

SENTENÇA

**SUMÁRIO:**

- I. A Lei dos Serviços Públicos (Lei n.º 23/96, de 26/07, com a redação decorrente da Lei n.º 44/2011, de 22/06) estabelece um princípio geral que obriga o prestador do serviço *a proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger* (art.º 3), impondo elevados padrões de qualidade na prestação desses serviços (artigo 7.º).
- II. Por sua vez, a Lei de Defesa do Consumidor, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) impõe a responsabilidade ao prestador de serviços pelos danos causados ao consumidor pela violação do direito à informação na celebração do contrato.
- III. O Requerente contratou o serviço de distribuição postal internacional. Consequentemente, tem aplicação a Convenção Postal Universal e todos os acordos e regulamentos que lhe estão associados. Especificamente, está em causa um objeto registado, correspondente a um pacote postal.
- IV. Ao abrigo do Regulamento das Correspondências (onde se incluem cartas, bilhetes postais, impressos e pacotes postais) o montante da indemnização prevista na Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado eleva-se a 30 DES, ao qual acrescem as taxas e os direitos liquidados pelo remetente.
- V. Embora o Requerente não tenha declarado o valor dos objetos expedidos, concluiu-se que este serviço adicional não seria contratável, considerando que o destino era o Reino Unido. Neste aspeto, enquanto consumidor, o Requerente não se encontra devidamente protegido, conforme exigência da Lei dos Serviços Públicos. Porém, embora o Requerente tenha alegado, já em sede de audiência, que o funcionário da Requerida indicou como meio mais seguro o meio de expedição contratado – o que, em abstrato, poder-se-ia enquadrar em responsabilidade por violação do dever de informação – tal facto não foi demonstrado.



**A) RELATÓRIO:**

**REQUERENTE:** \*, residente na Rua \*

**REQUERIDA:** \*, com sede na \*

No dia 23/03/2021, o Requerente apresentou reclamação junto do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), pela qual peticiona que a Requerida assumira os custos do equipamento enviado, dos portes e do valor adicional que pagou à empresa destinatária dos equipamentos.

Como causa de pedir alega, essencialmente, o seguinte:

- 1) No dia 16/10/2020 contratou o envio de um equipamento para o Reino Unido em correio registado (\*) no balcão de Esposende;
- 2) Mais tarde dirigiu-se ao balcão para pedir informações sobre o envio uma vez que através do track number a informação era de que o equipamento não tinha sido enviado;
- 3) Os funcionários aconselharam a fazer reclamação via e-mail, o que foi feito no dia 22/11/2020, do qual não obteve resposta;
- 4) Após vários telefonemas e troca de e-mails, nada foi feito e só aconselham a aguardar resposta;
- 5) Efetuou o pagamento a uma empresa de uma quantia que foi exigida para fazer o envio e que não serviu de nada porque o equipamento não chegou ao destino;
- 6) O equipamento é um drone no valor de €329,23 e uma bateria de €120,00;
- 7) O valor do envio foi de €16,85 e o valor pago a outra empresa foi de €35,63.

Frustrando-se a fase de mediação, seguiu o processo para a fase de arbitragem.

**Contestando**, veio a Requerida confirmar que **foi expedido para o Reino Unido o objeto com o número \* que não chegou ao destinatário**, pelo que **assumiu o pagamento correspondente ao extravio**. Entende que no caso se aplica a Convenção Postal Universal retificada pela Resolução da Assembleia da Republica n.º 36ª, publicada no DR n.º 110/2004, nos termos do qual **o remetente tem direito a ser indemnizado pela perda, espoliação total ou avaria no montante de 30DES**. Conclui, dizendo, que se encontra em processo de **pagar o valor de €53,68**, correspondente ao valor de €36,86 de acordo com os critérios descritos e €16,85 pelo valor dos



portes. **O Requerente não subscreveu serviço de valor declarado que implicaria a contratação de um seguro especial.**

A audiência arbitral realizou-se no dia 08/06/2021 pelas 15h30 nas instalações do CIAB em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

#### **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015. Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se um contrato de prestação de serviços postais, o que corresponde a um serviço público essencial nos termos da alínea e) do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da mencionada lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €501,71 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00) (art.º 6 do Regulamento do CIAB).

