

Processo n.º 3493/2019

Requerente: *****

Requerida: *****

1. Relatório

1.1. No seu requerimento inicial, a requerente começou por alegar que, tendo necessidade de enviar com urgência uma encomenda para a Madeira, no passado dia 02.07.2019, deslocou-se à estação da requerida de *** (Braga), onde questionou o funcionário que a atendeu sobre a modalidade que oferecia maior rapidez, tendo-lhe sido indicado o produto “Para Amanhã” da demandada, o qual garantiria a entrega do objeto postal, no concelho de Santa Cruz (Madeira), no prazo máximo de 2 dias úteis. No enalço do que precede, mais aduziu que, com base na informação que lhe foi veiculada, contratou o serviço de transporte da encomenda postal na modalidade “Para Amanhã”, tendo pago para o efeito a quantia de € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos), para, de seguida, acrescentar que a encomenda foi expedida no próprio dia, mas apenas foi entregue ao destinatário três dias depois, pelo que não foi observado o prazo que havia sido convencionado e que era essencial pela premência da entrega. Concluindo que viu defraudada a sua opção por um produto diferenciado e se verificou um incumprimento contratual do prazo de entrega a que a requerida se encontrava adstrita, pede que o Tribunal se digne julgar a ação procedente, condenando a demandada à devolução do valor que despendeu pelo serviço contratado.

1.2. A aqui demandada apresentou contestação escrita, na qual deu por reproduzido o teor do ofício remetido aos autos em 11.12.2019, onde alegou, no essencial, que, da análise do documento “Track & Trace – Pesquisa de Objetos” anexado ao ofício, resulta que o EMS (*Express Mail Service*) “Para Amanhã” n.º DA***PT, destinado ao código postal 9100 (Santa Cruz), Madeira, foi aceite em 02.07.2019 e entregue em 05.07.2019, porquanto não

subsistem dúvidas que o prazo de entrega indicado de 2 dias para o destino em questão, calculado em dias úteis, com início no dia útil seguinte ao da expedição, foi cumprido, tendo, ainda, aduzido que, em todo o caso, não havia lugar a qualquer indemnização, uma vez que o EMS em questão não tem janela horária associada (designada de *time critical*, pois podia ser entregue entre as 9 horas e as 19 horas), o que, a existir, implicaria apenas a atribuição de uma indemnização correspondente ao preço do serviço janela horária.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito a exigir a restituição, pela requerida, da quantia de € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos).

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há uma questão substantiva nuclear a resolver: a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à restituição da quantia de € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos) invocado pela demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil contratual.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

- a) A requerida tem por objeto social a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, bem como serviços complementares na área logística;

- b) A requerente é uma consumidora dos serviços postais da requerida, para fins não profissionais;
- c) Em 02.07.2019, pelas 12 horas e 15 minutos, a requerente dirigiu-se à loja *** (Braga) da requerida e entregou para expedição, com destino a *****, uma encomenda postal com o código de envio DA***PT, o peso real de 0,465 kg e o peso volumétrico de 1,667 kg, mediante o pagamento de taxa de envio de € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 3 (frente e verso), 4 (frente e verso) e 10 dos autos;
- d) Aquela encomenda postal tinha como destinatário *****, então residente em Santa Cruz para o exercício da atividade profissional de professor na *****, e compunha-se de um livro, para o destinatário oferecer como prenda de aniversário ao cônjuge marido de um casal amigo de professores que também exercia a docência na Madeira, por altura de um jantar agendado para o dia 04.07.2019 – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 3 (frente) e 10 (frente), nas declarações da requerente e no depoimento da testemunha *****, ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 27.02.2020;
- e) Atenta a finalidade última do envio da encomenda postal referida em d) e por indicação de funcionário da requerida, a requerente decidiu contratar o serviço “Expresso Para Amanhã”, com prazo de entrega do objeto de 2 (dois) dias úteis, calculados a partir do dia útil seguinte ao da expedição – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 3 (frente), 4 (frente), 7, 10 e 14 dos autos e nas declarações da requerente prestadas em audiência de julgamento arbitral realizada em 27.02.2020;
- f) Pelas 15 horas e 33 minutos daquele dia 02.07.2019, a requerida enviou uma SMS (*short message service*) à requerente, na qual transmitiu à demandante que «[a] sua encomenda DA189777533PT foi aceite e será

entregue a ***** no dia 04/07, entre as 09h00 e as 19h00. Para alterar aceda a www.cttexpresso.pt/alterar_encomenda.» – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 24 dos autos e nas declarações da requerente prestadas em audiência de julgamento arbitral realizada em 27.02.2020;

