



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
482/22

AR.P.

P. n.º 1558/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ a restituição do valor pago a esta pelo serviço que ██████████ lhe encomendou e que a mesma não prestou nos termos contratados, alegando, para tanto (*sic*):

«Em 13.04.2021, foi contratada uma expedição postal do Funchal para entrega em Lisboa no dia seguinte, tendo sido informado que o serviço do ██████████ que deveria contratar seria o ██████████ que fiz conforme fatura (Anexo I), a qual teve um custo de 31,91 €.

Não fui informado pelo ██████████ que para garantir a entrega no dia seguinte deveria contratar uma janela horária, facto que desconhecia, embora a guia de expedição (Anexo II) que me entregue aquando da expedição refira expressamente "para amanhã".

A expedição foi perdida pelo ██████████ apenas foi entregue no dia 19.04.2021, após 2 reclamações efetuadas nos ██████████

Em suma, por uma expedição para entrega no dia seguinte paguei 31,91€, tendo a mesma sido entregue 6 dias após (Anexo III), quando para entrega naquele prazo poderia ter pago uma expedição normal com um custo de 0,54€ pelo que considero ter sido enganado pelos ██████████

Após a entrega reclamei para a empresa e para o provedor do cliente dos ██████████ contra o serviço prestado pedindo a devolução do valor pago tendo obtido de ambos uma resposta negativa por não ter sido contratada janela horária e com a alegação que os prazos são meramente indicativos (Anexos IV e V).

De salientar que, a Janela horária que os ██████████ referem nas respostas às reclamações apresentadas, correspondem a horas específicas de entrega dos objetos expedidos (Anexo VI) e salvo melhor opinião nada têm a ver com o prazo de entrega.

Considero abusiva, enganadora e fraudulento o entendimento dos ██████████ o péssimo serviço por aquela instituição, quando a menção "para amanhã" engana os clientes que ao pagarem a quantia de 31,91€ ficam convencidos que contrataram o serviço adequado.

Ou seja, o valor pago em nada corresponde ao serviço prestado e às garantias de entrega nos prazos indicados, defraudando o cliente e, aparentemente, exonerando quaisquer responsabilidades dos ██████████ quanto ao nível de serviço prestado.»



A reclamada contestou, invocando, além do mais, a ilegitimidade do reclamante uma vez que o aqui reclamante não foi o remetente do objecto registado, pelo que a reclamada não lhe prestou qualquer serviço.

*


Inexistem nulidades.

Relativamente à excepção invocada pela reclamada, é fácil constatar que o reclamante não é parte legítima porquanto, não sendo sujeito da relação controvertida, tal como esta é por ele configurada, não tem interesse directo em demandar, uma vez que a utilidade derivada da procedência da reclamação reverteria em favor de [REDACTED] e não dele próprio, pelo que o mesmo não dispõe de legitimidade, cf. art. 30º do CPC. Nesses termos e nos dos 278º, 576º e 577º do mesmo código, absolvo a reclamada da instância.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 31/3/22



Alexandre Reis

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