



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 461/21
Sentença

P. nº 1467/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ ██████████ o ressarcimento dos danos que, segundo alega, esta lhe causou pela não prestação do serviço que lhe encomendou, consistente na entrega de uma embalagem na Áustria, que a mesma nunca cumpriu. Pediu, para tanto, o pagamento da quantia total de € 73,96, correspondente à soma dos valores do serviço contratado (€ 35,24) e dos produtos contidos na caixa que aquela se obrigou a entregar (€ 38,72).

A reclamada não contestou.

*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:

1) Em 2/12/2020, no Funchal, o reclamante contratou com a reclamada o envio de uma encomenda “EMS Economy” para Dornbirn, Áustria, embalada em caixa da reclamada e com os autocolantes desta.

2) Em 5/1/2021, o reclamante denunciou o atraso na entrega da encomenda perante a reclamada, que lhe respondeu mediante o “mail” do dia 24 subsequente, com o seguinte teor: *«Sugerimos que acompanhe o tracking do objeto e que, caso não constate qualquer alteração num prazo de 15 dias, volte ao nosso contacto através dos formulários do nosso site ██████████ Solicitamos que, caso exista a necessidade de nos contactar, indique o nº da solicitação ██████████ qual o conteúdo, descrição do embalamento e contacto do destinatário (contacto local)».*

3) Do aludido “tracking” apenas constava a aceitação da encomenda (em 2/12/2020) até que nele se registou, em 9/2/2021, “Expedição Nacional CO Leiria Volumosos” e, em 11/2/2020,



“Expedição Internacional Lisboa”, sem qualquer outra alusão, designadamente concernente às condições em que a embalagem se encontraria aquando da sua entrega pelo reclamante.

4) Contudo, a reclamada informou o reclamante, em 23/2/2021, que *«o objecto deu entrada nas nossas instalações com embalagem aberta e com o conteúdo avulso misturado com outro objecto ...como não têm a descrição do conteúdo não dá para saber o que pertence a cada objecto»* e, em 24/2/2021, *«que já foram dadas indicações para que o objecto em assunto seja devolvido a morada que nos indica [Funchal]»*.

5) E, em mensagem de 17/6/2021, dirigida à Direção de Serviços do Consumidor, a reclamada alegou, além do mais, que *«o objecto deu entrada nos nossos serviços com a embalagem parcialmente danificada e com o conteúdo espalhado e misturado com outro objecto»* e que *«o objecto foi entregue no País de destino a [REDACTED] a 6-03-2021»*.

6) Porém, a reclamada nunca fez chegar à destinatária referenciada no item anterior nem devolveu ao reclamante a embalagem que este lhe entregara.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com o teor das declarações do reclamante corroboradas pelo conteúdo daqueles e plenamente convincentes da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, 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»*, devendo, para tanto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, informá-lo, *«de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa»*.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o prestador *«tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato»*, o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: *«a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»*

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

A pretensão do reclamante ao pagamento das quantias que indica vem por ele justificada com a necessidade de o mesmo ser ressarcido dos danos patrimoniais sofridos em consequência da desconformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado entre as partes.

Ora, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi claramente feita.

Estando, como vimos, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Ora, a reclamada, ao extraviar a embalagem que o reclamante/credor entregou ao seu cuidado, não realizou o interesse deste na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi



por aquela incumprida. Esse incumprimento, aliás, foi sempre tão patente que a sua não assunção pela demanda nestes torna a sua actuação processual absurda.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Revertendo ao caso, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação dos danos demonstrados e tidos por adequadamente causados por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante sofreu adequadamente os danos patrimoniais cuja reparação se quedou por peticionar.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 73,96 (setenta e três euros e noventa e seis cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 3/12/21



Alexandre Reis

