

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, devendo os prestadores de serviço universal assegurar uma recolha e distribuição dos envios postais abrangidos pelo serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP-ANACOM.
- II. Não estão abrangidos pelo serviço universal os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os 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, tais como:
 - a) Prazos de entrega predefinidos.



A) RELATÓRIO

No dia 04/11/2022, o Requerente **A**, residente AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede BB, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Reclama do facto de estar à espera de uma encomenda enviada com registo;
- 2) Já deveria ter recebido;
- 3) Já se deslocou ao posto em Arcozelo e ninguém sabe dar respostas quando será entregue;
- 4) É um artigo de que precisava até sexta-feira dia 04/11/2022;
- 5) Voltou a reclamar com o pedido SRxxx;
- 6) Ficaram de dar respostas e até à data nada;
- 7) Vai ter de comprar em outro lado pela irresponsabilidade dos B;
- 8) Todos os dias dizem que está para entregar a o final do dia, nada.

Peticona ser reembolsado dos valores dos portes e indemnização pela demora dos artigos, no valor de €40,00.

*

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

- 1) A Demandada é uma sociedade anónima, cuja atividade principal é a exploração do Serviço Público de Correios regulamentado no Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio;
- 2) Como tal, a 28/11/2022 foi registado na Loja B de São Caetano (GONDOMAR) um objeto de correio registado nacional com a referência XXX.
- 3) A propósito das categorias de envio de encomendas, o n.º 1 do art.49.º do referido Decreto-Lei estabelece que *“as categorias das encomendas, bem como os serviços especiais a elas respeitantes e as respetivas condições de execução, são estabelecidas pela empresa operadora (...)”*;
- 4) No que respeita à categoria de envio escolhida pelo remetente (i.e., correio registado), cumpre referir que a Demandada disponibiliza ao público várias categorias de envio, que podem ser escolhidas pelo remetente, consoantes as suas necessidades;
- 5) A propósito da distribuição e entrega das encomendas, esclarece o n.º 2 do art.52.º do mesmo diploma que *“a distribuição das encomendas é feita nos estabelecimentos postais, dentro do prazo fixado para o efeito, podendo, a pedido do remetente ou do destinatário, ser distribuídas nos domicílios, em condições a estabelecer pela empresa operadora”*;



6) Numas categorias, a Demandada estabelece um mero período padrão de entrega, dentro do qual é expectável a receção da encomenda, enquanto noutras garante, precisamente, a realização da entrega numa data previamente definida;

7) A categoria de envio por correio registado é uma daquelas primeiras modalidades, não prioritárias, e para a qual se encontra previsto um período padrão de entrega expectável de 1 ou 2 dias úteis;

8) Sendo a sua principal característica, a segurança de todo o processo de envio;

9) Para que de um critério completamente arbitrário não se tratasse, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é a autoridade responsável por estabelecer parâmetros de qualidade dos serviços a serem prestados pelas empresas operadoras de serviços postais;

10) Fiscalizando a atuação das mesmas, de modo a garantir, nomeadamente, certos parâmetros de qualidade quanto às “*demoras de encaminhamento de envios postais*”;

11) Estabelece a “*Decisão relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal*” que a demora de encaminhamento/entrega, tem por base a percentagem média de cartas/objetos permutados entre qualquer ponto do Continente e as Regiões Autónomas;

12) O período padrão de entrega para o correio registado estabelecido pela Demandada nada mais é do que um valor de referência face aos referidos parâmetros, que resulta da percentagem média de cartas permutadas, tomando como base o total das cartas/objetos enviados;

13) Por ser suscetível a interferências externas, esta categoria não garante a entrega numa data previamente definida, nem se traduz num serviço cuja característica essencial seja a rapidez (porque mero indicador);

14) Para esse efeito (i.e., para um serviço que garanta a rapidez do envio), a Demandada dispõe de outra categoria, designado de serviço expresso (*express mail*), que garante a entrega no próprio dia, no dia seguinte, ou em dois dias (consoante a escolha do remetente);

15) De modo que, *in casu*, tendo em conta o tipo de serviço contratado e o tipo de garantia prestada, só nesta modalidade poderá ser devida qualquer indemnização por incumprimento do prazo de entrega, por causa imputável ao expedidor;

16) Como já referido, de facto, não foi esta a categoria de envio contratada pelo remetente;



17) Porque a atuação da Demandada se encontra em conformidade com a legislação e normas aplicáveis, e inclusive dentro dos parâmetros de qualidade do serviço definidos pela autoridade reguladora competente, não se percebe como poderá ser devida qualquer indemnização ao Demandante;

18) Ademais, deixa claro, o n.º 1 do art. 78.º do Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, que apenas nos casos de *“(...) perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância reclamada (...)”*;

19) O que, de facto, faz sentido, tendo em conta que a garantia que é dada ao remetente nesta categoria, é de que a encomenda chegará ao destino em segurança, devendo a empresa operadora assumir a responsabilidade caso tal não aconteça, e verificando-se uma das situações previstas no ponto anterior;

