



SENTENÇA

PROC Nº. 1161/2022

CICAP

PORTO

Requerente: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

Requerida: [REDACTED] devidamente identificada nos autos

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida na restituição da quantia de 48,50 €.

Porquanto,

Em 8/1/202, a requerente enviou uma encomenda postal, contendo produtos alimentares e lentes de contato (doc 1)

Por este serviço a requerente pagou à requerida a quantia de 33,20 € (doc 1)

O destinatário da encomenda era o filho desta, residente na Polónia.

O contrato foi celebrado na loja da requerida no Marquês, na cidade do Porto.

A encomenda veio devolvida, com a indicação de que não foi reclamada pelo destinatário. Facto que não corresponde à verdade, pois que o destinatário da encomenda sempre referiu que nunca a recebeu.





A requerente efetuou reclamação escrita no livro de reclamações da requerida (Doc 3)

A requerida respondeu alegando não ser possível provar que foi deixado um aviso (doc 4).

Por sua vez a requerida contestou, impugnando a reclamação no seu conjunto, concluindo pela absolvição do pedido formulado pelo requerente nos seguintes termos.

Após análise dos factos e de acordo com os registos informáticos da requerida, a encomenda em causa nos autos foi rececionada em 8/11/2021, tendo sido posteriormente remetida para o país de destino (doc 1)

Apurou junto do operador postal, enquanto entidade responsável pela entrega da encomenda que este tentou entregá-la junto do destinatário da mesma, mas que por razões desconhecidas essa entrega não foi conseguida.

Como tal, a encomenda permaneceu disponível para levantamento dentro do prazo previsto para o efeito, ou seja entre 7/12/2021 e 22/12/2021.

Não tendo a encomenda sido reclamada esta foi devolvida ao remetente, por intermédio da requerida.

Alega a requerente que o destinatário da mensagem não foi advertido que a encomenda se encontrava disponível para levantamento. Acontece que, estando em causa duas entidades postais distintas, não é possível apurara a prova que foi deixado aviso, mas também não é possível, apurar que o não foi.





A requerida é alheia às regras e funcionamento do serviço postal na Polónia, não podendo, pois, ser responsabilizada por uma atuação que extravasa a sua competência.

Mais refere, que a requerida agiu diligentemente tendo dado sempre resposta às reclamações da requerente, demonstrando total disponibilidade para resolver e encontrar respostas.

Não existiu assim qualquer incumprimento contatual pela requerida.

Ouvida a testemunha indicada pela requerente, Joaquim Leite, companheiro desta e residente na mesma morada.

Diz que têm um filho que reside na Polónia e que as encomendas que lhe são enviadas são sempre devolvidas. Não sabe qual o motivo.

As encomendas não são muito volumosas mas não cabem na caixa do correio.

Sabe que pagou a quantia de 33,20€ + 15,30€ pela última encomenda.

Refere ainda que o filho nunca recebe avisos na caixa de correio para levantar as encomendas, foi este que lho referiu telefonicamente e estas são devolvidas intactas.

Ouvida a testemunha indicada pela requerida, [REDACTED]
[REDACTED] técnica de gestão de reclamação dos clientes.

Confirmou na íntegra os factos presentes na contestação. Desconhece como funciona a notificação de encomendas na Polónia, são dois operadores distintos e a requerida não tem qualquer interferência no modo de atuação do operador postal polaco.





Ora,

A Lei n.º 23/96, de 26 de Julho - LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (na versão atualizada), dispõe no artigo 1.º, sob a epígrafe “objeto e âmbito”

1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente. 2 - os serviços públicos abrangidos: e) Serviços postais. No n.º. 3 - considera-se utente, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo. 4 - Considera-se prestador dos serviços toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão.

O artigo 11.º dispõe que o - ónus da prova -1 - 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.

Para além do referido, temos ainda em linha de conta o disposto no art. 500º. CC, relativo à responsabilidade do comitente, que refere: -

1. aquele que encarrega outrem de qualquer comissão responde, independentemente de culpa, pelos danos que o comissário causar, desde que sobre este recaia também a obrigação de indemnizar. 2. A responsabilidade do comitente só existe se o facto danoso for praticado pelo comissário, ainda que intencionalmente ou contra as instruções daquele, no exercício da função que lhe foi confiada. 3. O comitente que satisfizer a indemnização tem o direito de exigir do comissário o reembolso de tudo quanto haja pago, exceto se houver também culpa da sua parte; neste caso será aplicável o disposto no n.º 2 do artigo 497.º

Dispõe, ainda, o art 801 CC, sobre incumprimento contratual - 1. Tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é





este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação. 2. Tendo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro.

Para além de tudo o que ficou exposto não pode esquecer-se o disposto no art. 60.º da CRP – Direitos dos consumidores - 1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.

Bem como, as garantias do consumidor, expressas na Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho - artigo 3.º - Direitos do consumidor: o consumidor tem direito: a) à qualidade dos bens e serviços; e) À proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais ...; g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;

O artigo 4.º, direito à qualidade dos bens e serviços, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

No artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos - 1 - O consumidor tem direito 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 ainda na vigência dos contratos.





Por fim o artigo 12.º, “Direito à reparação de danos” refere que -
1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Face ao exposto e tendo em conta que a requerente contratou um serviço postal com a requerida, efetuou o referido pagamento e que tal contrato não foi cumprido, existe para além da violação da legislação do consumo, que integra os princípios constitucionais descritos, as regras da responsabilidade civil e da contratual.

O contrato foi de facto incumprido e para tal não concorreu a requerente. Esta é credora de uma prestação totalmente incumprida.

Violou ainda a Lei dos serviços públicos em que se dispõe que compete ao prestador a prova que enveredou todos os esforços para cumprir o contrato celebrado e todas as obrigações inerentes.

Tal prova não foi conseguida.

Assim,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e consequentemente, declara-se resolvido o contrato de prestação de serviços celebrado e condena-se a requerida a efetuar a restituição à requerente da quantia de 48,50 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique





RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CICAP | CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Porto, 7 de Outubro de 2022

Rui Moreira Chaves

Juíz árbitro

