

Sentença

**, residente na Rua **, Braga, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, em 15-06-2021, reclamação contra **, SA, com sede na, Av. **, Lisboa, na qual invoca, em suma, que:

“No dia 13.05.2021 pelas 15.11h entreguei uma encomenda particular no balcão de ** dos **, com destino a Palma de Maiorca. Pela urgência na sua entrega contratei o serviço **, o qual permitiria que a encomenda chegasse ao seu destino no dia 17.05.2021 (...).

Curiosamente no dia 14.5.2021 recebi um SMS dos ** a informar que a encomenda estaria pronta para entrega a partir desse dia. Estranhei por ser tão rápido e informei o destinatário para estar atento. No entanto, a encomenda não foi entregue nesse dia, nem na data prevista (17.05)

No dia 18.05 utilizei o serviço de tracking online no site dos **, mas a única informação disponível era a de que a encomenda tinha sido entregue no balcão dos ** no dia 13.05. Dirigi-me pessoalmente ao balcão de ** para pedir informação, mas a informação de que dispunham era a mesma. Não sabendo dar mais justificações recomendaram-me que fizesse uma reclamação por telefone.

Assim fiz, apresentei a reclamação no dia 18.5 (registada como **) e, segundo me informaram assim que tivessem mais informação entrariam em contacto por email, tendo 2 semanas como limite máximo de resposta.

Durante este período de 2 semanas em que não tive nenhum contacto originado pelos **, voltei a contactá-los telefonicamente por mais 3 vezes e consultei várias vezes o site de tracking. Apenas consegui apurar que a encomenda teria chegado a Madrid no dia 17 (...), não havendo mais registos depois dessa data. O serviço de atendimento telefónico não me soube dar mais explicações, apenas dizendo que ainda estavam dentro do prazo de resposta e que deveria aguardar.

Tendo-se esgotado o prazo das 2 semanas, sem ter tido qualquer contacto por parte dos **, e sem ter sido entregue a encomenda, venho por este meio dar entrada da presente reclamação, por forma a ser ressarcido do valor comercial da encomenda perdida e do serviço não prestado.

Além destes custos concretos houve outros custos com o tempo perdido e a segunda deslocação aos ** e custos com chamadas telefónicas, dos quais desconheço a possibilidade de ser ressarcido, dada a dificuldade em lhes atribuir um valor”. (itálico nosso)

Concluindo o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a ressarcir-lo do valor comercial da encomenda em si (122,70 €) e do valor pago pelo serviço não prestado (23,05 €).

Com vista a fazer prova dos factos por si alegados, a Reclamante juntou aos autos documentos.

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.

A Reclamada apresentou contestação, onde alega o seguinte:

“1. O Reclamante alega que em, 13.05.2021, contratou os serviços da Reclamada para envio de um objecto com o número **, facto que a Reclamada aceita por ser verdade.

2. Alega, também, que tal objecto não foi entregue, facto que a Reclamada aceita, uma vez que assumiu perante o Reclamante o seu extravio.

3. Os termos e condições de prestação do serviço de transporte de Encomendas Expresso vulgarmente designadas por EMS, são reguladas pelas Condições Gerais de Transporte da CTT Expresso plasmadas no link

<https://www.ctt.pt/transversais/condicoes-gerais-transporte-encomendasexpresso>.

4. A entrega da mercadoria à ** para expedição, juntamente com a respetiva guia de transporte, implica a aceitação, sem reservas, pelo expedidor/remetente das citadas Condições Gerais de Transporte (CGT).

5. No que concerne à responsabilidade da ** resultante do extravio do EMS remetido pelo reclamante, importa referir que, nos termos dos números 9.2. e 9.3 do ponto 9 das CGT, esta responde perante aquele nos termos gerais do Direito e com os limites de indemnização estabelecidos no diploma legal que regula o transporte rodoviário nacional de Mercadorias (Dec. – Lei nº 239/2003, de 4 de outubro, na sua redação atual dada pelo Dec. – Lei nº 145/2008, de 28 de julho), que estabelece que, o valor da indemnização devida por perda ou avaria não poderá ultrapassar € 10,00 por Kg de peso bruto da mercadoria em falta.

6. Assim, uma vez que o reclamante não contratou um seguro especial, a ** responde apenas dentro dos limites aplicáveis suprarreferidos.

7. Nos termos dos números 12.2 do ponto 12 das CGT, a ** não é responsável por danos consequenciais ou indiretos que resultem do extravio da mercadoria.

8. Nos termos do número 12.3 do ponto 12 das já amplamente citadas CGT, consideram-se danos consequenciais ou indiretos, nomeadamente, lucros cessantes, perda de mercado, perda de utilização do objeto ou perda de oportunidade negocial.

9. No que concerne ao alegado desconhecimento do reclamante sobre a existência de um serviço adicional (o seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria), impõe-se referir que, essa informação encontra-se plasmada no link do site da ** que se indica **.