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

#### **C) OBJETO DO LITÍGIO:**

Direito do Requerente a ser indemnizado no valor de €501,71.

#### **D) MATÉRIA DE FACTO: FACTOS PROVADOS:**

Resultaram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 16/10/2020 o Requerente contratou o envio de um objeto para o Reino Unido em correio registado (\*) no balcão de Esposende;

- 2) O objeto não chegou ao destino;
- 3) O Requerente apresentou reclamação via e-mail, no dia 22/11/2020, do qual não obteve resposta;
- 4) O objeto remetido correspondia a um drone no valor de €329,23;
- 5) O valor do envio foi de €16,85 e o valor pago à empresa destinatária foi de €35,63.

**FACTOS NÃO PROVADOS:**

Não ficou provado que, junto com o drone, o Requerente tenha remetido uma bateria no valor de €120,00.

**E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:**

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações do Requerente em sede de audiência de julgamento e a confissão da Requerida. Não foi produzida prova testemunhal.

Os pontos 1) e 2) são factos confessados pela Requerida.

Os pontos 3), 4) e 5) resultam da documentação junta aos autos. Através do email remetido à empresa destinatária, datado de 17/10/2020, ou seja, um dia após a expedição, foi considerado provado que o envio correspondia a um drone, cujo valor se encontra provado por documento também junto aos autos. Quanto à bateria, não foi provado nem o seu envio, nem a sua aquisição e respetivo valor.

Essencialmente, a divergência entre as partes reconduz-se ao valor de indemnização a pagar: o Requerente entende que a Requerida deve indemnizá-lo pelo valor total dos bens expedidos, acrescido dos custos de envio, a Requerida entende que, não tendo sido celebrado contrato de seguro, só está obrigada a pagar o valor fixado na Convenção Postal Universal.

Ficou provado que, efetivamente, o Requerente não contratou seguro aquando da expedição das encomendas, o que declarou expressamente em sede de audiência, referindo, no entanto, que o funcionário indicou como meio mais seguro de expedição o meio por si contratado. Contudo, este último facto não ficou demonstrado. No entanto, ainda em sede de mediação, esclareceu a Requerida que o serviço de valor declarado não está previsto para o Reino Unido,



o que se encontra indicado também no próprio *site* da Requerida em lista anexa disponível em “particulares -> enviar -> para o estrangeiro -> correio registado”<sup>1</sup>.

**F) DIREITO:**

A Lei dos Serviços Públicos (Lei n.º 23/96, de 26/07, com a redação decorrente da Lei n.º 44/2011, de 22/06) estabelece um princípio geral que obriga o prestador do serviço *a proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger* (art.º 3), impondo elevados padrões de qualidade na prestação desses serviços (artigo 7.º). Por sua vez, a Lei de Defesa do Consumidor, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) impõe a responsabilidade ao prestador de serviços pelos danos causados ao consumidor pela violação do direito à informação na celebração do contrato.

Atendendo ao objeto da presente ação, importa analisar especificamente as disposições do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo DL n.º 176/88, de 18/05 (RSPC) e do Regime Jurídico Aplicável à Prestação de Serviços Postais, aprovado pela Lei n.º 17/2012, de 26/04 (RJAPSP).

Nos termos do art.º 81º do RSPC, *o remetente tem direito a uma indemnização correspondente à importância real da perda, da espoliação ou da avaria de uma encomenda postal registada, não podendo aquela exceder: a) Para as encomendas com valor declarado, a importância do valor declarado; b) Para as encomendas registadas, a importância correspondente ao produto da taxa de registo de uma correspondência, em vigor na data de aceitação, pelo factor 20, 30 ou 40, respectivamente para uma encomenda até 5 kg, de mais de 5 kg até 10 kg e de mais de 10 kg.* O RSPC regula o estabelecimento, exploração e uso público do serviço público de correios ou serviço postal (art.º 1, n.º1).

Este regime aplica-se ao serviço público de correios que compreende a aceitação, transporte, distribuição e entrega de correspondências postais, a emissão e venda de selos e outros valores postais, o serviço público de telecópia e ainda a aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais e os serviços financeiros postais (art.º 1 e 2º). Em tudo que não estiver

---

1 \*



previsto neste regulamento, aplicam-se as disposições dos Atos da União Postal Universal ratificados pelo Estado Português (art.º1, n.º2).