- g) A encomenda postal foi expedida do Centro Operacional de Braga da requerida pelas 20 horas e 56 minutos do mesmo dia 02.07.2019 e entregue ao destinatário pelas 10 horas e 25 minutos do dia 05.07.2019 – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 4 (verso), 10 e 11 dos autos;
- h) O destinatário do envio postal entregou a prenda de aniversário ao cônjuge marido do casal amigo de professores cerca de dez depois do jantar realizado em 04.07.2019 – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha ***** prestado em audiência arbitral realizada em 27.02.2020.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os acima julgados provados e dos prejudicados por estes, inexistem quaisquer outros factos alegados e não provados com pertinência e interesse para a boa decisão em causa.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.1. desta sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente 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 pelas partes, às declarações da demandante e ao depoimento da testemunha ***** (marido da requerente, professor do ***** desde 1 de setembro de 2019, tendo antes exercido a sua atividade profissional na *****), ambos prestados em sede de

audiência arbitral realizada em 27.02.2020 e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

O Tribunal tomou, também, em consideração, a regra preceituada no n.º 3 do artigo 35.º da LAV, nos termos da qual, em caso de não comparência de uma das partes (no caso, da requerida) à audiência arbitral, o Tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto sob ponto 4.1.1. *supra*, cumpre acrescentar, ainda, que, tendo presentes as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, mas também na apreciação crítica da prova testemunhal, desde logo por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando o depoente mantém uma relação familiar com alguma das partes em juízo (no caso, a requerente), cremos que a demandante e a testemunha por aquela arrolada se apresentaram em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, isenta e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto, sendo, por isso, possível extrair, com suficiente segurança, a partir das suas declarações e depoimento, respetivamente (nalguns casos, em articulação com prova documental junta aos autos), a matéria de facto sob alíneas d) a f) e h) do ponto 4.1.1. *supra*.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicáveis ao contrato celebrado entre requerente e requerida

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aquilatar se se encontram preenchidos os requisitos cumulativos de que depende o direito a indemnização invocado pela aqui demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil contratual.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a concreta *quaestio juris* a solucionar, importa caracterizar a natureza e regime aplicável ao vínculo negocial em causa nos presentes autos, cuja apreensão e compreensão se afiguram essenciais para o adequado enquadramento jurídico do direito de que a requerente se arroga titular.

Com efeito, conforme decisões em matéria de facto sob alíneas c) a e) do elenco de factos julgados provados (ponto 4.1.1. *supra*), entre requerente e requerida foi celebrado contrato de prestação de serviço postal, o qual teve por objeto encomenda postal, tal como entendida pela alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril¹. De acordo com o artigo 4.º, n.ºs 1 e 2 do mesmo compêndio legal, um contrato de prestação de serviços postais compreende as operações de *aceitação* (conjunto de operações relativas à admissão dos envios postais numa rede postal, nomeadamente a sua recolha pelos prestadores de serviços postais), *tratamento* (triagem dos envios postais para o seu transporte até ao centro de distribuição da área a que se destinam), *transporte* (deslocação dos envios postais, por meios técnicos adequados, desde o ponto de acesso à rede postal até ao centro de distribuição da área a que se destinam) e *distribuição* (conjunto de operações realizadas desde a divisão dos envios postais, no centro de distribuição da área a que se destinam, até à entrega aos seus destinatários, pessoas singulares ou coletivas a quem é

¹ Estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008. Com as alterações operadas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro (artigos 13.º, 14.º e 35.º; aditamento do artigo 14.º-A e revogação do n.º 2 do artigo 14.º) e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril (artigos 21.º, 24.º, 37.º, 38.º, 39.º e 54.º).

dirigido um envio postal), operações estas que são asseguradas pelos meios humanos e materiais do prestador do serviço postal e que constituem a “rede postal”.