10. Deste modo, encontra-se salvaguardado o direito do consumidor à informação consagrado no artº 60º da Constituição, na alínea

d) do artº 3º e no artº 8º da Lei nº 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua redação atual.

11. De referir, também, que o reclamante não faz prova do conteúdo e do valor da mercadoria”. (itálico nosso)

Terminou a Reclamada a sua contestação pedindo que deve a “presente reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a reclamada do Pedido, com as demais consequências legais.”.

A Reclamada não juntou aos autos prova documental.

Reclamante e Reclamada não arrolaram testemunhas.

Não tendo sido possível conciliar as partes, nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, procedeu-se à realização do Julgamento e a uma inspeção por parte do Arbitro do processo, aos móveis em causa nos autos, com vista à melhor averiguação dos factos e à descoberta da verdade material.

Assim:

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e não há nulidades que obstem à decisão do tribunal.

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

- a) Em 13.05.2021, o Reclamante dirigiu-se ao balcão dos ** em **, Braga, e, uma vez aí, procedeu ao envio de um objecto postal (uma encomenda), ao qual foi atribuído pela Reclamada, o número de registo “**”;
- b) O objecto postal referido no item anterior destinava-se a ** e deveria ser entregue na seguinte morada: **, Palma de Maiorca, Espanha”;
- c) O Reclamante queria que o supra mencionado objecto postal chegasse com rapidamente ao seu destinatário e lugar de destino;
- d) Que a quando do referido envio do mencionado objecto postal, foi dito ao Reclamante por funcionário a prestar funções na mencionada estação dos **, sita em **, Braga que tal envio poderia ser feito através da Reclamada, sendo, nesse caso entregue no seu destino no espaço de 2 a 3 dias;

O Reclamante pagou pelo envio do referido objecto postal a quantia de



23,05€;

- e) O mencionado objecto postal pesava 0,284Kg;
- f) O objecto postal referido em “A” destes factos provados nunca chegou ao seu destino, nem foi entregue ao seu destinatário;
- g) Os termos e condições gerais de prestação do serviço de transporte de encomendas expresso vulgarmente designadas por EMS, são reguladas pelas Condições Gerais de Transporte da ** plasmadas no link **;
- h) O seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria, encontra-se plasmada no link do site da ** que se indica **.

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

Os demais factos constantes dos autos, nomeadamente:

- a) Qual o conteúdo do objecto postal referido em “a” dos factos provados e seu respectivo valor;
- b) Que tenham sido comunicados e/ou informadas ao Reclamante o teor das condições gerais de prestação do serviço de transporte de encomendas expresso vulgarmente designadas por EMS;
- c) Que tenha sido comunicado e/ou informado ao Reclamante a existência de um seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria;

Fundamentação da matéria de facto:

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, este Tribunal Arbitral formou a sua convicção, apreciando, livremente e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo e à apreciação das declarações da Reclamante.

Assim, decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e para a formação da convicção do tribunal foram, desde logo:

- a) O facto de a Reclamada ter admitido nos artigos 1 e 2 da sua contestação que o “Reclamante (...) contratou os serviços da Reclamada para envio de um objecto com o número **, facto que a Reclamada aceita por ser verdade” e, também, que “que tal objecto não

foi entregue, facto que a Reclamada aceita, uma vez que assumiu perante o Reclamante o seu extravio”.

b) O facto das partes terem aceitado por acordo que o montante pago pelo Reclamante pelo envio do referido objecto postal foi 23,05€;

c) O documento junto a fls. 3 dos autos, onde consta o peso do objecto postal enviado pelo Reclamante, o seu remetente, o seu destinatário e o local de destino de entrega; e

d) As declarações do Reclamante.

Em sede das suas declarações prestadas em julgamento, o Reclamante, além de confirmar o por si alegado na sua reclamação inicial, referiu, ainda que: -- Em 13.05.2021, se dirigiu ao balcão dos ** em **, Braga, e, uma vez aí, procedeu ao envio de um objecto postal (roupa de desporto – um top e calções – e uma bijuteria – um colar e brincos vermelhos), ao qual foi atribuído pela Reclamada, o número de registo “**”.

-- O objecto postal destinava-se a ** e deveria ser entregue na seguinte morada: **, Palma de Maiorca, Espanha;

-- Pagou pelo envio do referido objecto postal a quantia de 23,05€;

-- O objecto postal nunca chegou ao seu destino, nem foi entregue ao seu destinatário;

-- Nunca foi informado acerca do teor das condições gerais de prestação do serviço de transporte de encomendas expresso, bem como da existência de um seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria;

Tais declarações foram prestadas de forma clara e isenta o que convenceu o tribunal da sua veracidade.

