

Processo nº 149/2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: artº 12º, nº 5.1 do Regulamento das Condições Gerais de Transportes de encomendas expresso; artº 18º, nº 2, alínea a) do Decreto Lei 239/2003 de 4 de Outubro.

Pedido do Consumidor: Indemnização no valor de €140,00, de acordo com o Decreto- Lei 239/2003 de 4 de Outubro, acrescido do valor do serviço de transporte (18,46 €), no valor total de €158,46.

Sentença nº 55 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi apresentada contestação por parte da reclamada, cuja cópia o reclamante confirma que recebeu.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada dizer que não assume os danos que porventura o reclamante tenha tido em consequência da prancha não estar devidamente acondicionada.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em face da situação descrita, e tendo em consideração os factos constantes da reclamação, os documentos juntos e a contestação oferecida pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 11.09.2020, o reclamante contratou na loja da reclamada na Malveira, o serviço de envio de encomendas, designado "Para Amanhã", mediante a entrega presencial de um objecto, com destino a Vila Verde, tendo pago pelo serviço o valor de €18,46, com previsão de entrega em 14.09.2020.
- 2) O bem em causa era um escorrega em madeira de uma só peça com as medidas 50x82x72 e 14 Kg, pelo que o reclamante procedeu ao seu acondicionamento de acordo com a internet dos -----, condições particulares /regras-cuidado envios/embalar", tendo embrulhado o mesmo em rolo de plástico com bolhas de ar para protecção adicional.
- 3) Nessa mesma data, a reclamada recepcionou o objecto sem quaisquer reservas, uma vez que o reclamante declarou que o conteúdo da encomenda era um cadeirão, não referindo que era uma prancha composta por duas peças.
- 4) Ultrapassado o prazo de entrega indicado, apercebendo-se que a encomenda não havia sido entregue à destinatária, o reclamante efectuou vários contactos junto da reclamada, não tendo obtido esclarecimentos.
- 5) Em 15.09.2020, a reclamada informou o reclamante que o objecto sofrera anomalias durante o tratamento ao destino, solicitando o envio da guia de transporte e do recibo de pagamento, tendo o reclamante contactado de imediato telefonicamente com a reclamada para mais esclarecimento ao que lhe foi comunicado que o objecto estava danificado, indagando se pretendia que o mesmo fosse entregue à destinatária ou se preferia recebê-lo de volta.
- 6) Face às informações prestadas pela reclamada, o reclamante solicitou o envio de fotografias do estado do objecto para verificação da extensão dos danos no objeto, tendo a reclamada disponibilizado as fotos por email.
- 7) Em 16.09.2020, o reclamante apresentou, por email, reclamação junto da reclamada solicitando indemnização pelos danos provocados no escorrega de madeira tendo sido aberto o Auto nº 93806PC/20.
- 8) Em 24.09.2020, o reclamante foi informado que os danos provocados no objecto foram devidos à " embalagem exterior rasgada e o acondicionamento interior serem manifestamente insuficiente para o transporte deste tipo de produtos", declinado qualquer responsabilidade pelos danos.
- 9) Em 06.12.2020, após várias tentativas de resolução da situação, o reclamante apresentou reclamação no livro electrónico, solicitando indemnização pelos danos provocados no escorrega de madeira durante o transporte, dado que o reclamante respeitou todos os procedimentos de acondicionamento do objecto, e nada fora referido e registado na guia de transporte no momento da entrega do objecto para transporte na loja da Malveira da reclamada, tendo a reclamada mais uma vez declinado qualquer responsabilidade , mantendo-se o conflito sem resolução.
- 10) Em 15.01.2021, a reclamada procedeu à entrega do objecto danificado no destinatário.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta que, o reclamante identificou falsamente e por isso não em conformidade o objeto que estava a enviar perante o funcionário respectivo. Declarou que se tratava de um cadeirão e não de uma prancha composta por duas peças. A prancha estava incorretamente embalada e mal embalada, porque se estivesse embalada de forma correta certamente não se danificaria, durante o transporte.

Sendo assim, e tendo em consideração o que fica dito, o disposto no artº 12º, nº 5.1 do Regulamento das Condições Gerais de Transportes de encomendas expresso no qual se dispõe que: “5 - ----- não será responsável se a Mercadoria ou parte da mesma se perder, extraviar, danificar ou atrasar em resultado das circunstâncias fora do seu controlo ou de atos ou omissões por parte do Cliente ou de terceiros, tais como:

1. Mau acondicionamento ou deficiente embalamento das Mercadorias, anterior à aceitação das mesmas.”

Tendo também em consideração o disposto no artº 18º, nº 2, alínea a) do Decreto Lei 239/2003 de 4 de Outubro, resulta de ambos os preceitos legais, que a transportadora não será responsável pelos danos produzidos ou ocorridos no transporte da prancha que foi enviada através dos ---- e entregue ao destinatário, em momento posterior, pelo que improcede a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido. Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 17 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)