



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

SENTENÇA

Ata
Sentença
489/22

ARR.
P. n.º 1582/22

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ que esta seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 404,50, alegando que em 10/05/2021, mediante o pagamento de € 29,03, contratou com esta o envio para o Uruguai de uma encomenda contendo objectos no valor global de € 380 e que não chegou ao destino pretendido. Acrescentou que fez, então, uma declaração com os comprovativos dos valores dos objectos contidos na encomenda, que ficou na posse da reclamada e que seria para apresentar na alfandega do país de destino.

A reclamada contestou, alegando, essencialmente, que não assiste ao reclamante o direito a qualquer indemnização, uma vez que: (i) emitiu já um vale no valor de € 61,49, correspondente à indemnização por extravio que resulta da aplicação ao caso da Convenção Postal Universal (ratificada pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A, publicada no DR n.º 110/2004, I A de 11/5, e ratificada por Decreto do Presidente da República, n.º 26- A/2004) e do Regulamento das Correspondências, aprovado pela União Postal Universal, em Berna 2009, no seu Capítulo 8, Artigo RL 155 (fixando em 30 DES a responsabilidade indemnizatória dos operadores designados); (ii) ainda que assim não se entenda, não se pode inferir da prova documental junta ao processo que tipo de bem foi enviado ou qual o valor do prejuízo efectivamente tido pelo reclamante.

*

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 10/05/2021, o reclamante contratou com a reclamada o envio para o Uruguai de uma encomenda, contendo peças de vestuário para bailado profissional e outros produtos destinados à neta daquele, pelos quais o mesmo pagou o valor total de (pelo menos) € 275,25.

2) A funcionária da empresa que, por conta da reclamante, prestou o serviço em causa e que, nesse contexto, recebeu a dita encomenda verificou o conteúdo nela acondicionado e preencheu



uma declaração com a discriminação dos respectivos objectos e a indicação fornecida pelo reclamante sobre o valor de cada um deles.

3) O reclamante pagou à reclamada pelo serviço encomendado a quantia de € 24,50.

4) O último averbamento respeitante à dita encomenda constante do registo informático da reclamada foi «*em expedição internacional*».

5) A encomenda não chegou à destinatária.

*

Não se provou que a reclamada, efectivamente, remeteu a encomenda para o país do seu destino.

*

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, neles incluídos os referentes às aquisições que o reclamante fez dos artigos contidos na encomenda e juntos em audiência, com o teor das declarações do reclamante em boa medida corroboradas pelo conteúdo do depoimento da testemunha [REDACTED] officiosamente ouvida na audiência, que, sendo a funcionária aludida no item 2), mostrou ter bem presente que a encomenda continha, na sua generalidade, artigos destinados a bailado, o mesmo não tendo sucedido quanto à afirmação daquele referente a um perfume, de que a testemunha já não se recordava. Nesse conspecto, essa conjugação foi plenamente convincente da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum, designadamente quanto à razoabilidade do valor dos bens constante dos documentos juntos na audiência, não só porque não é atendível a obtemperação deduzida pela reclamada quanto a não constituírem os mesmos facturas definitivas – uma vez que não seria razoável pretender que o reclamante tivesse em seu poder facturas comprovativas da aquisição dos bens em questão, até porque tal não se coadunaria com o comum comportamento dos cidadãos em geral nem é imposto por qualquer disposição legal ou validamente exigível por disposição contratual –, como se apurou com segurança através de outros elementos tratar-se de produtos destinados a uma bailarina profissional, com as inerentes exigências de qualidade (e preço). Por outro lado, o referido valor não emerge como manifestamente empolado, considerando também os padrões comuns. Ainda assim, dado que o reclamante procedeu à indicação de € 380 como sendo o valor global dos artigos com alguma margem de (compreensível) indefinição, mas, afinal, apenas logrou juntar prova documental comprovativa do valor inserto no item 1), entendeu o Tribunal dar como provado (pelo menos) este último valor, prevenindo a possibilidade de aquele ter efectuado a sua estimativa algo por cima.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

No que concerne à efectiva remessa da encomenda para o país do seu destino, a reclamada não produziu qualquer prova de ter realmente chegado a concretizar qualquer diligência nesse sentido, para além do que fez constar no respectivo registo informático.

*

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 ⁽¹⁾ 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 do reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ela justificada com a necessidade de o mesmo 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.

1 Ao caso aplicável, apesar de se tratar de um diploma entretanto revogado pelo DL 84/2021, de 18/10, que procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo.



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, em parte, por intermédio de uma terceira entidade [cfr. art. 800º/1 do CC), ao não fazer entregar 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.

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, competindo ao devedor provar que o não cumprimento da obrigação não procede de culpa sua, nada se tendo demonstrado neste caso, 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 causado 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, embora apenas pelo valor de € 272,25, quanto aos bens extraviados (ao qual acresce a quantia de € 24,50, paga pelo serviço à reclamada).

A reclamada defendeu, contudo, a exoneração parcial da sua responsabilidade quanto aos bens extraviados, invocando o estipulado no art. 34º da Convenção Postal Universal e no Regulamento das Correspondências, aprovado pela União Postal Universal, ambos instrumentos já acima mencionados.

Salvo o devido respeito, não tem razão.

