

### **Sentença**

\*, residente \*, apresentou reclamação contra \*, com sede na \*, na qual invoca, em suma, que:

- a) No dia 5/12/19 enviou o objecto postal n.º EE\*\*\*PT para França, com serviço urgente.
- b) Foi-lhe dito que chegaria ao destinatário no dia 6/12/19 ou o mais tardar na 2ª feira, dia 9/12/19.
- c) No dia 10/12/19 foi o Reclamante informado pelo destinatário do aludido objecto que este ainda não lhe tinha sido entregue.
- d) Fui novamente à estação de correios de \*, que verificou no sistema informático que a carta ainda estava em Lisboa.
- e) Foi-me sugerido que fizesse uma reclamação aos \*, que eles normalmente devolvem o dinheiro.
- f) A resposta chegou quase um mês depois, informando que o aludido objecto postal foi expedida no dia 12/12/2019 e que foi entregue, lamentando que as duas expectativas tenham sido defraudadas.
- g) A Reclamada, \*, não lhe devolveram o dinheiro que pagou por um serviço expresso com garantia do funcionário que chegaria no máximo em 48 horas úteis e que na verdade só foi despachado 7 dias depois de ter entregado o sobredito objecto postal no balcão dos \*.
- h) Voltou a reclamar aos \*, no dia 7/1/20 na estação \* e até a data não recebeu resposta.

Concluindo o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que:

- a) Lhe sejam devolvidos os 37,77€ que pagou pelo serviço que, segundo o Reclamante, não cumpriu com a razão de ser da sua existência – envio com carácter urgente.

Notificada a Reclamada para se pronunciar quanto ao objecto da reclamação, esta, em 24/03/2020, respondeu, via e-mail, a este tribunal arbitral (conf. fls 8 do processo), dizendo que:

- a) Acusava a recepção do e-mail referente à reclamação apresentada pelo aqui Reclamante,
- b) Na esteira do anteriormente informado ao Reclamante pela \*

- , a entrega com demora do EMS em questão relativamente ao prazo indicado no site \* resultou de um constrangimento operacional.
- c) Não procedia a pretensão do Reclamante, uma vez que o EMS em questão não tem janela horaria associada
  - d) Os produtos com janela horaria associada, designada de *time critical*, só estão disponíveis para Portugal e Espanha e a sua subscrição depende da opção do remetente nesse sentido.
  - e) A existir janela horária, a indemnização restringir-se-ia ao preço do serviço janela horaria.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento do CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo), da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento CIAB.

Reclamante e Reclamada não indicaram prova testemunhal.

O Reclamante juntou ao processo (conf. fls. 5) comprovativo de resposta recebida da Reclamada, datada de 12/12/2019 onde esta refere que o objecto postal acima identificado com o n.º EE\*\*\*PT havia sido entregue e, em 18/06/2020, juntou aos autos, via e-mail, comprovativo do valor por si pago – 37,77€ – com o referido envio do sobredito objecto.

A Reclamada não apresentou contestação, tendo, através de e-mail de 23/06/2020 junto ao processo, oferecido o merecimento dos autos, dando por reproduzido todas as declarações por si já efectuadas no processo; em 25/06/2020 juntou tabela de preços de EMS Internacional sem taxa de urgência para o ano de 2019 e, em 30/06/2020, via e-mail informaram o processo, depois de notificada para tal, de que o preço em 2019 do correio normal internacional para a zona Europa, com 80g (aplicável ao objecto em causa no processo) foi de 1,60€ (isento de IVA).

Todos estes documentos foram apresentados à contra-parte com vista, querendo, a exercer o direito ao contraditório, tendo a Reclamada, naquele seu email de 25/06/2020, dito que, no que toca à factura apresentada pelo Reclamante no seu aludido email de 18/06/2020, nada tinha a dizer ou requerer, aceitando a mesma.

Iniciado o julgamento, tentou-se conciliar as partes, o que não foi possível, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova – inquirição do Reclamante.

