

**SENTENÇA SUMÁRIO:**

- I. O Requerente atua na qualidade de consumidor, o que lhe confere especial proteção nas relações comerciais que estabelece, por força do regime preceituado na Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Ao abrigo do seu art.º 8º, o consumidor tem direito à informação em particular, o que impõe determinados deveres ao fornecedor de bens ou prestador de serviço, *tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato*, nomeadamente, de *informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, 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.*
- II. 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.
- III. Não só não ficou demonstrado que o Requerente conhecesse, efetivamente, quais as condições contratuais em vigor, como não se pode considerar suficiente a simples remessa para a informação constante no *site* da Requerida, por não ser esta uma forma clara, objetiva e adequada de informar o consumidor sobre as características do contrato a celebrar.
- IV. No âmbito da prestação de serviços postais, o legislador definiu e caracterizou um conjunto de serviços que se incluem no chamado “serviço universal”. Este tipo de serviço tem um regime próprio distinto dos restantes serviços postais prestados ao consumidor. Em território nacional, o prestador de serviço público universal é a B..
- V. 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).

## A) RELATÓRIO

No dia 30/08/2021, o Requerente **A** residente na Rua da Fonte, n.º 4 Bico, 4720-161 Amares, apresentou reclamação contra a Requerida **B.**, NIPC \* com sede na Av. \*, **alegando, essencialmente, o seguinte:**

- 1) No dia 29/03/2021, pretendendo devolver umas sapatilhas próprias para a prática de ciclismo para Espanha, dirigiu-se à estação dos B e efetuou o registo da mesma, pagando o serviço respetivo;
- 2) A encomenda encontrava-se devidamente acondicionada numa caixa;
- 3) Passados dias e estranhando a demora em ser contactado pela empresa espanhola onde efetuou a compra, contactou-a e informaram que não tinham recebido a encomenda;
- 4) Dirigiu-se ao balcão dos B e apresentou reclamação;
- 5) Posteriormente, recebeu email dos B a informar que a encomenda se havia extraviado e iam proceder ao pagamento do valor estipulado na lei;
- 6) No dia 05/08/2021 pagaram €9,52;
- 7) O valor da encomenda é muito superior: €129,99;
- 8) Confiou num serviço que foi muito mal prestado;
- 9) No momento da expedição não foi informado pelo funcionário que procedeu ao registo que no caso de extravio só seria ressarcido do valor total se fizesse um seguro.

**Peticona a entrega da encomenda ou, se tal não for possível, indemnização de valor não inferior a €129,99.**

**Em Contestação, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:**

- 1) Aceita que o Reclamante contratou os serviços a 29/03/2021 e que o objeto não foi entregue, assumindo como extravio;
- 2) O objeto em causa tinha o número DA\*;
- 3) Os termos e condições da prestação do serviço são regulados pelas condições gerais de transporte plasmadas no link: <https://www.ctt.pt/transversais/condicoes-geraistransporte-encomendas-expresso>;
- 4) A entrega da mercadoria à B para expedição, juntamente com a respetiva guia de transporte, implica a aceitação, sem reservas, pelo expedidor/remetente, das citadas Condições Gerais de Transporte;

- 5) Uma vez que o reclamante não contratou um seguro especial, a B responde apenas dentro dos limites aplicáveis;
- 6) Pagou ao reclamante a quantia de 9,52 euros, nos termos da legislação aplicável; 7) O reclamante não faz prova do conteúdo e do valor da mercadoria.

A audiência arbitral realizou-se no dia 15/12/2021, às 14h30 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 €129,99 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**

O Requerente já foi indemnizado pelo valor de €9,52, conforme resulta da sua petição e da contestação apresentada pela Requerida. Assim, cumpre apreciar se o Requerente tem direito a ser indemnizado no valor remanescente petitionado, ou seja, €120,47 (€129,99 - €9,52).



## D) MATÉRIA DE FACTO

### FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 29/03/2021, o Requerente contratou os serviços da Requerida para o envio do objeto DA\*, com destino a Espanha;
- 2) O objeto em causa correspondia a umas sapatilhas que o Requerente pretendia devolver ao vendedor, no valor de €129,99;
- 3) A encomenda não foi entregue no destino;
- 4) No dia 05/08/2021 a Requerida reembolsou o Requerente no montante de €9,52; 5) O Requerente não contratou um seguro especial para o caso de extravio.

### FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O objeto em causa tinha o número DA\*;
- b) No momento da expedição, o Requerente foi informado de que, no caso de extravio, só seria ressarcido do valor total se contratasse um seguro.

## E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do ónus da prova.

O **ponto 1)** resulta demonstrado pelo “guia de transporte” junto aos autos pelo Requerente e não impugnado pela Requerida, do qual consta a data 29/03/2021, o nome e morada do Requerente enquanto remetente, a identificação do objeto (DA\*) e a identificação do destinatário e respetiva morada: \* Espanha. Resulta também da posição assumida pela Requerida que não colocou em causa estes factos e assumiu o extravio, invocando apenas a aplicação de limites indemnizatórios à sua responsabilidade.