De resto, nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o serviço público de correios, embora não seja explorada em regime de monopólio [artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º].

Trata-se, como tal, de contrato de prestação de serviço de interesse geral abrangido pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho (doravante “LSPE”²) – “serviços postais” (artigo 1.º, n.º 2, alínea e) da LPSE) – sendo que, para efeitos daquele regime legal, considera-se *utente* “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo” (artigo 1º, n.º 3 da LSPE) e, por outro lado, considera-se *prestador dos serviços públicos essenciais* “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, os serviços postais], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” (artigo 1.º, n.º 4 da LSPE). No caso em apreço, a requerente e a requerida são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Acresce que, da mesma forma como é pacificamente aceite para o contrato de transporte (civil ou comercial), também o contrato de transporte de um objeto de natureza postal constitui um **contrato a favor de terceiro**, sujeito à malha normativa dos artigos 443.º a 451.º do Código Civil³.

² Lei dos Serviços Públicos Essenciais, sucessivamente alterada e com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho (em vigor desde 28.08.2019).

³ Neste sentido, a sentença proferida no Processo n.º 2734/2015 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (CACCVVA) / Tribunal Arbitral de Consumo, Relator: Dr. Paulo Duarte, disponível em <https://www.triave.pt/> e a decisão prolatada no Processo n.º 2540/2017 do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) / Tribunal Arbitral de Consumo, Relator: Dr. Paulo Duarte, acessível em <http://www.cicap.pt/>

Convocando a definição avançada pelo emérito Professor INOCÊNCIO GALVÃO TELLES⁴, o contrato a favor de terceiro é um tipo contratual pelo qual “uma das partes, *promitente*, assume perante a outra, *promissário*, a obrigação de proporcionar a terceiro, estranho ao contrato, uma atribuição patrimonial”, a qual reveste, habitualmente, o caráter de uma prestação.

Eis o que se verifica no caso vertente.

Na decorrência da convenção celebrada entre as partes destes autos, a sociedade aqui requerida, mediante o pagamento de um preço pela expedidora (a aqui requerente), obrigou-se a efetuar, por conta e à ordem daquela, atribuição patrimonial a favor de terceiro (o marido da requerente, *****). A partir do que antecede, podemos identificar as três relações que caracterizam a figura do contrato a favor de terceiro, a saber:

- a *relação de provisão*, correspondente ao contrato sinalagmático de transporte, prévio à estipulação a favor do terceiro propriamente dita, em que a expedidora (que toma a designação de *promissária*) se obrigou a pagar um preço ao transportador ***** (que toma a designação de *promitente*), o qual, por sua vez, depois de observada a obrigação de pagamento do preço do transporte pela promissária, se vinculou ao cumprimento de uma prestação recíproca, consistente no transporte e entrega do objeto postal a um terceiro beneficiário (o marido da requerente) – cfr. factos sob alíneas c) e e) do ponto 4.1.1. *supra*;

- a *relação de valuta* estabelecida entre a promissária e o terceiro beneficiário, que justifica a atribuição patrimonial efetuada pela primeira a favor do segundo, e na qual se funda a aquisição, pelo último, do direito ao cumprimento da promessa pelo promitente (e à obrigação sucedânea de indemnização pelo seu incumprimento), como efeito imediato do contrato de transporte, independentemente de aceitação de tal contrato pelo terceiro beneficiário (artigo 444.º, n.º 1 do Código Civil), logo que entregue o preço do

⁴ INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Manual dos Contratos em Geral*, 4.ª edição (refundido e atualizado), Coimbra Editora, Coimbra, 2002, p. 494.

transporte pela promissária – cfr. factos sob alíneas b) e c) do ponto 4.1.1. *supra*;

- e a *relação de execução* entre o promitente e o terceiro, que emerge da estipulação a favor de terceiro, no âmbito da qual o primeiro tem de executar a determinação da promissária – cfr. facto sob alínea g) do ponto 4.1.1. *supra*.

