



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Ata
470/21
Sentença

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1504/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pretende que ██████████
██████████ lhe restitua o valor (€ 40) da entrega de uma encomenda no Reino Unido, o serviço que com esta contratou em 14/12/2020 e que esta não cumpriu, pois recebeu a encomenda de volta em 8/03/2021.

A reclamada contestou, alegando que a encomenda foi entregue no destinatário e não reclamada por este.

*

Inexistem nulidades, excepções 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 apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 14/12/2020, no Funchal, a reclamante contratou com a reclamada o envio para o Reino Unido de uma encomenda, contendo bolos e broas, pelo qual pagou o valor de € 40.
- 2) O operador postal do destino informou que efectuou uma tentativa de entrega da encomenda no dia 13/01/2021 e que a mesma se frustrou porque o destinatário estava ausente, mas sem referir se este foi contactado ou avisado para levantar a encomenda.
- 3) O destinatário nunca foi informado de que tinha uma encomenda por levantar.
- 2) A encomenda foi devolvida à reclamante em 8/03/2021.

*

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 especial saliência para os de fls. 14, 15 e 46 e seguintes, com o teor das declarações da 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»*.

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»*.

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 da reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ela justificada com a necessidade de a mesma ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência da desconformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado entre as partes.

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

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, ainda que, por intermédio de uma terceira entidade [cfr. arts. 37º/4 da Lei 17/2012, de 26/04, e 800º/1 do CC), ao não entregar a embalagem que a reclamante/credora entregou ao seu cuidado, não realizou o interesse desta na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por aquela incumprida.

À constatação desse incumprimento não obsta a tentativa de entrega da encomenda, frustrada porque o respectivo destinatário estava ausente, uma vez que este não foi contactado ou avisado para a levantar. Com efeito, à luz da lógica e da comum experiência, a tentativa de entrega



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

sempre se mostraria impossível ou infrutífera se o destinatário ausente aquando de tal diligência – como é normal por razões de trabalho, p. ex. – não foi dela informado.

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 responsável pela reparação do dano demonstrado e tido 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 a reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial cuja reparação se quedou por peticionar.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 40 (quarenta euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 21/12/21

Alexandre Reis

Alexandre Reis