Assim, **cumprе decidir:**

O tribunal é competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:**

1. No dia 05/12/2019, o Reclamante dirigiu-se à estação dos \* , sita em /, afim de enviar um objecto postal – um envelope com documentos – para pessoa das suas relações – \* – que estava em \*;
2. Nessa ocasião, foi o Reclamante informado por funcionário dessa estação de correios de que, se optasse por enviar o referido objecto postal através do serviço de correio urgente – EMS – prestado pela Reclamada, tal objecto seria entregue ao seu destinatário em 2 dias uteis (até dia 9/12/2019);
3. Foi ainda informado o Reclamante que por essa funcionária que o atendeu de que se optasse por tal serviço, pagaria por ele a quantia de 37,77€;
4. O Reclamante, aceitou contratar o referido serviço de correio urgente – EMS – e enviou o referido objecto postal para o seu mencionado destino e destinatário, através da Reclamada, com recurso a tal serviço de correio;
5. O Reclamante pagou pelo mencionado serviço de envio contratado a quantia de 37,77€;
6. O objecto postal mencionado no item “1” foi enviado para o seu destinatário tendo-lhe sido atribuído o n.º EE\*\*\*PT.
7. O envio do sobredito objecto postal através do serviço de correio normal prestado pela Reclamada importaria o pagamento de 1,60€;
8. O objecto postal referido em “1” foi entregue no mencionado destino ao seu destinatário no dia 11/12/2020 (para além dos dois dias úteis que havia sido informado ao Reclamante como sendo o prazo de entrega do aludido objecto ao seu destinatário);
9. A justificação apresentada pela Reclamada para o facto de o mencionado objecto postal só ter sido entregue ao seu mencionado destinatário no referido destino foi de que “a entrega com demora do EMS em questão relativamente ao prazo indicado no site [www.\\*\\*\\*.pt](http://www.***.pt) resultou de um constrangimento operacional”;
10. O Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada, por causa do mencionado atraso na sobredita entrega;

11. A Reclamada não devolveu, total ou parcialmente ao Reclamante o sobredito valor por este pago;

**Factos não provados, com relevância para a decisão da causa:**

- A. Que a resposta da Reclamada ao Reclamante chegou quase um mês depois, informando que o aludido objecto postal foi expedida no dia 12/12/2019;
- B. Que o EMS em questão tivesse ou não janela horaria associada;
- C. Que os produtos com janela horaria associada, designada de time critical, só estão disponíveis para Portugal e Espanha e a sua subscrição depende da opção do remetente nesse sentido;
- D. Que a existir janela horária, a indemnização restringir-se-ia ao preço do serviço janela horaria.
- E. Que a informação prestada ao consumidor pela funcionaria em serviço naquela loja dos CTT, em \*\*\*, Braga, estivesse errada.

**Fundamentação da matéria de facto:**

Decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e, consequentemente, para a formação da convicção do julgador foram, desde logo, os documentos juntos aos autos e as declarações do Reclamante que, ao ser questionada pelo tribunal acerca os factos dos autos, referiu, de forma espontânea, que foi uma funcionária em serviço na estação dos \*, sita em \*, que lhe sugeriu o envio do objecto postal em causa nos autos através da Reclamada, com recurso ao seu serviço de correio urgente, sendo que foi, também a referida funcionaria que o informou de que, se optasse por tal envio, o referido objecto chegaria ao seu destino e destinatário no espaço de 2 dias uteis, pagando por esse serviço a quantia de 37.77€.

Confirmou, ainda, o Reclamante perante o tribunal que aceitou contratar o referido serviço de correio urgente prestado pela Reclamada, tendo pago por ele a referida quantia de 37,77€ e que o sobredito objecto postal em causa nos autos apenas foi entregue no seu destino e destinatário, no dia 11 de Dezembro de 2019 (para além dos dois dias úteis que lhe havia sido informado como sendo o prazo de entrega do aludido objecto ao seu destinatário).

Foi também relevante para a formação da convicção do julgador, a informação documental – Factura-recibo – junta aos autos pelo Reclamante comprovativa do mencionado pagamento; o teor do documento de fls 5 dos autos (resposta da Reclamada, datada de 12/12/2019, enviada ao Reclamante onde aquela refere que o objecto postal em causa nos autos e acima identificado com o nº EE\*\*\*PT havia sido entregue); o teor do email da Reclamada junto a

fls. 8 dos autos, datado de 24/03/2020, no qual esta refere que “a entrega com demora do EMS em questão relativamente ao prazo indicado no site [www.cttexpresso.pt](http://www.cttexpresso.pt) resultou de um constrangimento operacional” e, o teor da informação prestada nos autos, em 30/06/2020, via e-mail, pela Reclamada onde esta declara o preço, em 2019, do correio normal internacional para a zona Europa, com 80g (aplicável ao objecto em causa no processo) era de 1,60€.