Por último, cumpre frisar que os “serviços de correio expresso” não estão abrangidos pelo “serviço postal universal” (o qual compreende, no âmbito nacional e internacional, um serviço 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”), antes constituindo “serviços de valor acrescentado”, que se notabilizam “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”, nomeadamente “**prazos de entrega predefinidos**” – artigo 12.º, n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril –, pelo que «[n]este tipo de serviço[s], é essencial para ambas as partes a fixação e o cumprimento de um prazo de entrega: é esse o “valor acrescentado” que distingue o “expresso” dos demais serviços postais.»⁵

Em face de tudo quanto antecede, reveste meridiana clareza que, em relação ao contrato de prestação de serviço postal em que assumiu a posição de contraente (e promissária), assiste à requerente a titularidade de direito de crédito sobre a requerida (e promitente) – corresponsável à prestação de cumprimento da obrigação (primária) de entrega da encomenda postal no prazo convencionado – o que, como veremos *infra*, determinará a aferição do preenchimento dos requisitos constitutivos de eventual obrigação (sucedânea)

⁵ Sentença do Processo n.º 2540/2017 do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) / Tribunal Arbitral de Consumo, Relator: Dr. Paulo Duarte, acessível em <http://www.cicap.pt/>.

de indemnização, assente no alegado incumprimento da requerida, no quadro do instituto da **responsabilidade civil contratual**.

4.2.2. Da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à restituição da quantia de € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos) invocado pela demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil contratual

Descritos, nos seus traços fundamentais, a natureza e regime jurídico aplicáveis ao contrato em causa nos presentes autos, cumpre, de seguida, curar de saber se se verificam os pressupostos constitutivos e cumulativos de que depende o direito a indemnização invocado pela requerente.

Por princípio, em obséquio aos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercutir na esfera de terceiros. Trata-se de um como corolário lógico da velha máxima latina *casum sentit dominus*, que pode ser muito literalmente traduzida como “o dono sofre o acaso”. Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como *condição* de um certo prejuízo, este já pode ser **imputado a certa pessoa** (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da **responsabilidade civil**, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, **eliminar um dano**, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à **função ressarcitória** a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da **imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável**, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes **normas de imputação**. Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) **facto humano voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade**, que tanto pode consistir numa **ação** (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa **omissão ou abstenção** (facto negativo);
- 2) **ilicitude**, enquanto reprovação da conduta do agente em termos de antijuridicidade, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) **culpa**, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) **dano**, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não”⁶ e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

⁶ JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, 1990, pp. 480-481.
Tribunal Arbitral de Consumo

- 5) **nexo de causalidade** entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção da *summa divisio* entre **responsabilidade civil contratual ou obrigacional** e **responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional, aquiliana ou delitual**, emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios. Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a **obrigação de indemnizar** –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, na sistemática do Código, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes do diploma básico do Direito Privado comum e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo compêndio legal.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil com respaldo legal é aquele que distingue entre **responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos** (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), **responsabilidade (civil) pelo risco** (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e **responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício**.

Em extrema síntese, a primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos. No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta. Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause. Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

No caso em apreço, como vimos, as partes deste processo encontram-se ligadas por uma relação jurídica obrigacional, pelo que a questão de saber se se concretizam os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão da verificação do preenchimento dos requisitos constitutivos da **responsabilidade civil contratual**.

Destarte, constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar

unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de **não cumprimento da prestação debitória** que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

- a) **quanto à causa**, o não cumprimento pode proceder de **facto não imputável ao devedor** (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em **facto imputável ao devedor**, sendo que apenas neste último caso se pode falar, *summo rigore*, em falta de cumprimento do devedor;
- b) **quanto ao efeito**, podemos distinguir três modalidades: a **impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo**, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a **mora**, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o **cumprimento defeituoso**, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”⁷, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos [da figura do cumprimento defeituoso] (chamada na doutrina alemã “violação contratual positiva”), afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas”, valorando a sua autonomia para os “danos que

⁷ PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso. Em especial na Compra e Venda e na Empreitada*, Coleção Teses, Almedina, 2001, pp. 129-157.

credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»⁸.

