

Processo: 141/2022

Demandante: **

Demandada: ** SA

Resumo: 1. A Lei nº 17/2012 de 26 de Abril, estabelece o Regime Jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como nos serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2008/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Fevereiro de 2008, e

2. define o âmbito do serviço universal (artº 10º), o qual consiste na oferta de serviços postais definidos, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (nº 1 do artº 10º);

3. Estão, claramente, excluídos deste serviço universal, os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como, prazos de entrega predefinidos, registo de envios, controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (alin. a), b) e d) do nº 2 do artº 12º);

4. O incumprimento da obrigação contratual assumida pela Demandada, verificados os pressupostos, determina a indemnização ao consumidor, no valor do prejuízo que sofreu (nº 1 do artº 12º da Lei 24/96 de 31 de Julho e artº 798º do CC).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante ** formalizou no dia 13 de Janeiro de 2022, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada ** SA nos termos da qual vem peticionar a devolução de encomenda que não chegou ao destino ou, em alternativa, ser ressarcido pelo respetivo valor e que se estima em €223,75

Alega,

- ✓ Vendeu dois artigos no *EBay* que, depois, enviou através da Requerida para Inglaterra, em 03.11.2021 (código RT 107077695PT)
- ✓ Mais tarde, rececionou reclamação do comprador que informou não ter recebido os artigos
- ✓ Pelo que, verificou, através do código, que a partir de 10.11.2021 deixa de haver registo
- ✓ Apresentou várias reclamações junto da Requerida, sem sucesso e, também, no Livro de Reclamações *on line* e nunca obteve resposta



- ✓ Não recebeu de volta os artigos
- ✓ E, em face do decurso do tempo, o comprador desistiu da compra e teve de devolver o dinheiro

Juntou: documento com cópia do detalhe da transação e respetivo valor, cópia da reclamação no Livro de Reclamações, *tracking* da encomenda no site dos CTT, informação da venda e do reembolso

1.2. A Demandada, **, SA, respondeu à reclamação e contestou, alegando:

- Aceita ter ocorrido a expedição de um objeto para o Reino Unido, com o número atribuído pelo Demandante, e que o mesmo não chegou ao destino – o que lhe foi transmitido pelo respetivo Operador
- Assume o extravio e o pagamento da correspondente indemnização
- Em causa, está a celebração de um contrato de transporte, ao qual é aplicável a Convenção Postal Universal, ratificada pela Resolução da Assembleia da República nº 36-A de 11 de Maio, ratificada por Decreto do Presidente da República nº 26-A/2004
- E, nos termos do artº 34º e 2.1 se estipula que *“em caso de perda, espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem o direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências”*
- O Regulamento das Correspondências, aprovado pela União Postal Universal, no Cap. 8 artº RL 155, referente à aplicação da responsabilidade dos operadores designados fixa, no seu ponto 4, o montante indemnizatório de 30 DES
- O valor de DES é fixado conforme página oficial do FMI, e respetiva conversão, e corresponde a um valor de €44,14 (€36,99€+€7,15), o que equivale à indemnização devida pelo extravio
- À cautela, refere que o Reclamante não explica nem fundamenta qual o sistema de compra e venda do EBay, e como esta *“plataforma”* trata estas situações, nomeadamente através de um contrato de seguro
- E, alega, dos documentos não se infere o valor dos bens, pelo que não prova o prejuízo patrimonial sofrido

1.3. O Demandante em audiência de julgamento requereu prazo para juntar comprovativo da devolução do dinheiro ao comprador através do Paypal, o que foi concedido e a que procedeu.

A Demandada, notificada do documento, nada disse.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de fornecimento de serviços, como o caso em apreço, celebrado entre prestador e consumidor, ambos com morada em Portugal.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico, no caso em Viana do Castelo (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais ou os de reduzido valor económico, ou seja, até ao montante de €5.000 – cfr. nº 1 do artº 15º da Lei 26/96 de 26 de Julho, e nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho.

Pelo que, se conclui pela competência material e geográfica deste tribunal para apreciar a questão em apreço, e a submissão do processo à arbitragem necessária (artº 4º, e nº 1 do artº 10º, ambos do Regulamento).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).

O valor atribuído ao processo é de €223,75 (duzentos e vinte e três euros e setenta e cinco cêntimos) – artº 6º.

Ainda, de acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro) e o Código de Processo Civil.

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Não foram alegadas exceções.

Cumprе apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Identificação da natureza do serviço prestado, no âmbito do contrato de transporte de encomenda postal, celebrado entre as partes, designadamente se abrangido pelo serviço público universal ou não, e responsabilidade imputável à Demandada pela não entrega da encomenda.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:



- I. O Demandante vendeu dois conjuntos de dois artigos (4 válvulas de escape), através da plataforma *eBay*, pelo valor de €223,75;
- II. No dia 3.11.2021, o Demandante contratou com a Demandada o envio de encomenda postal de artigos (referenciados em I) para o comprador, em Inglaterra;
- III. Ao serviço contratado (cf. II) foi associado o código RT 107077695PT e a designação de “serviço especial”, que consta do registo dos correios;
- IV. De acordo com os serviços contratados, pelo Demandante à Demandada, foi permitido àquele visualizar o *tracking* da encomendada e obter a data da chegada ao destino;
- V. A encomenda não chegou ao destino;
- VI. O comprador cancelou a encomenda e o Demandante procedeu ao reembolso do valor que havia recebido, de €223,75;
- VII. A Demandada assumiu o extravio da encomenda, e propôs ao Demandante o pagamento de indemnização, que entendeu como devido, de €44,14.

