal para a morada do Reclamante constante nos autos e nos dois envios, do valor de €379.
2. A reclamada 2 – ---- – a devolver para o IBAN das transferências bancárias recebidas, o valor de € 243,68.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 novembro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos