

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Resulta do exposto no art.º 406º CC que *“o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento (...) ou nos casos admitidos na lei”*.
- II. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC).
- III. A lei faz presumir que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC), sendo que a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor (art.º 804º CC).
- IV. Existindo presunção legal que atribui culpa ao devedor pelo incumprimento contratual verificado, caberia à Requerida ilidir tal presunção e demonstrar que a falta de entrega do objeto não decorreu de culpa sua.
- V. Sobre a Requerida incidia, ainda, um dever especial de informação que também não foi cumprido.
- VI. O dever de informação imposto à Requerida não se satisfaz com a mera remessa para o que se encontra estabelecido no seu *site*, pois é no momento da contratação que o prestador de serviço deve, de forma clara e objetiva, informar o consumidor sobre as características do contrato a celebrar.
- VII. O prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.

A) RELATÓRIO

No dia 07/06/2021, a Requerente **A**, residente na Rua *, apresentou reclamação contra a Requerida **B.**, com sede na Avenida * **alegando essencialmente o seguinte:**

- 1) No dia 20/11/2020, remeteu via B com destino a França, para a sua sobrinha, um telemóvel da marca Iphone 12 Pro Graphite 128GB-YPT, com o n.º de encomenda CE *;
- 2) Aquando do envio da encomenda em loja, informou que estaria a enviar um telemóvel caro e pretendia um serviço seguro;
- 3) A funcionária referiu que aquele era um serviço seguro e não haveria qualquer problema;
- 4) A encomenda não chegou ao destino;
- 5) Já fez várias reclamações nos B e algumas por email;
- 6) A Requerida nunca explicou o que aconteceu à encomenda que transportava um valor bastante considerável;
- 7) A fatura encontra-se em nome da sobrinha por uma questão de ser mais cómodo para a mesma acionar a garantia, mas quem realizou o pagamento foi a Requerente;
- 8) A Requerida assegurou que seria um serviço seguro, o que levou a Requerente a contratar aquele serviço e não outro;
- 9) Numa fase inicial a Requerida assumiu que iria proceder ao reembolso do valor na totalidade, mas posteriormente enviou nova comunicação a informar que, afinal, havia mais um lapso e só teria direito ao reembolso de €10,00;
- 10) A Requerida não prestou as devidas informações sobre as opções de envio. **Petitiona indemnização pelo valor de €981,54 relativo ao bem extraviado/perdido pela Requerida, mais €35,21 pelas despesas de envio.**

Em contestação, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:

- 1) O objeto não foi entregue e assumiu o incidente como extravio;
- 2) Os termos e condições de prestação do serviço de transporte de encomendas expresso são regulados pelas condições gerais de transporte da B;

- 3) A entrega e expedição implica a aceitação sem reservas pelo expedidor das condições gerais de transporte;
- 4) A indemnização não pode ultrapassar €10,00 por quilo de peso bruto da mercadoria em falta;
- 5) A Reclamante não contratou seguro especial;
- 6) Quanto à alegação de que não conhece a existência de um seguro adicional, as mesmas encontram-se plasmada no *link* do *site* da B;
- 7) Os atendedores têm orientações expressas par informar os clientes de que existe um seguro adicional que poderá ser contratado nas situações em que os clientes considerem o valor do conteúdo como relevante;
- 8) Se tivesse informado o atendedor de que o conteúdo do objeto era de valor, teria recebido a informação da existência de um seguro adicional que seria acionado em caso de extravio;
- 9) Não fez prova do valor do conteúdo da mercadoria.

A audiência arbitral realizou-se no dia 25/11/2021, 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. No presente caso, trata-se de um serviço público essencial, nos termos da alínea e), do n.º 2 do art.º 1 da Lei dos Serviços Públicos, pelo que o litígio se encontra sujeito a arbitragem necessária, por força do disposto no art.º 15º da mencionada lei.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

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 €1.016,75 o valor da ação.

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

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Em audiência, a Requerida alegou e juntou o respetivo comprovativo do pagamento de indemnização no valor de €45,21, correspondente aos portes de envio e à indemnização em função do peso da encomenda, tendo por referência €10,00 por cada quilograma.