Quanto à matéria de facto não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzido no sentido de provar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2.º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “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”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3.º, 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”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objecto a prestação de um serviço público essencial – serviço postal –, nos termos do art.2, n.º 2, al. e), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, a qual se traduz num contrato bilateral, sinalagmático, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço (franquia) devido pelo envio do objecto postal – a pagar pelo Reclamante, se obrigou a prestar a este um serviço – a entregar no endereço de destino, ao seu destinatário, o objecto que o Reclamante lhe entregou para tal.

Nos termos do art. 13.º, n.º 1, do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei 176/88, de 18 de Maio, “as correspondências postais compreendem as seguintes categorias: cartas, bilhetes-postais, impressos, cecogramas e pacotes postais”.

No caso dos autos, estamos perante o envio um pacote postal. Envio este que nos termos do art. 14, daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, está sujeito ao pagamento prévio (que existiu por parte do Reclamante) de uma franquia (vulgarmente designado por selo do correio).

A título de franquia, o Reclamante pagou a quantia de 23,05€. Cabia à Reclamada, cumprida que foi pelo Reclamante a sua contraprestação – pagamento da franquia devida –, cumprir a sua.

Prevê o art. 28, al. a), daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, que a entrega das correspondências registadas é sempre comprovada por recibo e tem lugar na morada do destinatário, desde que esteja implantada a distribuição domiciliária”.

É o caso dos autos! Devia a Reclamada, por si ou por meio de terceiro por si contratado para tal, proceder à entrega do objecto postal em causa nos autos, na morada de destino.

A Reclamada, conforme por si admitiu na sua contestação, não cumpriu a com a sua prestação contratual a que se obrigou.

Diz o art. 798, do Código Civil, 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. 799, n.º 1, deste mesmo diploma legal que “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

No caso dos autos, estamos perante o envio de uma correspondência registada e a perda do objecto postal (encomenda) enviado.

Incumbia à Reclamada provar que agiu sem culpa.

Ora, a Reclamada não logrou demonstrar tal facto.

Diz o art. 78.º, n.º 1, daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, que “No caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância Reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga”.

Por sua vez, prevê o art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento de Serviço Público de Correio que 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, “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 10kg”.

Este normativo legal prevê, não o valor da indemnização a arbitrar, mas o tecto máximo indemnizatório a que o Reclamante teria direito receber, no caso dos autos. Contudo, não o dispensa de provar o valor real da sua perda.

No caso dos autos, o Reclamante não provou quais os bens que compunham o conteúdo do objecto postal (encomenda) por si enviado, bem como o seu respectivo e real valor.

Apesar do Reclamante, ter declarado que o objecto postal por si enviada era composto de roupa de desporto (um top e calções) e uma bijutaria (um colar e brincos vermelhos) no valor global de 122,7 €, certo é que dos documentos que juntou a fls 15 e 16 dos autos, não resulta que tais bens tenham, efectivamente, sido enviados dentro do objecto postal em causa no processo.

Por outro lado, apesar de o Reclamante, em sede das suas declarações prestadas nos autos, ter dito que no objecto postal enviado seguia a mencionada roupa de desporto (um top e calções) e a bijutaria (um colar e brincos vermelhos), certo é que, além de tal ter sido impugnado pela Reclamada, o Reclamante não juntou aos autos qualquer outro elemento provatório, nomeadamente prova testemunhal, que corrobore tais afirmações.

Assim, na falta daqueles ou outros elementos de prova que demonstrem que tais objectos foram seguiam no sobredito objecto postal enviado, não pode o tribunal dar como provado o mencionado envio e o montante do alegado prejuízo sofrido pelo Reclamante e, conseqüentemente, arbitrar-lhe uma indemnização, nos termos daquele art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento de Serviço Público de Correio, apenas podendo, nos termos daquele art. 81, n.º 4 (porque assente por acordo entre as partes), reconhecer-se o direito à restituição das taxas cobradas. Ou seja, reconhecer-se o direito à restituição o valor da franquia paga pelo envio do objecto postal – 23,05€.

Por outro lado, alega a Reclamada que “os termos e condições de prestação do serviço de transporte de Encomendas Expresso vulgarmente designadas por EMS, são reguladas pelas Condições Gerais de Transporte da ** plasmadas no link **”; que “a entrega da mercadoria à ** para expedição, juntamente com a respetiva guia de transporte, implica a aceitação, sem reservas, pelo expedidor/remetente das citadas Condições Gerais de Transporte (CGT)” e que “no que concerne ao alegado desconhecimento do reclamante sobre a existência de um serviço adicional (o seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria), impõe-se referir que, essa informação encontra-se plasmada no link do site da ** que se indica **” pelo que “encontra-se salvaguardado o direito do consumidor à informação consagrado no artº 60º da Constituição, na alínea d) do artº 3º e no artº 8º da Lei nº 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), na sua redação atual”.

