



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1268_2021.

Demandante: **B.**

Demandada: **C....., S.A.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo prestador de serviço público postal essencial do prazo de entrega de uma encomenda constitui-o na obrigação de indemnizar o utente/consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos nos **artigos 9.º-B e 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante **B**, residente na rua, no Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 1268_2021, contra a demandada "**C**".

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/06, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento da quantia de €650,00 a título de indemnização pelo extravio da encomenda expedida através dos serviços da demandada.





Por sua vez, a demandada “C” contesta a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido, porquanto não reconhece o direito da demandante a ser indemnizado em virtude de ter cumprido o contrato mediante celebrado com a demandante.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CICAP a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CICAP promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CICAP e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CICAP e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):





Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada “C” apresentou a sua contestação escrita no prazo previsto no **artigo 14.º**.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, no Porto, no dia 28-07-2022, pelas 15:15.

A demandante presente e a demandada representada Sr.^a Dr.^a, Advogada, não tenho das partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CICAP presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).





A demandante pretende que este tribunal condene a demandada “C” no pagamento de uma indemnização no valor de €650,00 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que não praticou qualquer ilícito contratual ou legal na qualidade de prestadora de serviço público essencial.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€650,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que A demandante pretende que a demandada “C” seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€650,00** (seiscentos e cinquenta euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral, os depoimentos das testemunhas arroladas pelas partes, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. Em novembro de 2020 a demandante contratou os serviços da demandada para entrega de uma encomenda na Covilhã;
2. O contrato de prestação de serviços foi celebrado no Porto, na loja da Corujeira;
3. A encomendada pesava 5,655kg;





4. A encomendada não foi entregue no local de destino;
5. A demandante deslocou-se seis vezes à loja dos C.... para obter informações acerca do paradeiro da encomenda;
6. No período de dezembro de 2020 a setembro de 2021 a demandante realizou dezenas de chamadas, enviou dezenas de sms's e e-mails, para a demandada, para obter informações acerca do paradeiro da encomenda;
7. A impossibilidade de obtenção de informações acerca do paradeiro da encomenda e, sobretudo, o seu extravio, causou angústia, stress, revolta, desilusão, ansiedade e tristeza à demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1/2 por acordo das partes;
- b) Quanto ao facto n.º3 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha M.....;
- c) Quanto ao facto n.º4 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha M..... e pela ausência de prova por parte da reclamada do cumprimento das suas obrigações contratuais ao abrigo do disposto no artigo 11.º, da Lei n.º23/96, de 26/07;
- d) Quanto aos factos n.ºs 5/6/7 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha M.....

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte prestadas pela demandante com genuinidade





e autenticidade, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, e, ainda, o depoimento da testemunha M....., seu companheiro, que também depôs com verdade e demonstrando conhecimento direto dos factos, por um lado, e, sobretudo, o incumprimento por parte da reclamada do “ónus da prova” previsto no artigo 11.º, da Lei n.º23/96, de 26/07, na medida em que não provou nenhum dos factos que alegou em defesa do cumprimento da obrigação contratual de entrega do objeto postal no seu destinatário, por outro.

Este tribunal conclui, por isso, que a demandante provou todos os factos por si alegados através dos documentos juntos aos autos e das suas declarações de parte, ou seja, cumpriu o ónus da prova que impedia sobre si relativamente à prova dos factos constitutivos do direito a ser indemnizado que peticionou nos presentes autos e, ainda, que a reclamada não provou os factos por si alegados em contestação à causa de pedir e aos pedidos da demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada “C”, que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento do pedido de indemnização formulado pela demandante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pela demandante

Na verdade, não tendo a reclamada demonstrado o cumprimento do contrato celebrado com a reclamante, no que concerne à obrigação de entrega do objeto postal no seu destinatário, e não tendo ocorrido a sua devolução à reclamante e não se encontrado a reclamada na posse do mesmo, este tribunal arbitral teve de concluir, necessariamente, que o mesmo se extraviou e, conseqüentemente, apurar o valor da indemnização à luz deste facto.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se como um contrato de prestação de um serviço público essencial, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 1.º/2/alínea e)**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.





Na prestação desse serviço público a demandada “C” estava obrigada a “...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões.”, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da lei acima citada, sob epígrafe “Padrões de qualidade”.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, pela violação da norma acaba de citar, pois não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não teve em atenção dos interesses do utente/consumidor, assim como violou, também, o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, pois o objeto postal extraviou-se e depois de recusou-se a indemnizar A demandante nos termos pretendidos pela mesma.

De igual modo, a demandada violou a norma do **artigo 9.º-B**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, que dispõe que “1 - O fornecedor de bens deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.”.

“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.”.

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que “9 – Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”.

A demandada “C” não afastou estas presunções legais na medida em que não provou a entrega do objeto postal no destino indicado pela demandante.

De igual modo o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, prevê que o “1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”.





Considerando que o reclamante não declarou o valor da mercadoria na guia de transporte o montante da indemnização corresponde a €10,00 por Kg de peso bruto da mercadoria em falta (**artigo 20.º/1**, do Decreto-Lei n.º230/2003, de 04/10, na sua redação atualizada, e **artigo 6.º** do Decreto-Lei n.º230/2003, de 04/10).

Tendo resultado provado que o demandante, enquanto remetente, não declarou o valor do objeto postal, por um lado, e peticionado o montante de €450,00 a título de indemnização, por outro, temos, então, que à luz da norma acabada de citar assiste o direito à demandante de ser indemnizada pelo valor equivalente a €10,00 por Kg de peso bruto da mercadoria.

Dessa atuação ilícita resultaram, para a demandante, danos patrimoniais e não patrimoniais, que terão de ser indemnizados e, por isso, o pedido de indemnização formulado pela mesma terá de ser julgado parcialmente procedente, por provado, nos termos acima indicados, e consequentemente, ser a demandada “C” condenada no pagamento da indemnização no valor de €56,55.

Os danos patrimoniais e não patrimoniais que resultaram provados mereceu a tutela do direito à luz do disposto no **artigo 496.º/1**, do Código Civil.

Os danos não patrimoniais traduziram-se na angústia, stress, revolta, desilusão, ansiedade e tristeza causadas à demandante, por um, lado, e na frustração das suas expetativas da encomenda chegar ao destinatário, por outro.

O montante de €200,00 peticionada pela demandante revela-se adequado para a reparação dos danos não patrimoniais sofridos.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente:





- a) Condeno a demandada “C” no pagamento à demandante da quantia de €56,55;
- b) Condeno a demandada “C” no pagamento à demandante da quantia de €200,00 a título de indemnização de danos não patrimoniais.

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€650,00** (seiscentos e cinquenta euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 11-03-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