A aplicabilidade dos invocados instrumentos ao contrato individual a que estes autos concernem e que servem de fundamento à defesa dependeria da prova pela reclamada da remessa para o Uruguai da encomenda que lhe foi apresentada pelo reclamante, ou, pelo menos, da sua entrada no circuito internacional com esse destino (art. 342º/2 do CC).

Todavia, para além do que fez constar no respectivo registo informático, a reclamada nenhuma prova fez de que, realmente, chegou a concretizar qualquer diligência nesse sentido.

Ainda que o tivesse feito, haveria que ponderar o seguinte:

É certo que Portugal (país de origem do envio) e o Uruguai (país de destino do envio) são signatários da invocada Convenção e, como tal, membros da União Postal Universal, pelo que, em princípio, seriam aplicáveis, no caso, os respectivos instrumentos normativos internacionais.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Daí adviria que o dano atinente ao extravio da encomenda seria ressarcível apenas até ao montante de € 36,90, equivalente a € 1,23 x 30 DES (direito especial de saque). Ou seja, a indemnização daí resultante corresponderia a apenas 13,5% do valor do dano efectivamente demonstrado.

Perante uma tão patente desproporção entre o prejuízo efectivamente demonstrado e a indemnização daí decorrente, acolhendo aqui a jurisprudência já firmada pelo Tribunal Constitucional no seu acórdão n.º 444/2008, de 23/9/08, na senda de outros que o precederam e a que alude, como o n.º 153/90, o n.º 117/2008 e, em especial, o n.º 650/2004, de que, aliás, reproduz um seu extracto ⁽²⁾, sempre seria de considerar violado o princípio estruturante do Estado de direito democrático, consagrado no artigo 2.º da CRP, de que se extrai o direito geral de reparação dos danos que assiste aos consumidores (artigo 60.º/1 do mesmo diploma fundamental).

Naquele aresto, entendeu-se que o que interessa é apurar, simplesmente, se a indemnização arbitrada, por força da aplicação da norma que estabelece a limitação de responsabilidade ao abrigo do disposto numa determinada convenção internacional (no caso, a de Bruxelas de 1957), é irrisória ou desprezível à face do valor dos danos materiais merecedores de reparação. Para tanto, nele se ponderou:

«Constituindo missão do Estado de direito democrático a protecção dos cidadãos contra a prepotência, o arbítrio e a injustiça, não poderá o legislador ordinário deixar de assegurar o direito à reparação dos danos injustificados que alguém sofra em consequência da conduta de outrem. A tutela jurídica dos bens e interesses dos cidadãos reconhecidos pela ordem jurídica e que foram injustamente lesionados pela acção ou omissão de outrem, necessariamente assegurada por um Estado de direito, exige, nestes casos, a reparação dos danos sofridos, tendo o instituto da responsabilidade civil vindo a desempenhar nessa tarefa um papel primordial.»

2 «...entende o Tribunal que o direito consagrado na parte final do n.º 1 do artigo 60.º da Constituição não veda que o legislador ordinário, no uso da sua liberdade de conformação, venha a modelar o ressarcimento dos prejuízos causados aos consumidores e motiva-dos por uma menor qualidade dos bens e serviços consumidos, por sorte a que a respectiva indemnização possa ser fixada em limites menores do que aqueles que, de acordo com as regras gerais comuns do ordenamento jurídico, poderiam conferir um mais amplo ressarcimento.

Ponto é, contudo, que, no estabelecimento desses limites, de uma parte, não se venha a tornar desprovido de significado o «núcleo» do direito consagrado na parte final do n.º 1 do art.º 60.º da Constituição, ou seja, que o direito à reparação dos danos dos consumidores, na prática, não venha ser impossibilitado de operar; de outra, que dos limites fixados não resulte um ressarcimento irrisório ou desprezível e, por fim, que, a haver limitações à reparação integral dos prejuízos, sejam elas justificadas pelos interesses em presença.»



Conforme se referiu em anteriores acórdãos deste tribunal, a propósito do direito de reparação dos danos que assiste aos consumidores (artigo 60.º, n.º 1, da C.R.P.), o legislador ordinário tem ampla liberdade de conformar mais ou menos limitativamente o direito à reparação dos danos, seja definindo condições para a constituição de uma obrigação de indemnização, seja limitando os danos ressarcíveis. Necessário é, que, no estabelecimento dessas condições e limites, não se venha a tornar desprovido de significado o «núcleo» desse direito, ou seja, que o direito à reparação dos danos, na prática, não venha a ser impossibilitado de operar, ou que dos limites fixados não resulte um ressarcimento dos danos irrisório ou desprezível, devendo essas condições e limites serem justificadas pelos interesses em jogo».

Perfilhando tal perspectiva, também no caso ora em apreço, se, porventura a convenção fosse aplicável – o que não sucede, como se viu – também seria de concluir que estaríamos perante o arbitramento de um quantitativo irrisório e desprezível, em concreta violação do direito constitucional à reparação dos danos, inerente ao princípio do Estado de direito democrático, consagrado no artigo 2º, da CRP, mesmo admitindo que tal quantitativo seria proporcionalmente superior ao que justificou o julgamento de inconstitucionalidade assumido pelo citado acórdão.


III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 296,75 (duzentos e noventa e seis euros e setenta e cinco cêntimos), a que a ora condenada poderá deduzir a quantia de € 61,49, na eventualidade de esta já ter sido, entretanto, recebida pelo reclamante.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 27/7/22


REGIAO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Alexandre Reis
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM