



PROC. N.º 2038/2022 SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A prestação de um serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, cabendo ao prestador a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação.
- II. 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.
- III. O prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.
- IV. O prestador de serviços está ainda obrigado a indemnizar o consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos.
- V. Ao abrigo do Sexto Protocolo Convenção Postal Universal, *as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado.*
- VI. Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total de uma encomenda ordinária, para além da indemnização, o remetente tem direito à restituição das taxas e dos direitos pagos.
- VII. Em caso de encomenda ordinária, 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.
- VIII. Ao abrigo do Regulamento das Encomendas Postais, o montante da indemnização pela encomenda ordinária não deve exceder o montante calculado, combinando a 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.

A) RELATÓRIO

No dia 20/06/2022, o Requerente **, residente **, Esposende, apresentou reclamação contra a

Requerida **, **S.A.**, com sede na Av** Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Em fevereiro de 2021 contratou com a Requerida o envio de uma encomenda com destino à Alemanha (LL**8PT);
- 2) A encomenda não chegou em condições ao destino, conforme informação da DHL e rastreamento efetuado pela leiloeira;
- 3) Reclamou junto da Requerida mas esta declinou assumir qualquer responsabilidade alegando não se tratar de um objeto postal registado, mas sim de correio normal, não tendo por isso direito a qualquer indemnização;
- 4) Aquando do envio da encomenda, solicitou que pretendia efetuar um seguro, atento o valor do bem em causa;
- 5) A funcionária referiu que para aquele país de destino não era possível realizar qualquer seguro, não tendo sequer fornecido qualquer outra possibilidade;
- 6) Durante todo o processo em que procurou apurar responsabilidades, a requerida foi dando informações muito contraditórias, vezes havia que não localizava a encomenda e noutras respostas já refere que o objeto foi entregue sem constrangimentos.

Peticiona a devolução da encomenda ou indemnização no valor de €177,15.

*

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

- 1) O Requerente expediu a encomenda por via de correio azul internacional, sendo um serviço de correio normal que inclui código de rastreamento e não objeto postal registado;
- 2) Significa que, nos termos do art.º 34º da Convenção Postal Universal, este tipo de envios não está sujeito a qualquer responsabilidade, não havendo direito a indemnização;
- 3) A responsabilidade das administrações postais apenas abrange “a perda, espoliação ou avaria dos objetos registados das encomendas ordinárias e dos objetos com valor declarado”

- 4) O objeto em apreço foi enviado sob a modalidade de Correio Azul Internacional, que corresponde a um correio normal e o mesmo não dispunha de qualquer seguro, pelo que não lhe é devida qualquer indemnização pelo seu extravio;
- 5) O demandante foi informado desta situação, sendo que o próprio na sua reclamação refere que enviou o objeto mesmo após a funcionária do balcão o ter informado que, neste caso, o mesmo não estava abrangido por seguro, tal como o próprio afirma “fiquei danado quando fui informado que se tivesse feito um registo tinha outras garantias”;
- 6) O serviço de correio registado que inclui seguro não tem disponível o serviço de rastreabilidade, sendo que o demandante indicou que pretendia enviar o objeto com possibilidade de rastreamento, pelo que foi essa a opção que lhe foi fornecida;
- 7) Assim, a encomenda enviada foi expedida através do serviço de correio normal, apenas acompanhado de um código de rastreamento, o que invalida qualquer possibilidade de indemnização por qualquer extravio ou perda definitiva;
- 8) Ainda que assim não se entenda, não havendo um seguro que cubra o valor da encomenda, ainda que a encomenda fosse enviada através do serviço de correio registado, a demandada não sabe nem tem obrigação de saber o valor do enviado, pelo que não pode, em caso de perda ou espoliação, indemnizar no valor que o demandante alega ser o que a encomenda continha;
- 9) Cumpriu todas as suas obrigações e expediu a dita encomenda em condições;
- 10) Esta, por motivos que lhe são totalmente alheios, foi danificada;
- 11) Não pode ser responsabilidade por uma atuação que extravasa a sua competência;
- 12) Cumpriu com a sua obrigação, na medida em que tudo fez para que a referida entrega fosse de facto entregue ao destinatário final;
- 13) Não tendo sido a encomenda entregue ao destinatário final apenas por atuações que lhe são completamente alheias;
- 14) Agiu de forma diligente e célere tendo dado sempre resposta às reclamações do demandante, demonstrando sempre total disponibilidade para resolver a questão, procurando encontrar respostas com todos os responsáveis

operacionais para conhecimento, averiguações e identificação/resolução de eventuais constrangimentos.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 12/10/2022, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência, o Requerente **desistiu do primeiro pedido**, peticionando somente a compensação no valor de €177,15.

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 a prestação de serviços postais, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, e) 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 encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida 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 €177,15 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

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito a ser compensado pelo perda, avaria ou espoliação da encomenda enviada, no valor de €177,15.



