

Sentença

*, residente no *, Braga, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, em 20-072020, reclamação contra *, com sede *, Lisboa, na qual invoca, em suma, que:

*“O requerente a 19.06.20, pelas 10H45, solicitou o envio de um documento para o Brasil, via *, tendo pago 52,20€ pelo envio - *. Ainda nesse mesmo dia, e uma vez que pretendia anular o envio ligou para a Central de Atendimento onde referiu o pretendido. Foi informado que seria possível, assim como recuperar o valor pago. Foi então aconselhado a enviar um e-mail para esse efeito, o que fez nesse mesmo dia (essa informação foi dada numa chamada que ocorreu às 18h35 e durou 8 min 29 seg).*

A 22 de junho volta a solicitar por escrito junto do balcão.

Acontece que apesar dos diversos contactos e pedidos, a requerida nada fez”.

Concluindo o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a devolver-lhe o “valor de 52,20€ uma vez que cancelou o serviços nos termos indicados pela linha de apoio”.

Conjuntamente com a sua reclamação, o Reclamante juntou aos autos diversos documentos (fl.s 3 a 23).

Em 23/11/2020, em sede de audiência de julgamento, o Reclamante, juntou aos autos dois documentos. Um, composto de duas folhas, com a inscrição “Hora limite Recolha *” e “Prazo de Entrega” e outro, composto de oito folhas, respeitante a comunicações telefónicas efectuadas através dos números de telefone **.

A Reclamada foi notificada, nos termos do art. 9º, n.º 1, do Regulamento deste Centro de Arbitragem de Consumo, para se pronunciar, querendo, quanto ao objecto da reclamação apresentada pelo Reclamante e documentos juntos ao processo.

Notificada para tal, esta, em 22/09/2020, via e-mail, apresentou, nos autos:



a) Contestação, onde, no essencial, alegou que:

1º. “A Reclamada aceita que foi enviado pelo reclamante um objecto com o * com destino *”.

2º. “Aceita também que o reclamante pretendeu anular o envio do objecto, contudo desconhece que tenha sido no mesmo dia”.

3º. “Não aceita e refuta por completo que a reclamada nada tenho feito, ainda que para tal não estivesse legalmente obrigada”.

4º “Na verdade, apesar de não estar estipulado a garantia da devolução dos pedidos de envio de objetos, o certo é que a reclamada quando rececionou o pedido de devolução já aquele tinha sido expedido”.

5º. “Sendo certo que o reclamante sempre foi informado que os pedidos de devolução de objetos não estariam garantidos”,

6º. “Ainda assim, a reclamada tentou com o país de destino proceder à sua devolução, contudo o objeto entrou em processo de desalfandegamento, tendo posteriormente sido entregue em 11.07.2020”.

7º. “A reclamada cumpriu com o serviço pelo qual foi contratado pelo que não assiste ao reclamante qualquer indemnização”.

8º. “O pedido efetuado é, salvo melhor opinião, desprovido de total fundamento legal razão pela qual deverá a presente ação ser considerada improcedente”

Concluindo a sua contestação, pedindo que “deverá a presente Reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a Reclamada do Pedido, com as demais consequências legais”.

e

b) Apresentou, conjuntamente com aquela contestação, prova documental (doc. de fls. 31 a 39).

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido



validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova 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, além da referida contestação e documentos apresentados nos autos, nada mais apresentou no processo.

Por sua vez, o reclamante, em 17/11/2020, via e-mail, apresentou nos autos um requerimento onde, além de dar uma versão mais detalhada dos factos já alegados e de arrolar uma testemunha, altera o seu pedido inicialmente formulado, solicitando, agora, que a reclamada fosse, também, condenada a pagar-lhe 20,00€ relativamente ao valor que disse ter pago com chamadas efetuadas aos serviços, acrescido das suas deslocações ao CIAB.

O referido e-mail e seu teor foi notificado à reclamada para efeitos de poder, querendo, exercendo o direito ao contraditório, a qual nada disse.

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 e testemunha arrolada.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.

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

a) **Da alteração do pedido:**

O reclamante, em 17/11/2020, via e-mail, apresentou nos autos um requerimento onde, além de dar uma versão mais detalhada dos factos já alegados e de arrolar uma testemunha, altera o seu pedido inicialmente formulado, solicitando, agora, que a reclamada fosse, também, condenada a pagar-lhe 20,00€ relativamente ao valor que disse ter pago com chamadas efetuadas aos serviços, acrescido das suas deslocações ao CIAB.

Cabe, pois, conhecer, desde já, desta questão.