Quanto à matéria de facto não provada essa falta de prova, resulta, quer do facto de se terem provado os factos que se provaram, quer do facto de nenhuma prova ter sido produzido em sentido contrário – no sentido de provar tais factos.

### **De Direito:**

No caso dos autos, estamos perante um consumidor – *o Reclamante* – na acepção prevista no artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, segundo a qual “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”, e um profissional – *a Reclamada* – que no exercício da sua actividade, presta àquela, mediante uma contraprestação, os quais o Reclamante destina a seu uso pessoal e não profissional, sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, “consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c) da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Estamos, pois, no caso dos autos, perante uma relação jurídica de consumo, a qual se traduz num contrato bilateral, sinalagmático, de prestação de serviço, nos termos do art. 1154, do Cod. Civ, onde se prevê que “contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição” e que tem por objecto mediato a prestação de serviços essenciais por parte da Reclamada ao Reclamante – os serviços de envio de correspondência, previstos na al. e), do n.º 2, do art.1, da Lei 23/96, de 26 de Julho – mediante uma contraprestação – pagamento

do montante previsto na tabela em vigor à data dos factos para a prestação de tais serviços.

O devedor da prestação tem de a realizar pontualmente (artigos 406.º n.º 1 e 762.º n.º 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.º 762º n.º 2) e integralmente (art.º 763.º).

Ao celebrarem o contrato que celebraram, a Reclamada obrigou-se perante o Reclamante à prestação de um serviço – entrega do objecto postal em causa nos autos, em França, enviado pelo Reclamante, a pessoa e em morada definida por este, no prazo máximo de 2 dias uteis – mediante uma contra prestação – o pagamento por parte de Reclamante do valor de 37,77€. Valor que foi informado ao Reclamante no momento da celebração do contrato e este aceito pagar pelo serviço contratado.

O pagamento daquela quantia, tinha, pois, uma contra-partida, um pressuposto essencial acordado entre as partes – a entrega urgente (no espaço de dois dias uteis), por parte da Reclamada, no destino definido pelo Reclamante, do objecto postal acima identificado que este lhe entregou para aí ser entregue. A entrega do mencionado objecto postal naquele prazo informado ao Reclamante

Resulta claramente da prova produzida em julgamento (e disso o tribunal ficou claramente convencido) que o Reclamante só contratou o serviço que contratou à requerido porque lhe foi informado que o referido objecto postal seria entregue no destino designado naquele prazo de dois dias uteis. Doutra forma, não teria contratado tal serviço.

Não fosse esse pressuposto essencial de entrega do objecto postal no prazo de dois dias uteis e o Reclamante teria pago apenas 1,60€ pelo serviço de entrega desse mesmo objecto, ao mesmo destinatário, no mesmo destino definido.

Ora, a Reclamada, entregou o objecto postal em causa nos autos ao seu destinatário, no seu destino. Contudo, não o entregou nos termos que se obrigou para com o Reclamante (não o entregou dentro do prazo de dois dias úteis a que se obrigou entrega-lo), tendo-o entregue, apenas, no dia 11 de Dezembro (para além do prazo inicialmente acordado), sendo que tal atraso na referida entrega, resultou (conforme reconheceu a Reclamada (documento de fls. 8 dos autos)) de um constrangimento operacional. Constrangimento este que a Reclamada não demonstrou (e cabia-lhe fazê-lo) que não lhe era imputável.

Deste modo, a Reclamada, ao não ter entregue o objecto postal em causa nos autos, nos termos que se obrigou para com o Reclamante, não cumpriu integralmente com a sua contraprestação nos termos acordados com o Reclamante. A Reclamada



Assim, prevê o art. 798 do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Por sua vez, prevê o art, 2º, n.ºs 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, na sua redacção actualmente em vigor (aplicável, com as necessárias adaptações, por força do seu art. 1-A, n.º 2, aos contratos de prestação de serviços) que “o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda”, sendo que (prevê o nº 2, al. a), deste mesmo preceito legal que presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar estes não são conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo”.