Assim, cumpre apreciar se a Requerente tem direito a ser indemnizada pelo valor remanescente petitionado, ou seja, €971,64.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 20/11/2020, a Requerente remeteu via B com destino a França, para a sua sobrinha, um telemóvel da marca Iphone 12 Pro Graphite 128GB-YPT, com o n.º de encomenda CE*;
- 2) Aquando do envio da encomenda em loja, a Requerente informou que estava em causa um telemóvel;
- 3) A Requerente não contratou um seguro especial;
- 4) A encomenda não chegou ao destino;
- 5) A Requerida assegurou que seria um serviço seguro, o que levou a Requerente a contratar aquele serviço e não outro;
- 6) A Requerida não prestou as devidas informações sobre as opções de envio;
- 7) Os atendedores ao serviço da Requerida têm orientações para informar os clientes de que existe um seguro adicional que poderá ser contratado nas situações em que os clientes considerem o valor do conteúdo como relevante.

FACTOS NÃO PROVADOS



Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham sido demonstrados.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento e as declarações da Requerente (quando refletidas noutros elementos de prova), analisados de forma crítica, através de uma livre apreciação da prova, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

O **ponto 1)** resulta demonstrado pela conjugação dos documentos juntos pela Requerente, nomeadamente, o guia de transporte, onde consta que o objeto descrito como “telemóvel” foi remetido para França, tendo como destinatária C, precisamente a mesma destinatária da fatura de aquisição do telemóvel também junta aos autos. Foi igualmente valorado o depoimento da testemunha E, que confirmou a aquisição do equipamento para ser enviado para uma sobrinha da Requerente a residir em França. Estas declarações e estes documentos confirmam as declarações da Requerente que também foram tidas como coerentes e espontâneas. Foram valoradas também as declarações da Requerente quanto ao **ponto 2)**, uma vez que estão em consonância com o que ficou descrito no documento “guia de transporte”. De facto, tendo em conta que a descrição do tipo de objeto em causa é aposta pelo funcionário da Requerida, ter-se-á de concluir que a Requerente informou o que estava a ser enviado. O **ponto 3)** é na verdade facto confirmado por ambas as partes, apesar de a Requerente alegar que não foi informada sobre a existência de um seguro. O **ponto 4)** resulta do “percurso do objeto” também junto aos autos de onde consta como última informação disponível “Perafita”. A Requerida também confirmou que o objeto não foi entregue, tendo-o considerado como extraviado. Os **pontos 5), 6) e 7)** resultam do depoimento prestado pela testemunha F, funcionária que atendeu a Requerente aquando da contratação do serviço e que referiu que as orientações que recebem são no sentido de informar o cliente de que existe um seguro, caso a encomenda seja frágil ou de valor. Porém, não ficou demonstrado que tenha, efetivamente, neste caso, transmitido tal informação nem que o faça regularmente. Na verdade, a testemunha declarou de forma bastante espontânea e assertiva que o serviço contratado pela Requerente é seguro e que, no contacto com o cliente, o que procura perceber é se a encomenda se encontra bem embalada e acondicionada e, caso não esteja, indica a

existência de um seguro para o caso de o objeto se partir. Declarou a testemunha que partem do pressuposto que o serviço vai ser cumprido e que o objeto não vai ser extraviado, o que só permite concluir que, embora informe o cliente quanto ao seguro para o caso de dano, não alerta quanto aos casos de extravio. Estas declarações encontram-se em consonância com as declarações da Requerente que afirmou ter sido informada de que o serviço contratado era seguro e que contactou a sua sobrinha antes de formalizar o contrato, dando-lhe conta do valor dos portes de envio e da garantia de segurança transmitida pela funcionária, referindo, ainda, que se tivesse sido informada da existência e efeitos do seguro nos casos de extravio, tê-lo-ia contratado, considerando o objeto em causa, sendo esta a atuação expectável de acordo com as regras da experiência e avaliada em função do padrão de um homem médio, na mesma situação.

F) DIREITO

Entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços postais, o que, conforme já referido, corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea e), do n.º 2 do art.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, independentemente do carácter público ou privado da entidade prestadora do serviço.

No âmbito da prestação de serviços postais, o legislador definiu e caracterizou um conjunto de serviços que se incluem no chamado “serviço universal”. Nos termos da Lei n.º 17/2012, de 26 de Abril que aprova o REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POSTAIS, “**serviço universal**” compreende *um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado* (art.º 12º, n.º 1).

