



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1627/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ e ██████████ pediram que ██████████ ██████████ que esta seja condenada a pagar-lhes a quantia de € 252,98, correspondente ao preço pago pelo serviço de 24 horas (€ 31,91) contratado pela primeira, no posto da reclamada na ██████████, em 13/12/2021, e aos valores dos bens perdidos contidos na encomenda destinada ao segundo, em ██████████. Acrescentaram que: tendo a encomenda sofrido um atraso de uma semana (20 de Dezembro), o destinatário/reclamante não estava na morada (residência de estudantes) para a receber quando chegou, pelo que, sendo entregue a um dos seguranças que lá trabalham, o mesmo a devolveu ao estafeta, por ser esse o procedimento lá adoptado; a reclamada foi avisada por telefone da ausência do destinatário no destino a partir do dia 17/12/2021, após o qual a encomenda não seria mais necessária nem poderia ser entregue, motivo esse pelo qual fora contratado o serviço de 24 horas; a encomenda ainda não chegou ao destinatário nem foi devolvida à remetente, sendo que a reclamada, recentemente, já a classificou como extraviada.

A reclamada não contestou, mas, na audiência, deduziu oposição à pretensão formulada pelos reclamantes, alegando, essencialmente, que a encomenda teria sido entregue na portaria da residência do destinatário e que, pesando apenas 2 Kgs, o eventual direito a uma indemnização que possa assistir aos reclamantes se quedaria pelo montante de € 20, por força do disposto no DL 239/2003, de 4/10.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 13/12/2021, no posto da reclamada na ██████████, a reclamante ██████████ contratou com a reclamada o envio para a residência do seu filho, o reclamante ██████████





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

██████████, em ██████████, de uma encomenda com o peso de 2 Kgs, contendo um fato de gala, uma gravata, uma camisa, um cinto e um saco de broas, nos valores de, respectivamente, €150, €11,07, €40, €15 e €5.

2) A reclamante pagou a quantia de € 31,91, correspondente ao preço do serviço contratado de entrega em 24 horas.

3) Não obstante, apenas no subsequente dia 20 de Dezembro a encomenda chegou ao destino, à residência (de estudantes) em que o reclamante ██████████ estava alojado, mas onde então já não se encontrava, por ser período de férias, tendo sido entregue a um dos seguranças que a devolveu ao estafeta, por ser esse o procedimento lá adoptado.

4) A encomenda não chegou ao destinatário nem foi devolvida à remetente e, entretanto, foi tida por extraviada pela reclamada.

*

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 com o teor das declarações de ambos os reclamantes. 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 aproximativos indicados pelo reclamante ██████████, não só porque não seria razoável pretender que o mesmo 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 os referidos valores não emergem como manifestamente empolados, considerando também os padrões comuns.

*

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 a reclamante ██████████, consumidora, 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 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 dos reclamantes ao pagamento da quantia que indicam vem por eles justificada com a necessidade de os mesmos serem ressarcidos 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.

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 a reclamante/credora 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

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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 os reclamantes sofreram adequadamente os danos patrimoniais cuja reparação peticionaram: o valor do preço pago pelo serviço de 24 horas (€ 31,91) e o valor dos bens de que o reclamante [REDACTED] ficou desapossado (€ 221,07), no total de € 252,98.

A reclamada defendeu, contudo, a exoneração parcial da sua responsabilidade quanto aos bens extraviados, invocando o estipulado no art. 20º do DL 239/2003 de 4/10, entretanto alterado e republicado pelo DL 57/2021 de 13/7 e que veio disciplinar, revogando o Código Comercial, o contrato pelo qual uma das partes – o transportador – se obriga perante outrem (normalmente o expedidor e/ou destinatário) a deslocar por rodovias determinadas coisas (mercadoria) de um local para o outro, mediante retribuição.

Salvo o devido respeito, não tem razão.

Parece-me espúria a invocação de tal normativo, desde logo, porque a reclamada não alega que os danos que desencadearam a sua responsabilidade foram gerados apenas durante a deslocação dos bens do reclamante por rodovias, e não por mar ou ar, como inevitavelmente teria de ocorrer no transporte da [REDACTED] para [REDACTED] “em 24 horas”, ou em qualquer outro período, como é óbvio (cf. art. 2º/3 do referido DL 239/2003).

Por outro, lado retira-se linearmente do conteúdo dos citados diplomas e dos seus preâmbulos – designadamente da alusão contida no do DL 57/2021 às entidades que intervieram nos trabalhos preparatórios – que sua aplicabilidade, dada a *ratio* do respectivo regime, se cinge apenas às relações contratuais estabelecidas entre comerciantes e, por isso, não aos contratos celebrados entre profissionais/transportadores e consumidores, como é a reclamante [REDACTED], até porque, definitivamente, a extensão de tal aplicabilidade a relações contratuais de consumo conflituaria com o sentido do normativo contido no citado art. 12º/1 da Lei 24/96.

Ainda que assim não fosse, haveria que ponderar o seguinte:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Da aplicabilidade do dito normativo adviria que o dano atinente ao extravio da encomenda seria ressarcível apenas até ao montante de € 20, equivalente a apenas 9% 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 recusar aquela aplicação por considerar por ela violado o princípio estruturante do Estado de direito democrático, consagrado no artigo 2º da CRP, de que se extrai o direito geral de reparação dos danos que assiste aos consumidores (artigo 60º/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, no caso, do disposto numa determinada convenção internacional (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 60º 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-os 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 artº 60º 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.»





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 o citado diploma 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.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àqueles a quantia de € 252,98 (duzentos e cinquenta e dois euros e noventa e oito cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 6/2/23

Alexandre Reis

