



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1742 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: DL n.º 239/2003, de 4 abril; artigo 309º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso dos 250,00 EUR da cobrança.

SENTENÇA Nº 329 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante:----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a expedição de encomenda com o serviço de cobrança, mas que a encomenda foi entregue pela Reclamada ao seu destinatário sem a mencionada cobrança. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 250,00, o valor da cobrança que a Reclamada não efetuou junto do destinatário.



Por sua vez, a Reclamada, veio contestar, começando por suscitar a exceção de caducidade do direito do Reclamante. No demais, alegou a celebração de um contrato de transporte rodoviário de mercadorias com o Reclamante, em que o Reclamante gerou a guia de transporte sem efetuar o fecho da expedição. Que a encomenda em causa não seguiu com a cobrança associada em sistema por facto imputável ao Reclamante. Que o serviço especial de cobrança não foi validamente subscrito nem faturado ao cliente. Que a Reclamada não violou qualquer dever da sua parte. Conclui, a final, pela procedência da exceção de caducidade, com a conseqüente absolvição do pedido ou, se assim não se entender, pela improcedência da ação, por não provada, com a conseqüente absolvição da Reclamada do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à prestação de serviços de transportes de encomendas (facto do conhecimento público);
2. O Reclamante é um cliente da Reclamada com número de cliente e contrato celebrado (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
3. Nos termos do mencionado contrato, a Reclamada obriga-se a proceder à expedição de encomendas que o Reclamante lhe entregue, faturando mensalmente os serviços prestados (cf. declarações do Reclamante);
4. O Reclamante solicita habitualmente a expedição de encomendas à Reclamada, através da entrega das mesmas em balcões da Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
5. Na entrega destas encomendas cabe ao Reclamante gerar em sistema a guia de transporte da respetiva posteriormente entregue à Reclamada (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);



6. Além da contratação do envio de encomenda, o Reclamante pode contratar o serviço especial de cobrança, mediante preço adicional a ser faturado mensalmente pela Reclamada (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
7. Nos casos em que o Reclamante contrata o serviço especial de cobrança com a expedição, tem de introduzir no sistema, ao gerar a guia de transporte, o serviço de cobrança, fechando a expedição (cf. inquirição da testemunha ---);
8. Sem tal operação, o objeto é enviado sem cobrança, por a mesma não estar associada no sistema (cf. inquirição da testemunha ---);
9. A 30 de março de 2019, o Reclamante contratou à Reclamada a entrega de uma encomenda (cf. *email* a fls. 6, guia de transporte a fls. 7 e imagem fls. 8);
10. O bem a expedir consistia numa peça automóvel, tendo por destinatário ---, em Bilbao (cf. doc. a fls. 7 e declarações do Reclamante);
11. A Guia de Transporte DAO007311890PT foi gerada pelo Reclamante e posteriormente entregue em balcão da Reclamada, em de ----, e aceite por esta (provado por acordo das Partes);
12. Nessa ocasião, nem o Reclamante nem a funcionária da Reclamada falaram do serviço especial de cobrança (cf. declarações do Reclamante);
13. Quando o Reclamante gerou no sistema o Guia de Transporte DAO007311890PT não associou em sistema o serviço especial de cobrança (cf. (cf. inquirição da testemunha ----);
14. Na Guia de Transporte DAO007311890PT, o Reclamante preencheu o serviço especial cobrança, compreendendo a cobrança de € 250,00 junto do destinatário (cf. doc. a fls. 3);
15. Pelo menos a 1 de abril de 2019, a encomenda foi entregue pela Reclamada ao destinatário sem, contudo, que a este último tivesse sido cobrado € 250,00 (cf. *email* juntos a fls. 2, 3, 4 e 5, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
16. Após o Reclamante ter-se queixado junto da Reclamada de esta não ter cobrado a entrega, a Reclamada tentou a cobrança de € 250,00 junto do destinatário, remetendo para este um objeto fictício, mas sem sucesso (cf. *emails* juntos a fls. 2, 3 e 4 e inquirição da testemunha ---);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

17. O Reclamante não recebeu do destinatário da encomenda expedida pela Reclamada o valor da cobrança (cf. declarações do Reclamante);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

A. As condições gerais do contrato de transporte celebrado entre as Partes;

B. Que a Reclamada tenha faturado ao Reclamante o serviço especial de cobrança da Guia de Transporte DAO007311890PT.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, por iniciativa do Tribunal, foi ouvido o Reclamante que, no essencial, reiterou os factos invocados na reclamação, alegando que contratou à Reclamada o serviço de expedição de encomenda com o serviço especial de envio à cobrança, de € 250,00, de uma peça automóvel. Mais esclareceu que é um cliente da Reclamada com contrato celebrado, nos termos do qual deixa encomendas nos balções da Reclamada para esta entregar, algumas vezes com o serviço especial de cobrança. Que estas encomendas são deixadas acompanhadas de guia de transporte gerada em sistema pelo Reclamante e que também é em sistema o Reclamante solicita o serviço especial de cobrança. Que, no caso em discussão nestes autos, apenas fez constar no guia de transporte que gerou o serviço de cobrança, por não ter conseguido gerar esse serviço no sistema, nada tendo reportado à Reclamada em relação a essa situação. Que a Reclamada entregou a encomenda no destinatário sem ter executado o serviço de cobrança. Que, após reclamação que fez, a Reclamada terá tentado cobrar € 250,00 junto do destinatário, mas sem sucesso. Que não recebeu do destinatário da encomenda, nem da Reclamada, os € 250,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foi ainda ouvida ----, assistente pós-venda da Reclamada. Apesar de esta testemunha não ter tido qualquer intervenção na reclamação em discussão nestes autos, esclareceu, de modo credível e espontâneo, o procedimento contratual de clientes em situação semelhante à do Reclamante. Concretamente, que quando estes clientes fazem expedições de encomendas através dos balçães da Reclamada, é da sua responsabilidade o preenchimento da Guia de Transporte em sistema. Que quando estes clientes pretendem, além da expedição, o serviço especial de cobrança, que é pago, têm de introduzir/registar esse serviço no sistema, fechando a expedição, antes da entrega da encomenda e do guia de transporte. Que, no caso em análise, por consulta do sistema, verificou que o Reclamante não introduziu o serviço especial de cobrança, motivo pelo qual esse serviço não foi efetuado pela Reclamada, nem cobrado ao cliente. Que, apesar disso, a Reclamada tentou mais tarde ajudar o cliente, cobrando esse valor junto do destinatário, mas sem sucesso.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., limitou-se a Reclamada a alegar as condições gerais que regulam o contrato celebrado entre as Partes, não tendo feito prova de quais são estas, designadamente juntando as mesmas aos autos. Assim, quanto às referidas condições, apenas ficou provado o que resultou das declarações do Reclamante e da inquirição da testemunha ----

