

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

A demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, os serviços postais são serviços públicos essenciais [artigo 1.º, n.º 2, alínea e), da citada Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 14 de outubro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

A demandante não foi representada por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”. Em qualquer caso, à data do início do processo, o diploma indicado não estava ainda em vigor.

2. A 6 de outubro de 2015, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um litígio com a demandada. Em síntese, a demandante pedia a condenação da demandada no pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, decorrentes do extravio de um blusão.

Notificada do requerimento de arbitragem, por carta, no dia 19 de outubro de 2015, a demandada apresentou contestação, por mensagem de correio eletrónico de 29 de outubro de 2015, na qual invocou a compensação e impugnou os factos alegados pela demandante. A demandante respondeu à contestação, elemento que foi notificado à demandada.

No dia 23 de dezembro de 2015, proferi despacho em que julguei improcedente a exceção de compensação, por não estarem reunidos os respetivos pressupostos (nomeadamente, a existência de crédito e contra-crédito) e no qual fixei os temas da prova.

Na sequência desse despacho, a demandante respondeu, no dia 8 de janeiro de 2016, informando que não tinha “mais documentos para anexar ao processo”. A demandada juntou novos elementos ao processo, incluindo depoimentos escritos, por mensagem de correio eletrónico de 27 de janeiro de 2016. A demandante respondeu

aos elementos que a demandada juntou ao processo. As partes foram notificadas dos elementos juntos pela parte contrária.

No dia 4 de fevereiro de 2016, proferi despacho no qual convidei as partes a pronunciar-se sobre a viabilidade da conciliação e, em caso de resposta negativa, a apresentar alegações finais.

As partes responderam, por mensagem de correio eletrónico, mantendo a posição anteriormente assumida. A demandada respondeu às alegações finais da demandante no dia 4 de março de 2016. A demandante foi notificada desta resposta.

Cumpre, assim, decidir.

II – Factos provados

Foram dados como provados os seguintes factos, tendo em conta todos os elementos juntos ao processo pelas partes:

- O marido da demandante adquiriu um blusão à X.
- Para facilitar a entrega, o endereço indicado correspondia ao estabelecimento comercial da demandante.
- No dia 21 de outubro de 2014, a demandante devolveu o blusão à X por correio registado, utilizando para tal os serviços da demandada.
- A encomenda tinha o valor de € 150,86 (€ 125,21 do blusão e € 25,65 de portes).
- O Sr. Y, funcionário da demandada, informou que esta não fazia seguros de envio para os EUA.
- A encomenda foi acondicionada numa caixa fornecida pela demandada, com etiqueta de devolução fornecida pela X.
- O objeto postal teve expedição internacional a 27 de outubro de 2014.
- Ao pesquisar a encomenda, a demandante constatou que esta tinha sido mal expedida, estando perdida em (...) Inglaterra.
- Após contacto com a Z, o marido da demandante foi aconselhado a reclamar junto da demandada.

- O marido da demandante apresentou várias reclamações à demandada, em que juntou a documentação que tinha e informou que a data-limite para a devolução do bem à X era o dia 4 de dezembro de 2014.
- O blusão não chegou ao destino.
- A demandante foi indemnizada no valor de € 59,05.
- A indemnização foi assumida pelo operador postal do Reino Unido.
- A demandante levantou o cheque no dia 20 de janeiro de 2015, véspera de este perder a validade.

III – Enquadramento jurídico

Foi dado como provado no presente processo que as partes celebraram um contrato pelo qual a demandante pagou um preço (€ 25,65) e a demandada se comprometeu a remeter uma encomenda para uma morada nos Estados Unidos da América. A encomenda não chegou ao destino, tendo ficado perdida pelo caminho. A demandante teve um dano de € 125,21, relativo ao valor do blusão constante do objeto postal (além dos € 25,65 pagos a título de preço pelo serviço prestado).

Importa verificar o enquadramento jurídico da situação, determinando de que forma o Direito regula o direito a indemnização em situações como a descrita.

Independentemente da bondade das soluções consagradas, vigora na ordem jurídica interna a Convenção Postal Universal, ratificada pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de maio², sendo estados contratantes, além de Portugal, entre outros, os Estados Unidos da América e o Reino Unido.

Nos termos do art. 34.º, n.º 2.1 – Objetos registados, “Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências” (este preceito corresponde ao art. 21.º, n.º 2.1, da versão atual da Convenção).

² <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2004/05/110A01/00020128.pdf>.

O artigo RL 155, n.º 4, do Regulamento das Correspondências³ determina que “o montante da indemnização prevista no artigo 21.2.1 da Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado eleva-se a 30 DES. [...] As taxas e os direitos liquidados pelo remetente para o depósito do objeto, exceto a taxa de registo, são acrescentados a estes valores para determinar o montante total da indemnização devida”.

Ora, foi precisamente atribuído à demandante uma indemnização que abrange, por um lado, 30 DES (à taxa em vigor no momento da ocorrência do facto, ou seja, cada DES a € 1,1582) e, por outro lado, o valor das taxas e direitos liquidados pelo remetente para o depósito do objeto, exceto a taxa de registo. No caso concreto, portanto, a indemnização no valor de € 59,05 corresponde ao que se encontra previsto nas regras aplicáveis.

Independentemente da bondade da solução, este é o valor previsto para a indemnização na situação em causa neste processo. É certo que limita o montante indemnizatório, nos casos em que, como aqui, o dano é superior. No entanto, é este o regime aplicável, tendo sido cumprido pela demandada.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação improcedente, absolvendo a demandada do pedido.

Lisboa, 11 de abril de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho

³ http://www.correios.com/para-voce/correios-de-a-a-z/pdf/importa-facil/Reg_Correspondencia_2009_port.pdf