O **ponto 2)** resulta demonstrado pela conjugação do “guia de transporte”, da fatura junta aos autos pelo Requerente e das suas declarações em audiência. Com efeito, do “guia de transporte” resulta que o destinatário é a mesma entidade que emitiu a fatura a favor do Requerente, sendo que do referido guia consta “devolução” no local destinado a colocar a informação transmitida pelo expedidor ao funcionário, no momento da contratação do

serviço. O produto objeto da fatura é “genius graffiti zapatillas Carretera Ciclismo”, no valor de €129,99. Estes documentos corroboram as declarações do Requerente que, em audiência, esclareceu tratar-se de sapatilhas específicas para a prática de ciclismo e que pretendia devolvê-las à loja onde as comprou.

O **ponto 3)** é na verdade facto confessado pela Requerida, sendo que resulta igualmente da pesquisa realizada ao objeto, durante a audiência, através da qual se constatou que a última informação sobre o objeto é o “Centro de Tratamento Braga”, não tendo o mesmo chegado ao destino indicado pelo Requerente.

O **ponto 4)** foi confirmado por ambas as partes, bem como pelo “detalhe movimento conta” junto pelo Requerente.

O **ponto 5)** é facto confessado pelo Requerente que admitiu não ter contratado um seguro adicional por não saber que seria necessário, em caso de extravio, para obter o reembolso do valor total da encomenda.

Quanto à matéria considerada **não provada**, a alínea a) encontra-se prejudicada pelo que foi referido quanto ao ponto 1). Quanto à alínea b), tratando-se de factos cuja prova incumbia à Requerida, não foi a mesma realizada. Muito embora a Requerida tenha alegado que o expedidor aceita sem reservas as condições contratuais do envio contratado – das quais constarão os limites indemnizatórios aplicáveis – não ficou demonstrado que o Requerente tenha efetivamente sido informado, sendo que esta remessa para o *site* da Requerida, conforme se abordará adiante na fundamentação de Direito, não é suficiente para dar como provado que o Requerente foi informado.

## F) DIREITO

Entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços postais, o que 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.

O Requerente atua na qualidade de consumidor, o que lhe confere especial proteção nas relações comerciais que estabelece, por força do regime preceituado na Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Ao abrigo do seu art.º 8º, o consumidor tem **direito à informação em particular**, o que impõe determinados deveres ao fornecedor de bens ou prestador de serviço, *tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um*



contrato, nomeadamente, de **informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada**, 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, considerando-se (estas) nulas.

O ónus da prova do cumprimento do dever de informação cabe à Requerida, por se tratar de um facto impeditivo do exercício do direito do Requerente, nos termos do art.º 342º, n.º 2 do Código Civil. Porém, a Requerida invocou, apenas, que a informação em causa 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. Não só não ficou demonstrado que o Requerente conhecesse, efetivamente, quais as condições contratuais em vigor, como não se pode considerar suficiente a simples remessa para a informação constante no *site* da Requerida, por não ser esta uma forma clara, objetiva e adequada de informar o consumidor sobre as características do contrato a celebrar.

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 (RJAPSP), “**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<sup>1</sup>. Em território nacional, o prestador de serviço público universal é a B., nos termos dos art.º 1º, 10º, n.º 3 e 57º da Lei n.º 17/2012, com as alterações introduzidas pelo art.º 35º W do DL n.º 10A/2020, de 13/03, aditado pelo DL n.º 106-A/2020.

Porque a Requerida invoca as disposições previstas no Decreto-Lei n.º 239/2003, de 4 de Outubro, importa também esclarecer que tais disposições se aplicam, exclusivamente, ao transporte rodoviário nacional de mercadorias, cfr. art.º 1º e 2º do referido DL, sendo que não estão abrangidos pelo disposto no referido diploma os contratos de transporte de envios postais a efetuar no âmbito dos serviços postais (n.º 4º, do art.º 2º).

Neste sentido, os limites indemnizatórios previstos nos referidos diplomas (Regulamento do Serviço Público de Correios, Convenção Postal Universal e DL n.º 239/2003) não têm aplicação *in casu*, pelo que se terá 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

---

<sup>1</sup> 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).*

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 sem invocar qualquer exclusão de responsabilidade, mas apenas limites quanto aos montantes indemnizatórios que entende aplicáveis.

A presunção de culpa não origina a obrigação automática de indemnizar. Esta obrigação só existe se e na medida em que o lesado demonstre os restantes pressupostos da responsabilidade civil, isto é, o dano e o nexo de causalidade. 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.*<sup>2</sup>

Ficou demonstrado que o Requerente remeteu umas sapatilhas no valor de €129,99, que não chegaram ao destino e que tal extravio comportou um prejuízo correspondente ao seu valor. A atuação da Requerida foi causa adequada do prejuízo reclamado pelo Requerente.

Assim, encontram-se preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual que oneram a Requerida com a obrigação de indemnizar a Requerente pelos danos causados, não só pelo extravio, como pelo incumprimento do dever de informação ao consumidor.

#### **DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida ao pagamento do montante de €120,47 (€129,99 - €9,52).**

Notifique.

---

<sup>2</sup> Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.





Braga, 28 de dezembro de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)