Quanto ao facto não provado B., não logrou o Reclamante provar que a Reclamada faturou o serviço de cobrança que alega ter contratado. Não só o Reclamante declarou não se recordar se tal serviço foi, ou não, faturado, como a testemunha -----, declarou que não foi. Assim, impunha-se prova adicional como, por exemplo, a junção aos autos do recibo do serviço contratado pelo Reclamante à Reclamada.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Importa apreciar, em primeiro lugar, a exceção de caducidade invocada pela Reclamada. Segundo esta, o Reclamante dispunha de um ano a contar da data em que o transporte deveria ter cessado para intentar a ação judicial contra a Reclamada, sob pena de caducidade, tendo tal prazo sido ultrapassado.

O Reclamante, notificado da mencionada exceção, nada disse ou requereu.

Apreciando e decidindo.

É verdade que o DL n.º 239/2003, de 4 abril (última alteração pelo DL n.º 239/2021, de 13 de julho) prevê, quanto a certos direitos previstos no mesmo, prazos especiais de prescrição. Não, conforme alega a Reclamada, prazos de caducidade.

Contudo, compulsada a matéria de facto, não estamos, perante um caso em que seja de aplicar o regime especial do DL n.º 239/2003, de 4 abril. Na verdade, este regime tem por objeto o contrato de transporte rodoviário nacional e operações em território nacional. Assim resulta do seu artigo 1.º (objeto), mas ainda do seu artigo 2.º, cujo n.º 1 nos diz que “o contrato de transporte rodoviário nacional de mercadorias é o celebrado entre transportador e expedidor nos termos do qual o primeiro se obriga a deslocar mercadorias, por meio de veículos rodoviários, entre locais situados no território nacional e a entregá-las ao destinatário” (sublinhados nossos).

Ora, no caso em discussão nestes autos, o local da entrega da encomenda contratada à Reclamada foi Espanha, em Bilbao.

Assim, não estamos perante um contrato de transporte rodoviário nacional, valendo o regime estabelecido no artigo 309.º do Código Civil, que prevê um prazo geral de prescrição de 20 anos.

Assim, pelos motivos expostos, não procede a exceção de “caducidade” invocada pela Reclamada.

Não há nulidades, outras exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de transporte de encomenda, que podia, observados certos condicionalismos convencionados, compreender o serviço especial de cobrança no destinatário.

Compulsada a matéria de facto, não ficou provado que, relativamente à expedição da encomenda sob a Guia de Transporte DAO007311890PT, que o Reclamante tenha contratado à Reclamada o serviço especial de cobrança. Logo, não estando a Reclamada obrigada a prestar o serviço especial de cobrança não existe responsabilidade contratual da Reclamada.

Com efeito, ficou provado que a contratação do serviço especial de cobrança pressupõe que o Reclamante, além de gerar a guia de transporte em sistema, tivesse associado em sistema tal serviço. Contudo, o Reclamante não o fez, limitando-se a escrever na guia de transporte que gerou o serviço especial de cobrança. Assim, não tendo o Reclamante observado o procedimento necessário à contratação de tal serviço, não foi o mesmo contratado.

Na verdade, perante a matéria de facto, a única questão que se pode colocar será uma eventual responsabilidade da Reclamada por ter aceite, em balcão, uma guia de transporte com a menção de um serviço especial de cobrança, nada tendo questionado o Reclamante quanto a tal menção, apesar de tal serviço não estar introduzido no sistema. Contudo, não se considera que tal omissão possa fundamentar uma responsabilização da Reclamada. Em primeiro lugar, por ser o Reclamante, e não a Reclamada, quem tinha de introduzir no sistema a solicitação de tal serviço especial. Em segundo lugar, por o Reclamante ser um cliente habitual da Reclamada. O que significa que não podia ignorar o modo como o serviço especial de expedição era efetuado. Isto é, que tinha de introduzir no sistema a solicitação de tal serviço especial. Mais: tendo o Reclamante declarado que não conseguiu introduzir no sistema tal serviço especial, o normal seria ter informado no balcão da Reclamada, aquando da entrega da encomenda, que a expedição era com o serviço especial de cobrança, mas que o Reclamante não conseguiu introduzir o mesmo no sistema. Nada tendo dito, não podia ignorar que entrega seria feita sem tal serviço.

Em face do exposto, não procede a reclamação apresentada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), o valor indicado pelo Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)