



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Reclamação nº 1244/2018

I - RELATÓRIO

██████████, residente no ██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████, com sede no ██████████ ██████████, pedindo o reembolso do montante de 93,07€ por incumprimento do contrato de prestação de serviço, referente ao custo que teve de pagar para expedição de uma encomenda com destino a Jersey, Reino Unido, que nunca chegou ao destinatário e lhe foi devolvida.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 24/04/2018, através da agência dos ██████████, enviou uma encomenda com destino a Jersey, tendo pago o valor de 93,07€, que, porém, nunca foi entregue ao destinatário, tendo sido informada que o envio não foi efectuado porque a mesma tinha cheiro a bebidas.

A Reclamada ofereceu contestação escrita a fls. 11 e 33, alegando que a encomenda não foi expedida e foi devolvida à morada de expedição por ausência de documentação obrigatória, e não por ter qualquer tipo de odor.

O objecto do litígio traduz-se, assim, numa única questão que importa apreciar e decidir: saber se deve a Reclamada ██████████ reembolsar a Reclamante do valor que ela pagou para expedição da encomenda.

Valor da reclamação: 93,07€



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) Em 24/04/2018, através da agência dos [REDACTED], a Reclamante enviou uma encomenda, contendo macarrão e chouriços, tendo como destinatário [REDACTED], residente em [REDACTED], tendo por tal pago o valor de 93,07€;

2) Em 30/04/2018, os [REDACTED] enviaram uma carta à Reclamante contendo documentação adicional necessária à expedição da encomenda para o país de destino, solicitando-lhe simultaneamente o seu preenchimento e entrega em qualquer loja dos [REDACTED] ou envio através do email [REDACTED];

3) A Reclamante não preencheu essa documentação nem a apresentou preenchida em alguma loja dos [REDACTED];

4) Face à ausência dessa documentação obrigatória os [REDACTED] devolveram a encomenda à morada da expedição em 21/05/2018.



Não se provou que a devolução da encomenda tivesse como causa algum odor a bebidas, como a Reclamante alegou, explicação inicial por ela apresentada sem, contudo, ter sido capaz de esclarecer onde e quem lhe deu tal informação, assim como tivesse solicitado a funcionários da Reclamada o preenchimento e entrega da documentação adicional pedida, nova e diferente explicação narrada no decurso da audiência de julgamento.

Instada a identificar essas pessoas para que o Tribunal as pudesse convocar para confirmarem e esclarecerem essa sua versão não o fez, dando como justificação para tal que a senhora que lhe tratou do caso agora não lhe falava pelo que não estaria disposta a vir a tribunal.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8 (expedição da encomenda e custo), 9 (devolução da encomenda) e 10 (carta dos [REDACTED]) aceites e confirmados pela Reclamante, assim como nas declarações da Reclamante quanto ao conteúdo da carta dos [REDACTED] que confessou ter recebido.

No que concerne aos factos não provados, emana tal resposta da total ausência de elemento probatório, testemunhal ou documental, que suportasse as afirmações da Reclamante, volúveis, inconsistentes e nebulosas, por isso nada credíveis.

DE DIREITO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

O objecto da pretensão da Reclamante, reembolso pela Reclamada de 93,07€, radica na não entrega e devolução indevida de uma encomenda que expediu para o Reino Unido mas que não seguiu para o destinatário.

Estamos, sem dúvida alguma, perante um caso de eventual responsabilidade contratual: saber se a Reclamada [REDACTED] violou os deveres decorrentes da obrigação que assumiu para com a Reclamante [REDACTED] quando esta lhe entregou a aludida encomenda para expedição para o Reino e satisfez o custo exigido.

Como assim, importa, desde já, saber se a Reclamada conseguiu fazer prova bastante que permita concluir pelo afastamento do elemento culpa que sobre ela impende por força do disposto no art. 799.º, n.º 1 do Código Civil, segundo o qual incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.

Ou seja, cabe-nos saber se o comportamento da Reclamada [REDACTED] foi de molde a afastar a aludida presunção. E a resposta a dar é que da análise da matéria de facto provada não podemos tirar outra conclusão que não seja a de que a dita presunção de culpa está por demais ilidida.

Fundamentou a Reclamante o seu pedido com dois argumentos que invocou em distintos momentos. Inicialmente, alegou que o envio da encomenda não tinha sido efectuado porque, como lhe disseram mas não identificou quem, tinha cheiro a bebidas, e posteriormente, acrescentou, que uma senhora funcionária dos [REDACTED] lhe tinha preenchido a documentação adicional necessária e se incumbira de com outro funcionário fazer a entrega dessa documentação no local próprio, o que não fizeram.

Mas, como vimos, não logrou provar qualquer uma destas suas versões. O material fáctico provado, pois é com ele que temos de lidar, assim o demonstra. Pelo contrário, a Reclamada provou que a causa do não envio foi a não entrega pela Reclamante de documentação obrigatória necessária que lhe facultou para preenchimento.

Dete modo, está afastada a culpa da Reclamada, e isso é de *per se* suficiente para a mesma não poder ser responsabilizada nos termos do pedido.

De facto, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui o art. 342.º, n.º 1 do Código Civil o seguinte: “*Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver a Reclamante satisfeito esse seu ónus.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Concluindo, a pretensão da Reclamante tem de improceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada [REDACTED], do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/11/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)