Este tipo de serviço tem um regime próprio distinto dos restantes serviços postais prestados ao consumidor, como é o caso do **serviço de correio expresso**, o qual se entende como *serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares* (art.º 12º, n.º 2 do RJAPSP).



Quer o Regulamento do Serviço Público de Correios (aprovado pelo DL n.º 176/88, de 17 de maio), quer a Convenção Postal Universal (aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11/05) têm o seu âmbito de aplicação limitado ao serviço universal. Neste sentido, veja-se a decisão proferida no âmbito do proc. n.º 2540/2017 no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto: *é sabido que o legislador, nacional e internacional (veja-se o disposto nos artigos 74.º e seguintes do Regulamento do Serviço Público de Correios e nos artigos 21.º e seguintes da Convenção Postal Universal), afasta os danos resultantes do atraso nas entregas do âmbito da responsabilidade do prestador de serviço postal. Cremos, contudo, que tais normas apenas se aplicam aos serviços postais “básicos”, integradores do âmbito do “serviço universal”, deixando de fora do seu campo de aplicação os serviços de “valor acrescentado”, como o “serviço de correio expresso”, que justamente se caracteriza, entre outros aspetos, pela existência de “prazos de entrega predefinidos” (artigo 12.º, n.º 2 da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril).*

Pelo exposto, ter-se-á de recorrer ao regime geral da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil pressupõe a verificação de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

Resulta do exposto no art.º 406º CC que *“o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento (...) ou nos casos admitidos na lei”*. **O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC)**. A lei faz presumir que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC), sendo que a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor (art.º 804º CC). Existindo presunção legal que atribui culpa ao devedor pelo incumprimento contratual verificado, caberia à Requerida ilidir tal presunção e demonstrar que a falta de entrega do objeto não decorreu de culpa sua. A Requerida não o fez, aliás, assumiu a responsabilidade pelo extravio do objeto.

Nos termos do art.º 563º do CC, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Este artigo *consagrou a doutrina da causalidade adequada, na formulação negativa nos termos da qual a inadequação de uma dada causa para um resultado deriva da sua total indiferença para a produção dele, que, por isso mesmo, só ocorreu por circunstâncias excepcionais ou extraordinárias. De acordo com essa doutrina, o facto gerador do dano só pode deixar de ser*



considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.¹

Ficou demonstrado que a Requerida remeteu um telemóvel, por si adquirido, para oferecer à sua sobrinha a residir em França, que não chegou ao destino e que comportou um prejuízo correspondente ao seu valor. A causa direta deste prejuízo foi a atuação da Requerida que se comprometeu a proceder à entrega do objeto no destino designado e não o fez.

Assim, encontram-se preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual que oneram a Requerida com a obrigação de indemnizar a Requerente pelos danos causados.

Acresce que sobre a Requerida incidia, ainda, um **dever especial de informação** que também não foi cumprido.

Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) que *o prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, **informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada**, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...) f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso.* Nos termos do n.º 5 do referido artigo, **o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.** Por outro lado, a Lei de Defesa do Consumidor estabelece o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9) consubstanciado na imposição da igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas, bem como da lealdade e boa-fé na formação dos contratos.

Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor aqui previstos, considerando-se (estas) nulas.

Alega a Requerida que a informação sobre o seguro se encontra plasmada nas suas condições gerais, disponíveis no seu *site*, e que a entrega da mercadoria pela Requerente implica a aceitação destas condições, sem reservas. Ora, o dever de informação imposto à Requerida não se satisfaz com a mera remessa para o que se encontra estabelecido no seu *site*, pois é no momento da contratação que o prestador de serviço deve, de forma clara e objetiva,

¹ Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.



informar o consumidor sobre as características do contrato a celebrar. Este dever não foi cumprido. Na verdade, a Requerida vedou a oportunidade à Requerente de decidir de forma consciente e esclarecida se declarava ou não o valor da encomenda mediante o pagamento de uma taxa adicional, tendo ficado demonstrado que, caso tivesse sido informada, a Requerente teria pago o referido valor, atendendo ao objeto em causa. Assim, resta concluir que a atuação da Requerida foi causa adequada do dano reclamado pela Requerente, pelo que, também por esta via, tem aquela a obrigação de indemnizar.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida ao pagamento do montante de €971,64 (€1.016,75 deduzido do valor já pago).

Notifique.

Braga, 23 de dezembro de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)