Nos termos do disposto no art. 265, n.º 2, do C.P.C., o Autor pode ampliar o pedido “até ao encerramento da discussão em primeira, se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”.

Assim, “o pedido pode ser ampliado até ao encerramento da discussão em 1ª instância, se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo, mas não se constituir uma mera decorrência do esquecimento da sua formulação logo na petição inicial, altura em que o Autor já sabia da existência das circunstâncias nas quais baseia tal ampliação” (Ac. do TRE, de 11/810/2012, proferido no processo n.º 1691/11.2, acessível em www.dgsi.pt).

Posto isto, somos do entendimento que a ampliação do pedido tem que assentar em factos novos e que o autor desconhecia a quando da apresentação da sua petição.

A tal se opõe os princípios da economia processual e da estabilidade da instância, este previsto nos art. 260 e 611, do C.P.C..

Ou seja, os factos em que se baseia ou fundamenta a ampliação do pedido têm necessariamente que serem factos supervenientes à apresentação de tal articulado.

Neste sentido o Acórdão do TRG, de 06/02/2020, proferido no processo n.º 992/18.3T8GMR.G1, acessível em www.dgsi.pt, que refere no seu sumário o seguinte: “Na falta de acordo, a causa de pedir só pode ser alterada ou ampliada em consequência de confissão feita pelo réu e aceite pelo autor (art. 265º,nº1 do CPC); ou se estiverem em causa factos supervenientes, isto é, factos que tenham ocorrido ou sido conhecidos depois da apresentação da petição inicial (art. 588º,nº1 do CPC)”.

Acontece que o requerente, no momento da apresentação da petição já tinha conhecimento das despesas alegadamente realizadas com telefonemas aos serviços dos CTT, bem como já sabia que teria que se deslocar ao CIAB e que tal facto lhe poderia acarretar despesas, pelo que deveria ter peticionado tais valores na sua petição inicial, ainda que, se fosse o caso, a liquidar em execução de sentença. Ora, o reclamante nada disso fez.

Neste sentido, indefere-se a requerida ampliação do pedido, pelo que, apenas, se conhecerá do pedido inicialmente formulado.

b) Do objecto do processo:

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

- a) Em 19/06/2020, por volta das 10:45horas, o Reclamante entregou na loja *, sita em * Braga, um objeto postal, ao qual foi atribuído o número de registo *;
- b) O referido objeto postal destinava-se a ser enviado para destinatário e morada sitos no * (Rua *), *;
- c) O Reclamante, aquando da entrega do referido objeto postal naquela loja dos CTT acima indicada, solicitou que o mencionado envio fosse efetuado através da reclamada,
- d) pedido este que foi aceite pelo funcionário que se encontrava ao atendimento ao publico na mencionada loja.
- e) Para efeitos do referido envio, o reclamante pagou a quantia de 52,20€;
- f) Nesse mesmo dia, o Reclamante foi informado, via telefone, por pessoa no local de destino do mencionado objeto que não deveria proceder o indicado envio.
- g) Após receção do telefonema referido no item anterior, o Reclamante, nesse mesmo dia 19/06/2020, por volta das 17:30horas, deslocou-se à mencionada loja *, sita em *, Braga, a fim de proceder ao cancelamento do referido envio do indicado objeto postal.
- h) Uma vez chegado à mencionada loja *, deparou-se com esta encerrada.
- i) Após o referido nos dois itens anteriores e ainda nesse mesmo dia, às 18:36horas, o Reclamante, através de chamada efetuada para o n.º *, foi informado de que deveria enviar um e-mail para o endereço * no qual deveria solicitar tal cancelamento do envio e devolução do valor pago.
- j) Ainda nessa mesma data, o reclamante, às 20:39h, procedeu ao envio de email para o mencionado endereço de correio eletrónico, onde solicitou o cancelamento do referido envio do sobredito objeto postal e o reembolso do valor pago.

- k) Do e-mail referido no item anterior consta o seguinte: “Subject * – Pedido de cancelamento e reembolso.

Boa Tarte,

Seguindo recomendação da Central de atendimento.

* – N’ da encomenda.

Envio em anexo o documento correspondente a encomenda.

Justificação: O documento enviado é referente a uma documentação bancária “formulário” que por engano do gerente da conta no Brasil, enviou a documentação errada.

Pelo que solicito o cancelamento do envio e no seguimento deste cancelamento, o seu reembolso. No posto onde a documentação foi expedida.