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como assente relativa à venda através da plataforma do *Ebay*, envio da encomenda pelos **, respetivo valor e reembolso resultam provados dos documentos juntos pelo Demandante.

Na verdade, do documento junto, relativo à transação de 3 de Novembro, consta o montante da operação, de €223,75 o que correspondente ao valor da devolução ao comprador – conforme documento que o Demandante, também, juntou.

Do registo da encomenda à qual foi atribuído o número RT 107077695PT consta a identificação de “produto/Serv. Especial”

O Demandante em audiência, prestou esclarecimentos quanto à natureza dos *itens* vendidos, preço e valor do reembolso – o que resulta provado.

A Demandada, por seu turno, desde sempre assumiu que a encomenda não chegou ao destino e que ocorreu o extravio.

Também, não foi posta em causa a indemnização a liquidar ao Demandante – a questão está no respetivo valor.

O tribunal ouviu as partes Demandante e Demandada, e atendeu às declarações prestadas em julgamento em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Do serviço universal/serviço especial prestado pela Demandada

O DL 24/96 de 31 de Julho veio estabelecer o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

Deste regime decorre, para o consumidor, o direito à qualidade dos bens e serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as suas legítimas expectativas, e à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos – é o que resulta da alin. a) do artº 3º, artº 4º, e do nº 1 do artº 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (mº 1 do artº 12º).

Posto isto, vejamos qual o regime aplicável ao caso em apreço.

Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte postal, nos termos do qual o Demandante solicitou à Demandada a entrega de uma encomenda postal, em Inglaterra.

Nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios, definido pelo DL 176/88 de 18 de Maio, o serviço público de correios compreende a aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais (cfr. alin. a) do nº 2 do artº 2º).

De acordo com os artºs 74º e 75º deste diploma, a responsabilidade da empresa operadora, em relação aos utentes do serviço fica excluída, designadamente, em caso de perda, espoliação, ou avaria dos objetos postais registados, por culpa do remetente, nos casos fortuitos ou de força maior (alin. a) e b).

Por outro lado, e como vem defender a Demandada, a Convenção Postal Universal (artº 34º - 2.1) refere que *“em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado, o remetente tem o direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências – no caso, correspondente a 30DES, ou seja, a €44,14.*

Atente-se, ainda, no que dispõe a Lei nº 17/2012 de 26 de Abril, que estabelece o Regime Jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como nos serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2008/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Fevereiro de 2008.

Aqui se refere, novamente o âmbito do serviço universal (artº 10º), a qual consiste na oferta de serviços postais definidos, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as



necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (nº 1 do artº 10º).

Quanto ao respetivo âmbito, veio determinar o artº 12º, que o serviço universal compreende um serviço postal, nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, o envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações, que define, e um serviço de envios registados e de envios com valor declarado.

No entanto, estão, claramente, excluídos deste serviço universal, os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como, prazos de entrega predefinidos, registos de envios, controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (alin. a), b) e d) do nº 2).

Nestes termos, o contrato celebrado entre as partes não configura a prestação do serviço universal, mas, antes, de um serviço de valor acrescentado, pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição de um envio postal nomeadamente, com acesso ao circuito operacional do prestador, estado do envio e informação ao cliente.

2. Pedido alternativo

Nos termos do nº 1 do artº 553º do CPC (aplicável por força do nº 3 do artº 19º do Regulamento), é permitido ao requerente fazer pedidos alternativos com relação a direitos que, por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou possam resolver-se em alternativa.

Ora, tendo em conta que o pedido de devolução da encomenda não é possível, atento o extravio, que a própria Demandada já admitiu, vamos prosseguir com a análise acerca do pedido de ressarcimento do prejuízo que o Demandante suportou e, também, peticionou.

3. Da obrigação de indemnizar.

De acordo com o artº 762º do CC, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1).

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

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.

É ponto assente que a encomenda não foi entregue, no âmbito do contrato celebrado e que a Demandada assumiu o extravio e se propôs indemnizar o Demandante.

Sabemos que a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, a saber:

- o facto ilícito do agente, porque assente na violação de uma norma legal ou incumprimento de uma obrigação contratual,
- com culpa, ou seja, suscetível de juízo de reprovação ou censura uma vez que em face das circunstâncias do caso, podia e/ou devia ter agido de outro modo,
- o dano, entendido como prejuízo registado em concreto e,
- o nexo de causalidade entre o facto determinante da responsabilidade e o dano verificado na esfera do lesado.

Posto isto, e como se provou, o dano na esfera jurídica contratual do Demandante, no montante de €223,75, resulta do incumprimento de obrigação contratual da Demandada (entrega da encomendada, que não se verificou), cuja responsabilidade foi assumida.

A Demandada não enunciou qualquer facto que pudesse justificar ou afastar a responsabilidade do seu incumprimento, e como lhe competia - conforme nº 1 do artº 799º.

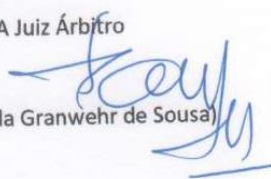
Assim sendo, cumpridos os pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, procedente, o pedido de condenação da Demandada **, **SA** no pagamento da quantia de €223,75 (duzentos e vinte e três euros e setenta e cinco cêntimos) ao Demandante **.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 1 de Junho de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)