Escusando-nos a desenvolver aqui um excursão sobre cada uma das modalidades de incumprimento identificadas, na medida em que tal labor encerraria um exercício manifestamente despiciendo, e concentrando-nos apenas naquela modalidade que releva na situação em apreço, extrai-se da alegação da requerente no seu requerimento inicial que, na sua perspetiva, se encontra configurada uma situação de **cumprimento tardio da obrigação por facto imputável à requerida**.

Cremos que assiste razão à requerente.

Nos termos convencionados entre as partes, a requerida obrigou-se a efetuar a entrega da encomenda postal, na residência do destinatário, sita em Santa Cruz, no prazo de 2 (dois) dias úteis, calculado a partir do dia útil seguinte ao da expedição do objeto – cf. alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*. Como tal, considerando o facto de a fase de expedição do envio postal se ter iniciado às 20 horas e 56 minutos do dia 02.07.2019 (terça-feira), a partir do Centro Operacional de Braga, forçoso é concluir que **a data-limite de entrega da encomenda pela aqui demandada era 04.07.2019 (quinta-feira)**, como aliás foi transmitido pela requerida à aqui demandante em mensagem escrita, cerca de três horas depois da celebração do contrato de prestação de serviço postal – tudo cf. alíneas f) e g) do mesmo ponto 4.1.1. deste aresto. Porém, como também resulta inequívoco a partir do acervo probatório disponível nos autos deste processo, **a entrega da encomenda postal ao destinatário só**

⁸ JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, *Lições de Cumprimento e Não Cumprimento das Obrigações*, Coimbra Editora, 2011, pp. 137-138, com as demais referências doutrinárias aí referidas.

teve lugar no dia **05.07.2019 (sexta-feira)** – cf. alínea g) do ponto 4.1.1. acima.

Constata-se, desta forma, que houve lugar a um retardamento ou atraso no cumprimento da prestação devida por parte da requerida – i.e., **mora do devedor**, por desrespeito no prazo de cumprimento da obrigação (artigos 804.º, n.º 2 e 805.º, n.º 2, alínea a) do Código Civil) –, o que corresponde, na responsabilidade contratual, ao **facto ilícito**, sendo certo, também, que, com a atividade probatória desenvolvida, a demandada não se revelou capaz de ilidir a presunção de **culpa** prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto, a reprovação do Direito, em termos de **negligência inconsciente**, porque infringiu o dever de cuidado imposto pelo padrão de diligência que um consumidor pode razoavelmente esperar de um profissional no concreto setor de atividade (artigos 799.º, n.º 2 e 487.º, n.º 2 do Código Civil).

Quanto aos **danos**, a requerente alegou ter sofrido danos patrimoniais, isto é, prejuízos que são passíveis de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, podem ser indemnizados por via da reconstituição natural ou, não sendo esta possível, de indemnização por equivalente pecuniário, os quais computou em € 22,41 (vinte e dois euros e quarenta e um cêntimos), por referência, manifestamente, ao valor despendido com a taxa de envio cobrada pelo serviço de transporte da encomenda postal contratado à requerida.

Ora, a este propósito, cumpre notar que o incumprimento definitivo é a única modalidade de incumprimento que, uma vez verificada, confere o direito à resolução do contrato (artigos 432.º, 801.º e 802.º, n.º 1 do Código Civil), o qual importa a destruição do negócio jurídico e comporta a produção do efeito restitutivo resultante da função recuperatória da resolução (artigo 434.º, n.º 1, 1.ª parte e artigo 289.º, n.º 1 aplicável *ex vi* artigo 433.º, todos do Código Civil), com a devolução de tudo o que foi prestado por cada uma das partes em função do negócio. Tal hipótese não se coloca, contudo, na situação

dos autos, visto que a requerida deu cumprimento, embora tardio, à prestação debitória a que se encontrava vinculada.