Desde já agradeço pela atenção dispensada,

Com os melhores cumprimentos,

*”

- l) Por sua vez, a Reclamada, através de e-mail enviado ao Reclamante, nesse mesmo dia, às 20:40horas, confirmou a receção da comunicação referida no item anterior.

- m) Do e-mail referido no item anterior consta, entre outras coisas, o seguinte:

“Assunto: [Ticket *] * – Pedido de cancelamento e reembolso.

Pedido Registado ID Ticket *

Estimando cliente,

Informamos que o seu e-mail foi rececionado nos nosso serviços e o mesmo está a ser analisado, pelo que contamos enviar-lhe uma resposta com a maior brevidade possível”.

- n) O mencionado objeto postal foi enviado pela Reclamada para o mencionado destino sito na Rua *, no dia 20/06/2020.

- o) Por e-mail da Reclamada enviado ao Reclamante, em 16/07/2020, esta confirmou que o sobredito objeto postal havia sido entregue na Rua *, em 11/07/2020.

- p) A reclamada tentou, junto de entidades do país de destino, proceder à sua devolução do objeto postal

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

1. Que a Reclamada, quando rececionou o pedido de devolução, já aquele tinha sido expedido;
2. Que o Reclamante sempre foi informado que os pedidos de devolução de objetos não estariam garantidos;
3. Que a reclamada cumpriu com o serviço pelo qual foi contratado.
4. Que a reclamada tivesse suportado qualquer custo, nomeadamente com o envio do objeto postal e tentativa da sua devolução.

Fundamentação da matéria de facto:

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

a) O documento de fls. 4 dos autos, relativo à aceitação na loja *, Braga, do objeto postal em causa nos autos, do qual consta: o número de registo atribuído ao mencionado objecto (*); a identificação do remetente (o Reclamante) e sua morada; a identificação do destinatário e sua morada; a identificação da entidade (a Reclamada) responsável pelo seu envio ao destinatário; o preço pago pelo reclamante para efeitos de envio do sobredito objeto postal (52,20€) e o seu peso.

b) O Documento de fls. 10 e 10 verso, do qual consta o e-mail enviado em 19/06/2020, às 20:39horas, pelo Reclamante à Reclamada, para o e-mail com o endereço “*”, a solicitar o cancelamento do envio do sobredito objeto postal e a devolução do valor pago, do qual consta o acima indicado no item “K” dos factos provados.

c) O documento de fls. 10, donde consta o e-mail enviado pela Reclamada ao Reclamante, em 19/06/2020, às 20:40horas, a confirmar a receção do e-mail supra mencionado, do qual consta o acima indicado no item “m” dos factos provados.

d) O documento de fls. 6 e 35, donde consta o e-mail enviado pela Reclamada ao Reclamante a informar que o mencionado objeto postal

havia sido entregue no destino em 11/07/2020 e que a reclamada tentou junto de entidades do país para onde o objeto postal foi enviado, proceder à sua devolução.

e) O documento – extrato detalhado de chamadas de telefone efetuadas dos números * e * – junto pelo reclamante aos autos em sede de julgamento, conde consta as chamadas destes números foram efetuadas para o n.º * e *;

f) As declarações prestadas pelo Reclamante em sede de julgamento, onde referiu, de forma clara e isenta, que:

--- no dia 19/09/2020, às 10:45 horas, entregou o objeto postal em causa nos autos na loja *, Braga, tendo aí solicitado que o seu envio para o *, para o destinatário e respetiva morada que do objeto constava, fosse efetuado através dos *, tendo pago a quantia de 52,20€.

--- nesse mesmo dia, tendo sido contactado, telefonicamente, no sentido de que o objeto postal a enviar não deveria ser aquele entregue para envio, dirigiu-se, novamente, nesse dia, à mencionada loja * com vista a cancelar o sobredito envio.

--- uma vez aí chegado, às 17:30 horas, à mencionada loja, esta já se encontrava encerrada, tendo, por isso, o reclamante ligado para o número telefónico da referida loja (*), não tendo, contudo, conseguido ser atendido.

--- após isto, mais tarde, através de telefonema efetuado do número telefónico * para o número de telefone *, foi informado de que poderia proceder ao cancelamento do envio do mencionado objeto postal e ao pedido do reembolso do valor pago, devendo, para isso, efetuar tal pedido através de email a enviar para o endereço *.

--- nesse mesmo dia, 19/06/2020, às 20:39h, enviou email para o endereço “*”, onde solicitou o referido cancelamento de envio da referido objeto postal e devolução do valor pago.

-- na segunda-feira (dia 22/06/2020) foi, novamente, à mencionada Loja * para obter a devolução do objeto postal e o respetivo reembolso, tendo, então, sido aí informado de que o mencionado objeto já havia, contudo, seguido para o destino.

