




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

  
P. n.º 1830/24

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

[REDACTED] requereu contra [REDACTED] que esta seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 88,79, alegando que em 16/1/2024, mediante o pagamento de € 13,80, contratou com esta o envio para Londres (Reino Unido) de uma encomenda contendo um fato de treino no valor global de € 74,99, que este nunca foi entregue e que desconhece o seu paradeiro.

A reclamada contestou, alegando, essencialmente, que o reclamante apenas tem direito a receber a quantia de € 18,90, porquanto o mesmo declarou que a peça de vestuário, aquando da sua remessa, tinha o valor de € 10 e pagou pelo serviço € 8,90; o operador postal do Reino Unido assumiu a responsabilidade pelo extravio da encomenda e autorizou a reclamada a indemnizar o reclamante; na sequência, no que concerne ao valor do bem, o valor máximo da indemnização por extravio que resultaria da aplicação ao caso da Convenção Postal Universal seria de € 37,36.

\*

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 apenas a seguinte factualidade:

- 1) Em 16/1/2024, o reclamante contratou com a reclamada o envio para o Reino Unido de uma encomenda, contendo uma peça de vestuário pela qual o mesmo pagara o valor de € 74,99.
- 2) Aquando de tal remessa, o reclamante exibiu o documento comprovativo do custo que suportara por tal peça à funcionária da empresa que, por conta da reclamada, prestou o serviço em causa e que, nesse contexto, recebeu a dita encomenda e preencheu uma declaração com a discriminação do respectivo conteúdo e uma indicação sobre o seu valor.
- 3) O reclamante pagou à reclamada pelo serviço encomendado a quantia de € 13,80.
- 4) A encomenda não chegou ao destino.

\*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Não se provou que o reclamante tenha declarado à aludida funcionária que o conteúdo da encomenda valesse apenas € 10 e que a reclamada, efectivamente, tenha remetido 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 à aquisição que o reclamante fez do artigo contido na encomenda, com o teor das declarações do reclamante, as quais não foram efectivamente contrariadas pelo depoimento da testemunha [REDACTED], funcionária da reclamada que, não tendo conhecimento dos factos, apenas aludiu às rotinas normalmente seguidas em serviços congéneres e explicou que a cópia junta com a contestação é um mero modelo de declarações habitualmente preenchidas em tais circunstancialismos, não constituindo, verdadeiramente, o documento referido no item 2) da factualidade assente. Nesse conspecto, essa conjugação foi plenamente convincente da verificação de tal realidade, designadamente quanto à exibição pelo reclamante dos documentos comprovativos do custo da peça de vestuário e à razoabilidade do valor desse bem deles constante, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

Relativamente matéria de facto tida por não provada, a reclamada não produziu prova de que tenha realmente chegado a concretizar qualquer diligência no sentido da efectiva remessa da encomenda para o país do destino, bem como quanto à declaração pelo reclamante do valor (€ 10) do conteúdo da mesma, alegação esta, aliás, contrariada pela prova obtida, como se retira do vertido no item 2).

\*

## 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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*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 dos arts. 1.º, 3.º, 5.º e 6.º a 9.º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019 e visou reforçar os direitos dos consumidores) que o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens ou prestar serviços 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 ele 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.

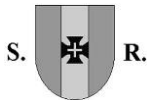
Recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342.º/1 do CC), é indiscutível que essa prova foi claramente feita, atendendo à matéria de facto assente.

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. 762.º do CC.

Ora, a reclamada, ainda que, em parte, por intermédio de uma terceira entidade [cfr. art. 800.º/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. 798.º e 799.º/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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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.

A reclamada sustentou que o reclamante apenas tem direito a receber a quantia correspondente ao dano por ele efectivamente sofrido, que, segundo alegou, montaria apenas a € 18,90, porquanto, aquele teria declarado que a peça de vestuário, aquando da sua remessa, tinha o valor de € 10 e remunerado o serviço com a quantia de € 8,90. Todavia, aparentemente com a intenção de defender a exoneração parcial da sua responsabilidade quanto ao bem extraviado, a reclamada também invocou o estipulado na Convenção Postal Universal, aludindo a que o operador postal do Reino Unido assumiu a responsabilidade pelo extravio da encomenda e autorizou a reclamada a indemnizar o reclamante.

Perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial cuja reparação peticionou, quanto ao valor (€ 74,99) do bem extraviado, ao qual acresce a quantia de € 13,80, paga pelo serviço à reclamada.

Ora, salvo o devido respeito, a reclamada também não tem razão ao invocar o estipulado na Convenção Postal Universal e a consequente exoneração da sua responsabilidade na parte excedente a € 37,36, no que concerne ao valor do bem extraviado.

A aplicabilidade do invocado instrumento ao contrato individual a que estes autos respeitam e que serve de fundamento à defesa dependeria da prova pela reclamada da remessa para o Reino Unido 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, a reclamada nenhuma prova fez de que, realmente, chegou a concretizar qualquer diligência nesse sentido e de que a encomenda se extraviou no Reino Unido ou no percurso até esse país.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 88,79 (oitenta e oito euros e setenta e nove cêntimos).

Sem custas.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Notifique.

Funchal, 16/9/24

Alexandre Reis