20) Não se tratando de uma perda, de uma espoliação ou sequer de uma avaria total do equipamento, não se percebe como deve a Demandada ser responsabilizada, através do pagamento de uma indemnização do Demandante;

21) Uma vez que, esta nada garantiu para além da segurança do envio;

22) Tendo, inclusive, a encomenda sido entregue no destino em perfeitas condições;

23) Assim, por tudo o que supra de expôs quanto ao tipo de serviço prestado e quando ao atraso (diga-se, desde já, legítimo) na entrega, deve a pretensão do Demandante ser julgada totalmente improcedente.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 24/01/2023, 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.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento 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 €40,00 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 indemnizado pelo alegado atraso na entrega da encomenda.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A 28/11/2022 foi registado na Loja B de São Caetano (GONDOMAR) um objeto de correio registado nacional com a referência XXX, da qual o Requerente é destinatário;
- 2) No dia 08/11/2022, a encomenda foi entregue ao Requerente na loja da Requerida;
- 3) A Requerida disponibiliza ao público várias categorias de envio, que podem ser escolhidas pelo remetente, consoantes as suas necessidades;
- 4) A categoria de envio por correio registado é uma modalidade não prioritária, para a qual se encontra previsto um período padrão de entrega expectável de 1 ou 2 dias úteis.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O Requerente deslocou-se ao posto B em Arcozelo e reclamou que a encomenda estava atrasada;
- b) O Requerente precisava do artigo encomendado até sexta-feira dia 04/11/2022;
- c) O Requerente teve de comprar outro artigo idêntico em outro estabelecimento.



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

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** ficou demonstrado pelo doc. 1 junto pela Requerida e pelo documento junto a fls. 3 pelo Requerente.

O **ponto 2)** ficou demonstrado pelas declarações do Requerente em conjunto com o doc. 1 junto pela Requerida. Pelo Requerente foi dito que a encomenda só lhe foi entregue porque se deslocou ao posto dos correios de Arcozelo, sendo que do doc. 1 se conclui que, de facto, a encomenda foi entregue na loja B Calçadas.

Os **pontos 3) e 4)** são factos demonstrados pelas declarações da testemunha D, coordenador da área de apoio ao cliente. Foi dito pela testemunha que o objetivo do correio registado é que seja entregue no dia útil seguinte, o que é conseguido na maior parte dos casos. No entanto, há uma margem que foge desta regra e que, no caso em apreço, o postal de envio só foi deixado no dia 7, isto é, no 5º dia útil seguinte (atendendo ao feriado). Acrescentou que o serviço não garante o prazo de entrega, sendo que só os produtos *expresso* têm essa finalidade.

Quanto à matéria não provada, trata-se de matéria alegada pelo Requerente que não foi demonstrada. Relativamente à aquisição de um segundo artigo, não foi junto qualquer comprovativo, sendo que a fatura junta aos autos corresponde, como o próprio esclareceu, à aquisição do artigo cuja entrega o Requerente aguardava. Quanto à apresentação de reclamação, também não foi junto qualquer documento, admitindo-se que o Requerente se tenha deslocado à loja da Requerida e questionado sobre a entrega da encomenda, mas tal diligência não assume carácter de reclamação.



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

No caso em apreço, estamos perante um contrato a favor de terceiro. Nos termos do art.º 443º do CC, por meio de contrato, pode uma das partes assumir perante outra, que tenha na promessa um interesse digno de proteção legal, a obrigação de efetuar uma prestação a favor de terceiro, estranho ao negócio; diz-se promitente a parte que assume a obrigação e promissário o contraente a quem a promessa é feita. O terceiro a favor de quem for convencionada a promessa adquire direito à prestação, independentemente de aceitação. O promissário tem igualmente o direito de exigir do promitente o cumprimento da promessa, a não ser que outra tenha sido a vontade dos contraentes (art.º 444º, n.º 1 e 2). Por via do referido contrato, o Requerente adquiriu o direito a exigir o cumprimento da prestação, por parte da Requerida, de acordo com o contrato. Veja-se, neste sentido, o Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 03-11-2020 *“é essencial ao contrato a favor de terceiro que haja intenção dos contratantes de atribuir um direito a terceiro, ou que dele resulte, pelo menos, uma atribuição patrimonial imediata para o beneficiário, de tal modo que ele adquira o direito à prestação prometida de forma autónoma, por via directa e imediata do contrato, podendo, por isso, exigí-la do promitente. II - A qualificação de um contrato como contrato a favor de terceiro depende sempre da interpretação casuística das cláusulas estipuladas pelas partes a fim de averiguar se estas estipularam cláusulas com efeitos jurídicos positivos de terceiro.*

Ao abrigo do Regime Jurídico dos Serviços Postais (RJSP) – aprovado pela Lei n.º 17/2012, de 26/04 – a prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação de padrões de qualidade, nomeadamente quanto à regularidade e fiabilidade do serviço e prazos de entrega – art.º 11º, n.º 1, alíneas b).