-- que pediu o livro de reclamações, com vista a aí exarar reclamação, tendo-lhe, contudo, o mesmo sido negado, pelo que apresentou reclamação numa outra folha que lhe foi apresentada para tal.

-- não conseguiu recuperar o objeto postal, tendo este sido entregue, mais tarde, contra a sua vontade, na morada onde inicialmente era suposto ser entregue.

g) O depoimento da testemunha, *, mulher do reclamante, que, no essencial, de forma clara e isenta, confirmou as declarações prestadas pelo Reclamante.

Da análise dos documentos acima referidos, bem como das declarações prestadas pelo reclamante em julgamento e corroboradas pela testemunha *, não restam dúvidas ao tribunal de que, se num primeiro momento o reclamante pretendeu proceder ao envio do objeto postal em causa nos autos para o seu destinatário, sito no *, certo é que em consequência do telefonema entretanto recebido, pretendeu, em seguida, cancelar tal envio, tendo manifestado de forma inequívoca essa vontade de cancelamento do envio do objeto postal, através do e-mail que, nesse mesmo dia, 19/06/2020 (doc. de fls 10 e 10 verso), às 20:39horas, enviou à reclamada.

Não restam dúvidas ao tribunal (até porque a reclamada, não só confirma a receção do mencionado email – doc. de fls 10 –, como, também, efetuou diligências no sentido de conseguir recuperar e devolver ao reclamante o mencionado objeto postal) de que o e-mail enviado pelo reclamante à reclamada a solicitar o mencionado cancelamento de envio do objeto postal é o meio idóneo para tal.

Também não restam dúvidas ao tribunal que, tendo o objeto postal sido enviado para o país de destino no dia seguinte ao da sua receção (enviado para * a 20/06/2020), o pedido de cancelamento de envio apresentado pelo reclamante à reclamada no dia anterior a tal envio foi apresentado tempestivamente, dando tempo suficiente à reclamada para que, se tivesse averiguado, como lhe competia, se existia, ou não, alguma manifestação de vontade no sentido do cancelamento do mencionado envio, tê-la-ia encontrado no seu e-mail e teria podido satisfazer a vontade expressa do reclamante, cancelando o mencionado envio.

As declarações e depoimento prestados em julgamento foram prestados de forma clara e isenta, o que, conjugados com os documentos juntos aos autos, convenceu o tribunal da sua veracidade.

Da prova produzida em julgamento não resulta que a reclamada tivesse suportado qualquer despesa com o envio e tentativa de devolução do objeto postal em causa no processo, sendo que tal prova cabia à reclamada produzir.

Quanto à restante 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 2º, 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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

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 atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objeto 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 atividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço (franquia) devido pelo envio do objeto postal – a pagar pelo Reclamante, se obrigou a prestar a este um serviço – a entregar no endereço de destino, ao seu destinatário, o objeto que o Reclamante lhe entregou pata 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, ecogramas e pacotes postais”.

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

A título de franquia, conforme se alcança do documento junto a fls. 4 dos autos, o reclamante pagou a quantia de 52,20€.

Prevê o art. 4, n.º 1, daquele *, que “enquanto não forem entregues aos destinatários, os objetos postais pertencem aos remetentes, que deles podem dispor pessoalmente ou através de pessoa devidamente autorizada”.

Quer isto dizer que, enquanto os objetos postais não forem entregues aos destinatários, são propriedade dos seus remetentes, os quais, por isso, podem, pedir a devolução dos mesmos, evitando, assim, a sua entrega ao destinatário.

O Reclamante, na qualidade de remetente (é dono) do objeto postal em causa nos autos, antes mesmo do seu envio ao destinatário (o mesmo ainda estava em poder da Reclamada e não já de terceiros), manifestou a sua vontade expressa de que o mesmo lhe fosse devolvido.

Cabia, pois, à reclamada cumprir a vontade expressa do reclamante.

Ora, não foi isto que a reclamada fez! Esta, contra a vontade expressa do reclamante, entretanto manifestada enquanto o objeto postal estava, ainda, em poder da reclamada, procedeu ao envio daquele para a pessoa e local de destino que, inicialmente, correspondia à vontade do reclamante.

A Reclamada não cumpriu, pois, a vontade do reclamante, tendo, inclusive, agido contra a vontade deste.

