

Processo nº 1049/2017

RESUMO:

A reclamante celebrou com a reclamada um contrato de "Serviço de Representação Postal", contudo, aquando do levantamento da encomenda, o serviço contratado não funcionou regularmente e o representante da reclamante não pode levantar a encomenda, pelo que a reclamante pede uma indemnização no montante total de € 68,00.

Face à matéria provada nos autos, a reclamante tem direito a ser indemnizada no valor total de 38€, termos em que se julga parcialmente procedente a reclamação.

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e comunicações electrónicas

Tipo de problema: Serviços postais e de entregas de mensagens

Direito aplicável: Lei das Comunicações Electrónicas

Pedido do Consumidor: Pagamento de indemnização referente aos prejuízos decorrentes do não funcionamento do Serviço de Representação Postal, no montante total de € 68,00, correspondendo o valor de € 8,00 ao pagamento do Serviço de Representação Postal e o valor de € 60,00, correspondente ao conteúdo da encomenda devolvida (Detector de fumos e monóxido de carbono).

Sentença nº 107/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo),

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi apresentada Contestação por parte da reclamada, cujo duplicado foi entregue à representante da reclamante.

Da análise da reclamação em junção com a Contestação, julgam-se provados os seguintes pontos:

1 - Em Março de 2016, dado que se deslocava com muita frequência ao estrangeiro e pretendendo evitar que as encomendas para si enviadas fossem devolvidas ao remetente, a reclamante solicitou informação na Estação de Correios do --- sobre a forma de um terceiro levantar essas encomendas, tendo sido informada que poderia nomear um representante postal, pelo que ainda em Março de 2016, a reclamante nomeou seu representante postal ---, portador do BI n.º ---, mediante o pagamento à empresa reclamada da quantia de € 8,00.

2 - Em 21.09.2016, a reclamante foi informada que chegara uma encomenda, tendo o seu representante postal se deslocado à Estação dos Correios no ---, em 23.09.2016, com o aviso que se encontrava na caixa de correio da reclamante a fim de levantar a encomenda, tendo sido recusada a entrega da encomenda.

3 - O representante postal informou a reclamante que de imediato contactou telefonicamente os correios, tendo apresentado reclamação e solicitado que fosse a encomenda guardada até 12.10.2016, dado que chegaria a Portugal em 11.10.2016 e na manhã seguinte iria levantar a encomenda.

4 - Em 28.09.2016, a reclamante recebeu um e-mail da empresa reclamada informando que a encomenda estaria disponível para levantamento apenas até 10.10.2016 (doc.1), podendo esse prazo ser alargado a pedido do cliente expedidor da encomenda enviada em 21.09.2016.

5 - Em 29.09.2016, depois de a reclamante ter solicitado ao expedidor que efectuasse esse pedido, a reclamante enviou e-mail à reclamada solicitando informação sobre se já havia recebido esse pedido, tendo sido informada por e-mail de 03.10.2016, que a encomenda já havia sido devolvida em 30.09.2016.

8 - Em Março de 2017, a reclamante recebeu e-mail da reclamada (doc.3) com um pedido de desculpas pelo sucedido, dado que efectivamente a encomenda poderia ter sido levantada pelo representante postal da reclamante.

9 - Em 15.03.2017, a reclamante apresentou nova reclamação (doc.4) solicitando o ressarcimento dos prejuízos decorrentes do não funcionamento do Serviço de Representação Postal.

10 - A reclamada recusou o pagamento da indemnização (doc.7), mantendo-se o conflito sem resolução.

Estes os factos provados que passaremos a apreciar.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Da análise dos factos provados resulta com alguma clareza que o serviço de representação postal não funcionou e por isso a reclamante tem o direito à restituição dos 8€.

Quanto ao pedido de indemnização não se vislumbra o nexo de causalidade do pedido dos 60€ da encomenda devolvida.

Já o mesmo não acontece no reconhecimento deste Tribunal, para o facto dos --
- terem devolvido a encomenda a 29-09-2017, em vez de o ter feito em 10-10-2016 conforme havia prometido, como se pode verificar no Doc. nº1 junto ao processo.

Conforme o ponto 4, dado como provado, resultou um prejuízo para a reclamante, porque se a encomenda não tivesse sido devolvida, a reclamante não teria de renovar a encomenda para a sua obtenção.

Assim, fixa-se o valor da indemnização do dano causado em 30€, valor que é acrescido dos 8€, o que dá um valor total de 38€ que terão de ser ressarcidos à reclamante.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a reclamada terá de indemnizar a reclamante pelo dano causado nos termos referidos supra.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 31 de Maio de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)