



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Ata
480/22

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARP

P. n.º 1540/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra "██████████" o ressarcimento dos danos que, segundo alega, esta lhes causou pela não prestação do serviço que com ela contratou em 30/11/2020, consistente no envio para ██████████ de uma encomenda contendo vários produtos alimentícios para a ceia de Natal, com o peso de 4,995 Kg, colocada numa caixa que a própria reclamada lhe forneceu para o efeito e que nunca chegou ao destinatário nem foi devolvida ao reclamante. Pediu, para tanto, a quantia de € 115,24, correspondente à soma do valor que pagou pelo envio (€ 35,24) com o que indica como sendo o dos artigos contidos na encomenda (€ 80).

A reclamada contestou, alegando: o reclamante não procedeu ao correcto acondicionamento da encomenda porque a embalagem que utilizou não era suficiente para o seu conteúdo, o que provocou a sua abertura durante o respectivo manuseamento ao longo dos circuitos postais; tal conteúdo veio a ser detectado misturado com o de um outra encomenda na mala de correio que as transportava, já nas instalações em ██████████ no dia 8/1/2021, a reclamada enviou uma carta ao reclamante a solicitar a descrição do conteúdo da sua encomenda, a que o mesmo não logrou responder; na sequência da reclamação que o reclamante apresentou em 10/3/2021, a reclamada, novamente, em 26/4, solicitou-lhe a descrição do referido conteúdo; tendo o reclamante informado, no dia 27/4, que se tratava de 2Kg de bacalhau, broas de mel, queijos e compras de supermercado, foi verificado que só permaneciam um saco de café e um pacote de vinho e que os restantes produtos tinham sido destruídos dado serem perecíveis.

*

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 a seguinte factualidade:



|| 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

1) Em 30/11/2020, na [REDACTED] o reclamante contratou com a reclamada o envio para [REDACTED] de uma encomenda, com o peso de 4,995 Kg, contendo vários produtos alimentícios para a ceia de Natal, mediante o pagamento, que efectuou, de € 35,24.

2) A encomenda foi colocada numa caixa que, para o efeito, a própria reclamada forneceu e nunca chegou ao destinatário nem foi devolvida ao reclamante.

3) Os produtos que estavam acomodados na dita caixa tinham o valor global de € 80.

4) Tais produtos vieram a ser detectados misturados com os de uma outra encomenda na mala de correio que as transportava, na sequência da abertura da embalagem durante o respectivo manuseamento ao longo dos circuitos postais.

5) No dia 8/1/2021, a reclamada endereçou uma carta ao reclamante a solicitar a descrição do conteúdo da sua encomenda, a que o mesmo não logrou responder.

6) Na sequência da reclamação que o reclamante apresentou em 10/3/2021, a reclamada, em 26/4, solicitou-lhe a descrição do referido conteúdo.

7) Tendo o reclamante informado, no dia seguinte, que se tratava de 2Kg de bacalhau, broas de mel, queijos e compras de supermercado, foi verificado que só permaneciam um recipiente de café e outro de vinho e que os restantes produtos tinham sido destruídos dado serem perecíveis.

*

Não se provou que o reclamante não tenha procedido ao correcto acondicionamento da encomenda.

*

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, designadamente quanto à razoabilidade do valor indicado para os bens remetidos e à natureza perecível destes. Por outro lado, a reclamada não produziu qualquer prova quanto ao alegado incorrecto acondicionamento da encomenda.

*

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

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 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 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.

É sobejamente reconhecido que a boa-fé, pela qual as partes devem pautar a sua conduta, consubstancia um princípio subjacente a todas as fases da vida do contrato: nos seus preliminares e formação, na sua integração, na sua alteração e no seu cumprimento (arts. 227º, 239º, 437º e 762º do CC). Por outro lado, se a violação desse princípio for manifesta, é ilegítimo o eventual exercício do direito contratualmente assegurado (art. 334º CC).

Ora, à reclamada foi confiada uma encomenda acondicionada numa caixa pela própria fornecida para o efeito, sem que resulte da factualidade ou, sequer, da matéria de facto alegada que a mesma tivesse então exteriorizado, naturalmente por intermédio do respectivo funcionário, qualquer observação em relação à idoneidade da caixa fornecida para a finalidade a que estava destinada.

Embora em circunstâncias de modo não apuradas, a embalagem foi aberta durante o respectivo manuseamento ao longo dos circuitos postais, portanto, após o reclamante/credor a confiar ao cuidado da reclamada, sendo essa abertura que desencadeou o subsequente extravio do conteúdo da embalagem.

É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse do credor na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

A tal constatação não obsta a tentativa de reconstrução do conteúdo da encomenda encetada pela reclamada em 8/1/2021, não tanto por não se ter apurado se a carta então endereçada ao reclamante foi por este efectivamente recebida, mas, sobretudo, porque emergiu a destempo, dada a natureza do conteúdo da encomenda e a finalidade a que o reclamante a destinara. E o mesmo se deve dizer, por maioria de razão, quanto às diligências concretizadas pela reclamada a partir de 26/4/2021.

Com efeito, em qualquer dessas duas oportunidades, os produtos em questão já não eram idóneos a satisfazer a respectiva finalidade.

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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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. *ARD*

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 peticionou.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhe a quantia de € 115,24 (cento e quinze euros e vinte e quatro cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 31/3/22

Alexandre Reis

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