D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 08/02/2021, o Requerente contratou a expedição de uma encomenda por via de correio azul com destino à Alemanha, com o código de rastreamento LL15**PT, pelo preço de €15,50;
- 2) Aquando do envio da encomenda, o Requerente referiu que pretendia efetuar um seguro com possibilidade de rastreamento;
- 3) O serviço de correio registado não tem disponível o serviço de rastreamento;
- 4) A funcionária da Requerida referiu que para o país de destino não era possível contratar seguro, apenas o serviço de rastreamento;
- 5) A encomenda chegou ao destino danificada;
- 6) Durante todo o processo em que o Requerente procurou apurar responsabilidades, a Requerida foi dando informações muito contraditórias, vezes havia que não localizava a encomenda e noutras respostas referia que o objeto foi entregue sem constrangimentos.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) A Requerida tudo fez para que a entrega fosse conseguida no destinatário final;
- b) A Requerida agiu de forma diligente e célere, demonstrando sempre total disponibilidade para resolver a questão, procurando encontrar respostas com todos os responsáveis operacionais para conhecimento, averiguações e identificação/resolução de eventuais constrangimentos;
- c) O objeto expedido tinha o valor de €177,15.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

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 do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto provado pelo doc. junto a fls. 3 em conjugação com as declarações do Requerente e da testemunha arrolada pela Requerida. Quanto ao preço pago, muito embora o Requerente não tenha juntado comprovativo do mesmo, foi formada a convicção de que a taxa paga ascendeu a €15,50, conjugando o teor do documento junto a fls. 13 pelo Requerente (no qual refere que “em vez de pagar €15,50 iria pagar €16,00 [se optasse pelo serviço registado]”) com a tabela de preços (atual) disponível no site da Requerida, que indica o preço de €15,95 pelo serviço de envio correio azul internacional de encomendas de 1 kg a 2 kg.

Os **pontos 2, 3 e 4)** ficaram demonstrados igualmente pelas declarações do Requerente e da testemunha. Pela testemunha, funcionária da Requerida, foi dito que o cliente enviou um objeto para a Alemanha, através de correio azul, sendo que a diferença face ao correio normal é a existência de um código de barras que permite ao remetente acompanhar o percurso do objeto. Referiu que há destinos para os quais é possível contratar um seguro extra, mas para a Alemanha tal possibilidade não existe. Na contestação, a Requerida também o admite para concluir que, ainda assim (sem possibilidade de contratação de seguro), o Requerente optou por remeter o objeto.

Referiu ainda que, a partir do momento em que remetem ao distribuidor do país de destino, não conseguem controlar e não sabem se o objeto foi entregue ou não. Referiu ainda que, se o objeto tivesse sido registado, também não conseguiram controlar a entrega, embora, nesse caso, houvesse lugar a indemnização que pagariam de imediato ao Requerente.

Quanto à informação prestada ao cliente, esclareceu que não sabe se é ou não transmitida, aquando da contratação, a diferença entre os serviços registado e normal e que depende das questões que o cliente coloca no momento do envio, mas que existe informação disponível no *site*.

Foram ainda relevantes os e-mails juntos aos autos pelo Requerente, nos quais descreve o sucedido aquando do envio da encomenda, mesmo antes de o processo se iniciar nesta sede, dizendo que pediu código de rastreamento para a encomenda e seguro, tendo sido informado de que o seguro não existia e questionado se queria, ainda assim, enviar a encomenda. Pelo Requerente foi ainda dito que percebeu, mais tarde, que o registo custaria mais €0,50 e que se tivesse sido informado de que, através do método escolhido,



não seria indemnizado, teria optado pelo custo adicional, face ao diminuto valor em causa. Conjugadas as declarações da testemunha, do Requerente e os documentos juntos aos autos com as regras da experiência e da normalidade, foi criada a convicção de que a Requerida comunicou não existir a possibilidade de contratar seguro, mas não informou o Requerente das características e diferenças do serviço de correio azul e de correio registado – nem quanto à possibilidade ou não de contratar um serviço de valor declarado – nomeadamente quanto a indemnizações aplicáveis, como seria de esperar e conforme decorre das suas obrigações legais. Neste sentido, o Requerente ficou convicto de que, existindo um serviço de rastreamento que lhe permitira acompanhar a encomenda, estaria salvaguardado quanto a eventuais perdas ou avarias, conclusão a que chegaria qualquer consumidor médio, minimamente esclarecido e informado, colocado na mesma situação.

O **ponto 5)** é facto demonstrado pelos docs. juntos a fls. 3 e 22. Também pela testemunha foi dito que enviaram a encomenda para o operador postal que garante o serviço na Alemanha e que esse operador não localizou o objeto e o considerou extraviado.