Ademais, se é certo que foi ultrapassado um termo essencial, fixado no contrato, para o cumprimento da obrigação de entrega do objeto postal pela requerida, não menos verdade é que, nos termos e para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 804.º do Código Civil, apenas existe direito a tutela reparatória relativamente a “danos causados ao credor”, ou seja, o arbitramento de uma indemnização pressupõe a existência de dano jurídico, entendido como a “supressão ou diminuição de uma situação favorável, reconhecida ou protegida pelo Direito”⁹, constituindo danos moratórios, designadamente, as despesas que o credor se viu forçado a realizar para satisfazer, entretanto, o interesse a que se achava adstrita a prestação e os benefícios ou lucros que aquele deixou de obter em virtude da falta de cumprimento tempestivo do devedor.

Neste sentido, os pontos 2., 4. e 5. da Cláusula 9. (“Responsabilidade da ***”) das “Condições gerais de transporte de Encomendas Expresso” predispostas pela aqui demandada¹⁰ e aceites pela demandante preceituam que “(...) a *** responde perante o Cliente nos termos gerais do Direito e com os limites de indemnização estabelecidos no diploma legal que regula o transporte rodoviário nacional de Mercadorias” – o Decreto-Lei n.º 239/2003, de 4 de outubro –, sendo que “[a] indemnização por demora na entrega não pode ser superior ao preço do transporte e **só é devida quando o interessado demonstrar que dela resultou prejuízo**”, salvo se o facto que o determinou constituir uma “atuação dolosa ou com culpa grave, recaindo sobre o Cliente o respetivo ónus da prova”, caso em que a requerida não se pode prevalecer das disposições antecedentes que excluem ou limitam a sua responsabilidade.

⁹ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português: II – Direito das Obrigações*, Tomo III, Coimbra, Almedina, 2010, p. 511.

¹⁰ Disponíveis *online* na página <https://www.ctt.pt/transversais/condicoes-gerais-transporte-encomendas-expresso>

Com efeito, retomando o caso em análise, cremos que **a requerente não logrou alegar e demonstrar um prejuízo que tenha sido infligido pela requerida na sua esfera jurídico-patrimonial em virtude da mora no cumprimento da obrigação de entrega da encomenda postal, pelo que, sendo o dano, ao cabo e ao resto, a razão de ser do instituto da responsabilidade civil, sem dano não há, pois, responsabilidade.**

Porquanto, dada a natureza cumulativa dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização e a ausência de dano jurídico demonstrado, revela-se manifestamente despiciendo conhecer do requisito do nexo de causalidade (adequada), **julgando-se, desde já, improcedente o pedido da requerente.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida do pedido.

Notifique-se.

Braga, 25 de março de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Os “serviços de correio expresso” não estão abrangidos pelo “serviço postal universal” (o qual compreende, no âmbito nacional e internacional, um serviço 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”), antes constituindo “serviços de valor acrescentado”, que se notabilizam “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”, nomeadamente “prazos de entrega predefinidos” – artigo 12.º, n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril –, pelo que «[n]este tipo de serviço[s], é essencial para ambas as partes a fixação e o cumprimento de um prazo de entrega: é esse o “valor acrescentado” que distingue o “**” dos demais serviços postais.» [Sentença do Processo n.º 2540/2017 do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) / Tribunal Arbitral de Consumo, Relator: Dr. Paulo Duarte, acessível em <http://www.cicap.pt/>];

2. Nos termos e para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 804.º do Código Civil, em caso de mora do devedor, apenas existe direito a tutela reparatória relativamente a “danos causados ao credor”, ou seja, o arbitramento de uma indemnização pressupõe a existência de dano jurídico, entendido como a “supressão ou diminuição de uma situação favorável, reconhecida ou protegida pelo Direito” [ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português: II – Direito das Obrigações*, Tomo III, Coimbra, Almedina, 2010, p. 511], constituindo danos moratórios, designadamente, as despesas que o credor se viu forçado a realizar para satisfazer, entretanto, o interesse a que se achava adstrita a prestação e os benefícios ou lucros que aquele deixou de obter em virtude da falta de cumprimento tempestivo do devedor.