Diz o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

Por sua vez, preceitua o art. 798, do mesmo Código Civil, que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Como se disse atrás, se num primeiro momento o reclamante pretendeu e proceder ao envio do objeto postal em causa nos autos para destinatário, sito no Brasil, no Rio de Janeiro, certo é que, em consequência do telefonema, entretanto recebido, pretendeu, em seguida, cancelar tal envio, tendo manifestado, de forma inequívoca, essa vontade de cancelamento do envio do objeto postal, através do email que, nesse mesmo dia, 19/06/2020 (doc. de fls 10 e 10 verso), enquanto o objeto ainda estava em poder da reclamada, às 20:39horas, enviou a esta.

A vontade do reclamante era, pois, que o objeto postal não fosse enviado e lhe fosse devolvido.

A obrigação da reclamada era, então, não enviar o mencionado objeto e proceder à sua devolução ao reclamante.

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 – uma carta – a qual foi efectuada contra vontade do reclamante.

Incumbia à Reclamada provar que agiu sem culpa.

Ora, a Reclamada não logrou provar tal facto, tanto mais que quando recebeu o e-mail do reclamante a ordenar o mencionado cancelamento de envio e a solicitar a

devolução do objeto postal e do valor pago, ainda tinha em seu poder tal objeto, pelo que podia não o ter enviado e, de acordo com a vontade expressa do reclamante, proceder a sua devolução a este.

Como se disse em cima, o pedido de cancelamento de envio, apresentado pelo reclamante à reclamada no dia anterior a tal envio foi apresentado tempestivamente, dando tempo suficiente à reclamada para que, se tivesse averiguado, como lhe competia, se existia, ou não, alguma manifestação de vontade no sentido do cancelamento do mencionado envio, tê-la-ia encontrado no seu e-mail e teria podido satisfazer a vontade expressa do reclamante, cancelando o mencionado envio.

Agiu, pois, a reclamada com culpa e contra a vontade do reclamante, pelo que não pode a reclamada ser paga por um serviço que o reclamante não pretendia que aquela efetuasse.

Nestes termos, **julga-se a presente ação procedente e, em consequência, considera-se válida e eficazmente cancelado por parte do reclamante o pedido de envio do objeto postal acima identificado, condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante o valor de 52,20€ que o reclamante lhe pagou, a título de valor da franquia com vista a tal envio.**

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

Nos termos do disposto no art. 265, n.º 2, do C.P.C., o Autor pode ampliar o pedido “até ao encerramento da discussão em primeira, se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”.

A ampliação do pedido tem que assentar em factos novos e que o autor desconhecia a quando da apresentação da sua petição.

A tal se opõe os princípios da economia processual e da estabilidade da instancia, este previsto nos art. 260 e 611, do C.P.C..

Ou seja, os factos em que se baseia ou fundamenta a ampliação do pedido têm, necessariamente, que serem factos supervenientes à apresentação de tal articulado.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objeto 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.

Estamos perante o envio de uma carta. Envio este que, nos termos do art. 14, do 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).

Prevê o art. 4, n.º 1, daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, que “enquanto não forem entregues aos destinatários, os objectos postais pertencem aos remetentes, que deles podem dispor pessoalmente ou através de pessoa devidamente autorizada”.

Quer isto dizer que, enquanto os objectos postais não forem entregues aos destinatários, são propriedade dos seus remetentes, os quais, por isso, podem, pedir a devolução dos mesmos, evitando, assim, a sua entrega ao destinatário.

O Reclamante, manifestou a sua vontade expressa de que o objecto postal lhe fosse devolvido e não enviado.

Cabia à reclamada cumprir a vontade expressa do reclamante.

Ora, a reclamada, contra a vontade expressa do reclamante, entretanto manifestada enquanto o objecto postal estava, ainda, em poder da reclamada, procedeu ao envio daquele para a pessoa e local de destino que, inicialmente, correspondia à vontade do reclamante.

A Reclamada não cumpriu, pois, a vontade do reclamante, tendo, inclusive, agido contra a vontade deste.

Diz o art. 798, do mesmo Código Civil, que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

A vontade do reclamante era que o objecto postal não fosse enviado e lhe fosse devolvido.

A obrigação da reclamada era, então, não enviar o mencionado objecto e proceder à sua devolução ao reclamante.

Incumbia à Reclamada provar que agiu sem culpa. Facto este que a Reclamada não logrou provar.

Aguiu, pois, a reclamada com culpa e contra a vontade do reclamante, pelo que não pode a reclamada ser paga por um serviço que o reclamante não pretendia que aquela efetuasse.



Braga, 7 de Janeiro, de 2021.

O Árbitro

Marcelino António Abreu

(Marcelino António Abreu)