No caso presente, a Reclamada, apesar de ter entregado o objecto postal em causa nos autos ao seu destinatário, no destino acordado, não o entregou, contudo, nos termos que se obrigou para com o Reclamante (não o entregou dentro do prazo de dois dias úteis a que se obrigou entrega-lo), tendo-o entregue, apenas, no dia 11 de Dezembro (para além do prazo inicialmente acordado).

É pois manifesto que não se pode considerar que a Reclamada cumpriu integralmente a sua prestação a que se obrigou perante o Reclamante.

Assim, não tendo a Reclamada cumprido integralmente com a prestação a que se obrigou, apesar de ter direito a ser paga pelo serviço efectivamente prestado, não poderá, no entanto, ser paga nos mesmos termos que teria direito, se a tivesse cumprido nos termos acordado,

Deste modo, deve, apenas, a Reclamada, ser compensada pelo serviço efectivamente prestado.

Ora, se a Reclamada (conforme consta dos autos) pela entrega do sobredito objecto postal no mesmo destino em que o entregou, através de correio normal, (não urgente) cobraria a quantia de 1,60€, é este o valor a que tem direito receber pelo serviço prestado ao Reclamante.

Neste sentido, o Ac. do TRL, de 16/06/2011, proferido no proc. n.º 298370/09.7YIPRT.L1-2, acessível na internet em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), que diz no seu sumário o seguinte: “No âmbito de um contrato de prestação de serviços inominado, a efectivação defeituosa da obrigação de uma das partes terá como contrapartida, à falta de outros elementos, a redução da contraprestação de acordo com a equidade”.

Efectivamente, ainda na esteira deste referido acórdão, *“em regra o credor não é obrigado a aceitar a prestação parcial (art.º 763.º n.º 1 do Código Civil). Porém, se a prestação parcial foi recebida, a excepção de não cumprimento que se pretenda opôr por contraposição à incompletude da prestação (a chamada exceptio non rite adimpleti contractus, aplicável às situações de incumprimento parcial e de*

*cumprimento defeituoso), só poderá reportar-se à parte não cumprida, sob pena de se violar o equilíbrio das prestações, subjacente à excepção e inerente à boa fé que deve presidir ao exercício dos direitos (artigos 334.º e 762.º n.º 1 do Código Civil”.*

Assim, julga-se a presente acção parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Declara-se que a Reclamada não cumpriu integralmente a prestação a que se obrigou para com o Reclamante (não entregou o objecto postal em causa nos autos, no destino acordado ao seu destinatário, dentro do prazo de dois dias úteis a que se obrigou entrega-lo (tendo-o entregue, apenas, no dia 11 de Dezembro (para além do prazo inicialmente acordado));
- b) Condena-se a Reclamada a reconhecer tal facto;
- c) Condenando-se a Reclamada, em consequência dessa falta de cumprimento integral da sua prestação, a devolver ao Reclamante a quantia de 36,17€ (37,77€-1,60€).

Sem custas.

Notifique-se.

### **Resumo:**

O contrato de prestação de serviços postais é um contrato sinalagmático, através do qual o prestador do serviço se obriga perante o consumidor a prestar-lhe um serviço – entrega do objecto postal em determinado local – mediante uma contraprestação monetária a pagar pelo consumidor.

Se o prestador do serviço se obriga perante o consumidor à entrega do objecto postal num determinado prazo, cobrando, por isso, um valor superior aquele que cobraria, caso não se tivesse obrigado à sua entrega dentro desse prazo, o não cumprimento do prazo estabelecido/acordado e a entrega do objecto depois de decorrido aquele, determina que o prestador do serviço não cumpriu a sua prestação nos termos acordados, pelo que não pode ser pego pelo serviço prestado, nos mesmos termos em que o seria se tivesse cumprido integralmente a sua prestação.





Neste caso, o prestador do serviço deverá ser compensado, apenas, com o recebimento de valor equivalente aquele que receberia, caso não tivesse sido acordado ou estabelecido aquele prazo.

Braga, 19/08/2020.

O Árbitro

A handwritten signature in black ink that reads 'Marcelino António Abreu'.

---

(Marcelino António Abreu)