Segundo, Oliveira Ascensão¹, cláusulas contratuais gerais são “cláusulas predispostas unilateralmente para uma generalidade de pessoas, que não têm possibilidade de discutir o seu conteúdo”.

No nosso ordenamento jurídico, rege em sede de cláusulas contratuais gerais o Dec. Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, o qual no seu art. 1.º, n.º 1, preceitua que “as cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”, preceituando o n.º 2, desse mesmo normativo legal que “o presente diploma aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar”.

Na esteira deste diploma (n.º 3, do citado preceito legal) “o ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo”.

Por sua vez, o art. 5.º, n.º 1, do mesmo diploma legal, estabelece que “as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, devendo tal comunicação (n.º 2) “ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”, incumbindo (n.º 3) “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

Já o art. 6.º, n.º 1, do aludido diploma legal preceitua que “o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”.

Ora, os “termos e condições de prestação do serviço de transporte de Encomendas Expresso” constituem cláusulas contratuais gerais predispostas e que não foram objecto de negociação com o Reclamante.

Assim, não basta que os referidos termos e condições de prestação do serviço de transporte de Encomendas Expresso estejam plasmadas no link “**”, é preciso que sejam tais condições comunicadas e informadas ao aderente de modo que este delas tome efectivo conhecimento, sendo que “a entrega da mercadoria à ** para expedição,

¹ Oliveira Ascensão, in Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas abusivas e o Novo Código Civil.

juntamente com a respetiva guia de transporte” não pode implicar a sua aceitação, pois não se pode aceitar o que se desconhece.

O mesmo se diga no que diz respeito ao alegado “seguro extra através do qual é aumentado o seguro base da Mercadoria”. Não basta que esteja disponível a comunicação da sua existência num mero link. É preciso que tal seguro, seja objecto de comunicação e informação ao utente do serviço, de modo que este dele tome efectivo conhecimento.

Deste modo, não se “encontra-se salvaguardado o direito do consumidor à informação consagrado no artº 60º da Constituição, na alínea d) do artº 3º e no artº 8º da Lei nº 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor)”.

Ora, preceitua o art. 8º, do mencionado diploma legal que “consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo”.

Se são excluídas, é manifesto que não vinculam o aderente. No caso dos autos, o Reclamante.”.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante o valor de 23,05€, a título de valor da franquia por este paga pelo envio do objecto postal em causa nos autos e que a Reclamada não entregou na morada de destino nem ao seu destinatário.

No mais, absolve-se a Reclamada.

Sem custas.

Notifique-se!

Resumo:

A Relação jurídica estabelecida entre o Reclamante e a Reclamada constitui uma relação jurídica de consumo que tem por objecto a prestação de um serviço público essencial – serviço postal –, nos termos do art.2, n.º 2, al. e), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Esta relação jurídica traduz-se num contrato bilateral, sinalagmático, segundo o qual, a operadora responsável pela distribuição de correio, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação paga pelo Reclamante – pagamento do preço (franquia) devido pelo envio do objecto postal – se obrigou a prestar a este um serviço – a entregar no endereço de destino, ao seu destinatário, o objecto postal que lhe entregou para tal.

Nos termos do art. 13.º, n.º 1, do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei 176/88, de 18 de Maio, “as correspondências postais compreendem as seguintes categorias: cartas, bilhetes-postais, impressos, cecogramas e pacotes postais”, sendo que a entrega dessa correspondência, nos termos do artigo 14, do mencionado Regulamento, está sujeito ao pagamento prévio de uma franquia (vulgarmente designado por selo do correio).

A Reclamada não entregou no seu destino, nem ao seu destinatário o objecto postal que lhe foi entregue para tal. Ou seja, a Reclamada não cumpriu com a prestação contratual a que se obrigou.

Diz o art. 78.º, n.º 1, daquele Regulamento que, “no caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância Reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga”.

Por sua vez, prevê o art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento que 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, “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 10kg”.

Este normativo legal prevê, não o valor da indemnização a arbitrar, mas o tecto máximo indemnizatório a que o Reclamante teria direito receber. Contudo, não o dispensa de provar o valor real da sua perda.

O Reclamante não provou quais os bens que compunham o conteúdo do objecto postal (encomenda) por si enviado.

Assim, na falta de elementos de prova (testemunhal) que demonstrem que tais bens faziam parte do objecto postal enviado, não pode o tribunal dar como provado o montante do prejuízo sofrido pelo Reclamante e, conseqüentemente, arbitrar-lhe uma indemnização, nos termos daquele art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento, apenas sendo possível, nos termos do n.º 4, daquele art. 81, reconhecer-se o direito à restituição o valor da franquia paga pelo envio do objecto postal, por ser esse o único valor pago de que há prova nos autos.

Braga, 30 de Dezembro, de 2021.



(Marcelino António Abreu)