Ora, ao abrigo da **Convenção Postal Universal**<sup>2</sup>, que regula as regras comuns aplicáveis ao serviço postal internacional, *as administrações postais asseguram a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objectos de correspondência* (art.º 10º). Quanto à responsabilidade, estabelece o art.º 34º que *as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado*. 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, enquanto numa **encomenda ordinária**, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais. O remetente pode optar por declarar o valor da encomenda, situação em que, verificando-se a perda, a espoliação total ou a avaria total, tem direito a uma indemnização que corresponde ao montante do **valor declarado**, calculado em função do Direito Especial de Saque (DES). Nestas situações, para além da indemnização, o remetente (ou o destinatário), tem direito à restituição das taxas e dos direitos pagos.

Ainda nos termos do mesmo artigo, em caso de encomenda ordinária ou com valor declarado, a indemnização é calculada de acordo com o preço corrente, convertido em DES, no lugar e na altura em que o objeto foi aceite para transporte. A administração de origem tem a faculdade de pagar aos remetentes no seu país as indemnizações previstas pela sua legislação interna para os objectos registados e as encomendas sem valor declarado, sob condição de que não sejam inferiores às fixadas nesta Convenção.

Nos termos do **Acordo Relativo às Encomendas Postais**<sup>3</sup>, “encomenda ordinária” é, por definição na negativa, toda a encomenda que não seja “encomenda com valor declarado”, “encomenda livre de encargos”, “encomenda contra reembolso”, “encomenda frágil”, “encomenda de difícil acomodação”, “encomenda de serviço”, “encomenda de prisioneiros de guerra e internados”, “encomenda-avião”, “encomenda urgente”, “encomenda a entregar por próprio”, bem como encomendas cujas dimensões, formato ou estrutura excedam os limites

---

<sup>2</sup> DIÁRIO DA REPÚBLICA— I SÉRIE-A N.º 110 — 11 de Maio de 2004

<sup>3</sup> Decreto n.º 391/71, de 20/09



fixados ou não se possa facilmente acomodar com outras encomendas ou que exija precauções especiais.

Ao abrigo do **Regulamento das Correspondências** (onde se incluem cartas, bilhetes postais, impressos e pacotes postais) o montante da indemnização prevista na Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um **objeto registado** eleva-se a 30 DES, ao qual acrescem as taxas e os direitos liquidados pelo remetente.

Ao abrigo do **Regulamento das Encomendas Postais**, o montante da indemnização não deve exceder o montante resultante da combinação da taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto. Os operadores podem convencionar aplicar nas suas relações recíprocas o montante de 130 DES por encomenda, sem ter em conta o seu peso.

#### **G) CONCLUSÃO:**

O Requerente contratou o serviço de distribuição postal internacional. Consequentemente, tem aplicação a Convenção Postal Universal e todos os acordos e regulamentos que lhe estão associados. Especificamente, está em causa um objeto registado, correspondente a um pacote postal. Assim, tem direito a ser indemnizado de acordo com os critérios definidos no Regulamento das Correspondências.

Pelo envio do objeto, o Requerente pagou €16,85, valor que deverá ser multiplicado por 30 DES, com referência à data em que o transporte foi contratado. 30 DES correspondia, em 16/10/2020, a €36,06 ( $€1,202^4 \times 30$ ), ao qual acresce o montante do registo, perfazendo a quantia global de €52,91.

Embora o Requerente não tenha declarado o valor do objeto expedido, concluiu-se que este serviço adicional não seria contratável, considerando que o destino era o Reino Unido. Neste aspeto, enquanto consumidor, o Requerente não se encontra devidamente protegido, conforme exigência da Lei dos Serviços Públicos. Porém, embora o Requerente tenha alegado, já em sede de audiência, que o funcionário da Requerida indicou como meio mais seguro o meio de expedição contratado – o que, em abstrato, poder-se-ia enquadrar em responsabilidade por violação do dever de informação – tal facto não foi demonstrado.

---

<sup>4</sup> <https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639>



**H) DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder ao pagamento do montante de €52,91 a título de indemnização pelo extravio do objeto.**

Notifique.

Braga, 28 de junho de 2021 A

Juiz-Árbitro

(Lúcia Miranda)