Quanto ao **ponto 6)**, resultou provado pela análise aos e-mails juntos pelo Requerente. De facto, no dia 24/03/2021, a Requerida informou o Requerente de que o objeto não foi localizado, no dia 16/04/2021 reiterou essa informação, mas no dia 31/05/2021 indicou que foram iniciadas as diligências para apurar o que se passou com o objeto. No dia 14/06/2021, quatro meses depois do envio, referiu que ainda estavam a tentar localizar o objeto – já depois de reclamação no livro de reclamações online realizada pelo Requerente – e a 9/08/2021 informou que o objeto foi entregue sem reservas, o que não aconteceu, tendo em conta que a encomenda chegou ao destino danificada. Neste sentido, não foram demonstrados os factos vertidos nas **alíneas a) e b)** da matéria não provada, cujo ónus incumbia à Requerida, que não juntou qualquer elemento aos autos, demonstrativo de tais diligências. Por outro lado, no e-mail enviado ao Requerente a 14/01/2022, a Requerida pede desculpa pela demora com que o assunto foi tratado e conclui dizendo, novamente, que o objeto foi entregue.

Quanto à **alínea c)**, pelo Requerente foi dito que expediu uma encomenda correspondente a uma garrafa Porto Messias 1970, vendida em leilão na plataforma Catawiki, sendo este um hobby a que se dedica nos tempos livres, mas não conseguiu demonstrar que, de facto, o objeto expedido era o indicado. Estando o objeto exposto para leilão e tendo sido vendido a um interessado pelo preço de €177,15, como alega, seria possível, através das referida plataforma, demonstrar tal facto. Assim, as declarações do Requerente não são suficientes para considerar tal facto demonstrado.



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços postais, o que corresponde a um serviço público essencial que se rege pela proteção conferida pela Lei nº 23/96, de 26/07. Nos termos do art.º 7º da mencionada lei, a prestação de um serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, cabendo ao prestador a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação (art.º 11). 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.

Por outro lado, enquanto consumidor, o Requerente goza de um direito **especial de informação**, ao abrigo da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 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*. 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. O prestador de serviços está ainda obrigado a indemnizar o consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (art.º 12º)**.

Ao abrigo do Sexto Protocolo **Convenção Postal Universal**¹, 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 (34º, 4). 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

¹ Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004 de 11 de Maio.



Direito Especial de Saque (DES). **Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total** de um objeto registado, **de uma encomenda ordinária** ou de um objeto declarado, **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 objetos registados e as encomendas sem valor declarado, sob condição de que não sejam inferiores às fixadas nesta Convenção. Não se aplica qualquer restrição à aplicação do artigo 34º, a Portugal, nos termos dos art.º XIX e XX da Convenção, pelo que o distribuidor responde pela perda, espoliação e avaria de encomendas ordinárias, registadas ou com valor declarado, conforme definido no referido art.º 34º.

Ao abrigo do **Regulamento das Encomendas Postais (149º, nº 2)**, o montante da indemnização pela **encomenda ordinária** não deve exceder o montante calculado, combinando a **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.

Pelo envio do objeto, o Requerente pagou €15,50, valor que deverá ser multiplicado por 40 DES, com referência à data em que o transporte foi contratado. Tendo, então, por referência a data do envio (08/02/2021), o Requerente tem direito a uma compensação de €47,76 ($1,194^2 \times 40$), acrescido de €5,37 ($1,194 \times 4,5$) por cada quilo³, e, ainda, ao montante de €15,50 pela taxa paga, perfazendo a quantia global de €68,63.

A Requerida também está obrigada a indemnizar o Requerente ao abrigo da Lei dos Serviços Públicos e da Lei de Defesa do Consumidor, não só pela falta de informação prestada, como pelo cumprimento defeituoso do serviço contratado.

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**

² <https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639>

³ Uma vez que o Requerente não fez prova do objeto enviado, podemos apenas concluir, face ao valor da taxa paga, que o objeto pesava, pelo menos, 1 kg.

culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Ao abrigo da responsabilidade civil impõe-se o preenchimento de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade. Na responsabilidade civil contratual, aqui em causa, presume-se a culpa do devedor que falte ao cumprimento da obrigação (799º). A Requerida não cumpriu os deveres decorrentes do contrato celebrado com o Requerente, não sendo admissível que descarte a responsabilidade com base na alegação de que, a partir do momento em que o objeto chega ao país de destino, perde o controlo do mesmo e é o distribuidor alemão que tem responsabilidade na entrega efetiva. Também não colhe a alegação de que o Requerente não tem direito a indemnização por não se tratar de objeto registado, pois, sendo possível rastrear o objeto e concluindo-se que a Requerida não cumpriu com a obrigação de entrega, está demonstrado o facto ilícito da responsabilidade contratual que legitima o Requerente a obter compensação pelos danos causados. Além disso, existe o direito a indemnização ao abrigo da Convenção pela perda, avaria ou espoliação de encomenda ordinária e não apenas das encomendas registadas.

O Requerente reclama a compensação de um dano no valor de €177,15. No entanto, não tendo ficado demonstrado que o prejuízo causado ascendeu a esse valor, o Requerente tem apenas direito à compensação prevista da mencionada Convenção.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a pagar uma indemnização no valor de €68,63 ao Requerente.

Notifique.

Braga, 27 de novembro de 2022

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)