



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
478/22

ARR

P. n.º 1520/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereram contra ██████████ o ressarcimento dos danos que, segundo alegam, esta lhes causou pela não prestação do serviço que lhe encomendaram em 10/12/2020 e a que a reclamada designou como produto “2 dias”, consistente na entrega de uma embalagem cujo conteúdo identificaram como “bolos e doces”, com o peso de 3,779 Kg, que a mesma não cumpriu, uma vez que apenas a 3/02/2021 entregou ao destinatário, num encaixotamento da reclamada que já não era o original, uma das cinco embalagens enviadas. Pediram, para tanto, o pagamento da quantia total de € 276,41, correspondente à soma dos valores do serviço contratado (€ 16,41), dos produtos contidos na caixa que a reclamada se obrigou a entregar (€ 60) e do transtorno causado (€ 200).

A reclamada contestou, aceitando que a encomenda chegou ao destino com uma diferença de peso, tendo solicitado aos reclamantes, em 23/4/2021, o comprovativo de IBAN para proceder à indemnização relativa a essa diferença e mostrando-se disponível para pagar aos reclamantes os portes de envio, no valor de € 16,41, e a quantia de 29,19 euros, conforme seguro por ela contratado.

*

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 facticidade:

1) Em 10/12/2020, no Funchal, os reclamantes contrataram com a reclamada o envio de uma encomenda, mediante um serviço que a reclamada designou como produto “2 dias” e pelo qual cobrou o valor de € 16,41, consistente na entrega de uma caixa com o peso de 3,779 Kg e cujo conteúdo identificaram como “bolos e doces”.



2) O referido produto estava acomodado na dita caixa em cinco embalagens de plástico e tinha o valor global de € 60.

3) Após a encomenda do serviço, na falta da sua prestação, os reclamantes efectuaram várias reclamações e bastantes telefonemas à reclamada e esta fez chegar ao destinatário uma daquelas cinco embalagens com bolos e doces, num encaixotamento da própria e não no original, mas apenas em 3/02/2021, numa altura em que tais produtos já não eram consumíveis.

*

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, por si e como representante da co-reclamante, corroboradas pelo conteúdo daqueles e plenamente convincentes da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum, designadamente quanto à razoabilidade do valor indicado para os bens remetidos e à natureza perecível destes.

*

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»*.

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*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 dos reclamantes ao pagamento das quantias que indicam vem por eles justificada com a necessidade de os mesmos serem ressarcidos dos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, 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 parte do conteúdo da embalagem que os reclamantes/credores confiaram ao seu cuidado e ao entregar a parte restante muito para além do prazo estipulado e numa data em que os produtos já não eram idóneos a satisfazer a respectiva finalidade, não realizou o interesse destes na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por aquela patentemente incumprida.

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 os reclamantes sofreram adequadamente os danos patrimoniais cuja reparação peticionaram.

E, no que respeita aos danos não patrimoniais, também se constata que os reclamantes sofreram adequadamente transtornos e incómodos com as várias reclamações e bastantes telefonemas que tiveram de efectuar, para além da natural frustração do desiderato que pretendiam alcançar com o serviço que encomendaram à reclamada. Ora, no que respeita aos danos desta natureza, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Dos factos retira-se ser elevado o grau de negligência da lesante na produção do resultado e que, mercê deste, os reclamantes sofreram, para além de incómodos, um estado psicológico de frustração, que não pode deixar de se reputar de relevante.

Estamos, pois, perante danos de difícil compensação subjectiva – nem é disso que se trata – e cuja reparação, propriamente dita, não é possível, mas dispõem, seguramente, de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito, embora não pelo montante visado pelos reclamantes.

Trata-se, simplesmente, de encontrar uma quantia capaz de conferir alguma “satisfação” aos reclamante,s tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhes obter bens materiais ou prazeres que os compensem de tais incómodos e estado psicológico.

O exposto conduz à necessidade duma quantia cuja medida justa ou equitativa, segundo entendo, corresponde ao montante de € 150. Assim, apenas nesta medida procede a pretensão dos reclamantes.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a pagar àqueles a quantia de € 226,41 (duzentos e vinte e seis euros e quarenta e um cêntimos).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 30/3/22

Alexandre Reis

Alexandre Reis

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