Nos termos do art.º 12º, n.º 1 e 4, o serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, devendo os prestadores de serviço universal assegurar uma recolha e distribuição dos envios postais abrangidos pelo serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP-ANACOM.

A legislação citada deve ser interpretada em conjunto com as disposições vertidas na LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07, e pela LEI DE DEFESA DO



CONSUMIDOR, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07, ambas aprovadas já na vigência do Regulamento do Serviço Público de Correios.

A prestação de um serviço público essencial deve obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes (art.º 7º), cabendo ao prestador de serviço provar todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação deste tipo de serviço (art.º 11º, n.º 1).

Dada a sua importância, é nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos ao consumidor pela Lei dos Serviços Públicos (art.º 13º).

Por outro lado, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais *devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor* (art.º 4). O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (art.º 12º, n.º 1). Estas disposições têm, igualmente, carácter injuntivo (art.º 16º).

O RJSP dispõe também que os *parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, são fixados por portaria do membro do Governo responsável pela área das comunicações para um período plurianual mínimo de três anos, mediante proposta da ANACOM* (art.º 13º, n.º 1). Na DECISÃO RELATIVA AOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL, a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que a(s) entidade(s) designada(s) para a prestação do serviço postal universal está(ão) obrigada(s) a cumprir (art.º 1).

Como decorre do exposto, estes parâmetros visam fixar objetivos de desempenho associado à prestação do serviço universal, tendo por referência a globalidade dos serviços prestados, o que não interfere nem se confunde com as restantes obrigações também plasmadas no diploma citado e demais legislação em vigor, relacionadas com a prestação do serviço individualmente, em cada contrato de prestação de serviços celebrado.



No entanto, os termos do art.º 12, n.º 2 do RJSP, **não estão abrangidos pelo serviço universal os serviços de correio expresso**, entendendo-se como tais os 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, tais como:** a) **Prazos de entrega predefinidos**; b) Registo de envios; c) Garantia de responsabilidade do prestador, mediante seguro pelo qual o remetente conheça previamente a fórmula de ressarcimento dos prejuízos causados; d) Controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente.

Assim, embora a Requerida esteja obrigada a cumprir determinados padrões de qualidade na prestação do serviço universal, a predefinição de prazos de entrega só existe relativamente a serviços de correio expresso, ou seja, serviços não contemplados no âmbito do serviço universal.

Relevam também as disposições do DL n.º 176/88 de 18/05, que aprova o Regulamento do Serviço Público de Correios. Ao abrigo do art.º 49º, *as categorias das encomendas, bem como os serviços especiais a elas respeitantes e as respectivas condições de execução, são estabelecidas pela empresa operadora tendo em conta o disposto no presente Regulamento. As encomendas a distribuir são objeto de aviso de chegada, sendo a distribuição feita nos estabelecimentos postais, dentro do prazo fixado para o efeito, podendo, a pedido do remetente ou do destinatário, ser distribuídas nos domicílios, em condições a estabelecer pela empresa operadora (52º, n.º 1 e 2). A responsabilidade da empresa operadora em relação aos utentes do serviço de correios rege-se pelas disposições do regulamento e, naquilo que nele se não encontrar regulado, pela demais legislação aplicável (74º), sendo que o remetente tem direito a uma indemnização correspondente à importância real da perda, da espoliação ou da avaria de uma encomenda postal registada, não podendo aquela exceder, para as encomendas registadas, a importância correspondente ao produto da taxa de registo de uma correspondência, em vigor na data de aceitação, pelo factor 20, 30 ou 40, respetivamente para uma encomenda até 5 kg, de mais de 5 kg até 10 kg e de mais de 10 kg. O direito à indemnização é transferido para o destinatário depois de este ter passado recibo de uma encomenda espoliada ou avariada (n.º 3). Se a indemnização for devida por perda, espoliação total ou avaria total, são restituídas as taxas cobradas, com exceção da taxa de seguro (n.º 4).*

A Requerida comprometeu-se a proceder à entrega de uma encomenda postal, sem que tenha sido definido um prazo para o efeito, mas apenas a expectativa de entrega, baseada no normal funcionamento do serviço postal, entre 1 e 2 dias úteis. Para que haja obrigação de indemnizar, necessário se torna que o ato ou omissão praticado viole as condições contratuais a que as partes se tenham vinculado. Para além de não haver qualquer ilicitude na atuação da Requerida que importe a obrigação de indemnizar, o Requerente também não demonstrou a existência de danos e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, nos termos dos art.º 562º e 563º do CC. O Requerente peticionou indemnização correspondente ao valor da encomenda, mas o objeto foi entregue. Alegou também que teve de comprar outro artigo idêntico, mas não só não o provou, como estaria sempre ao seu dispor a devolução do artigo cuja entrega aguardava, considerando que se trata de uma compra online, sujeita ao regime do DL n.º 24/2014, de 14/02.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Braga, 27 de fevereiro de 2023

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)