

### Sentença

\*, residente na \*, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo, em 30-01-2020, reclamação contra \*, com sede no \*, na qual invoca, em suma, que:

1. *“A presente reclamação deve-se à recusa dos \* em compensar o remetente do valor de uma encomenda postal numa entrega à distância”.*
2. *“Esta encomenda foi entregue/registada no dia 21 de Agosto de 2018 na loja \*, tendo o registo RH\*\*\*\*\*PT”.*
3. *“Destinava-se à minha filha \*, então residente em França”.*
4. *“Embora os registos dos \*informem do contrario, a encomenda postal nunca foi entregue à destinatária”.*

Concluindo o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada lhe pague uma *“compensação financeira no valor da encomenda extraviada (e o sancionamento dos \* pelo incumprimento das suas obrigações)”*.

Conjuntamente com a sua reclamação, o Reclamante juntou aos autos diversos documentos (fl.s 2 a 7 verso), entre eles o “Talão de Aceitação” pela Reclamada do objecto postal enviado com o n.º de registo RH\*\*\*\*\*PT, carimbado com data de 21/08/2018.

Em 18/06/2020, depois de notificado para tal, o Reclamante, via e-mail, prestou nos autos a seguinte informação:

*“Em resposta ao pedido de envio de documentos comprovativos do custo dos bens enviados sob registo dos \* e também do custo do serviço desta empresa, informo já não dispor desses meios.*

*Provavelmente seriam recibos impressos sobre o designado papel "papel térmico", que se torna ilegível ao fim de pouco tempo. O que aliás também aconteceu ao "recibo" da primeira reclamação que apresentei aos \* - consta das cópias dos documentos enviados - e que está completamente ilegível.*

*O custo dos bens enviados sob registo é de € 307 e foi comunicado aos \* na minha carta de 25.Julho.2019 - consta das cópias dos documentos enviados - e corresponde aos artigos:*

<i>Quant</i>	<i>Desc</i>	<i>Valor</i>
2	Pólos DECÉNIO	62,00 €



2	<i>Blusas Globe</i>	110,00 €
1	<i>Camisa Globe</i>	55,00 €
1	<i>Casaco malha Globe</i>	80,00 €
	<i>Total</i>	307,00 €

*Sobre o custo do registo dos \* também não tenho comprovativo, visto o documento - talão de registo - não referir esse valor. Creio ser um valor da ordem de € 30.*

*Espero que estas informações, prestadas de boa fé, sejam úteis à resolução deste diferendo.*

Notificada a Reclamada, nos termos do art. 9º, n.º 1, do Regulamento deste Centro de Arbitragem de Consumo, para se pronunciar quanto ao objecto da reclamação apresentada pelo Reclamante, esta, em 20/12/2019, respondeu a este Tribunal Arbitral, por carta datada de 12/02/2020 (fls. 10 do processo) que “não se verificou o extravio do objecto postal n.º RH\*\*\*\*\*PT, mas, ao invés, foi entregue na morada indicada no mesmo e a quem nela se encontrava”, reafirmando tal posição, mais tarde, via e-mail, (fls. 23 do processo).

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 testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento CIAB.

Notificada a Reclamada para tal, esta, em 19/06/2020, apresentou, via email, nos autos:

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

1- *“aceita que o objecto postal registado com o número RH \*\*\*\*\*PT foi aceite na Loja \* em 21.08.2018 com destino a França”.*

No entanto,

2- *“Quanto à restante matéria de facto alegada pelo Reclamante, a Reclamada não aceita, porquanto não corresponde à verdade”, E diz o seguinte:*

- 3- *“Após ter sido apresentada a Reclamação a Reclamada procedeu às competentes averiguações junto do Operador Postal em França”.*
- 4- *“A comunicação entre os dois operadores é efectuada através do envio de um formulário denominado CN08 pelo Operador de expedição do objecto para o operador de destino”.*
- 5- *“Como resposta, o Operador Francês informa que a encomenda foi entregue em 25.08.2018 na morada de destino, conforme se poderá constatar pela junção do documento 2 que se dá por reproduzido para todos os efeitos legais”.*
- 6- *“Acresce que, da análise do talão de aceitação em Loja, junto como documento n.º 1, o Reclamante contratou um envio de correio registado internacional, sem serviços especiais, nomeadamente, a entrega ao próprio”.*
- 7- *“O Reclamante contratou um serviço que foi cumprido, um serviço de entrega de correspondência na morada do destinatário sem subscrever o serviço de entrega ao próprio e disso tem consciência e conhecimento”.*
- 8- *“Aliás da análise das comunicações enviadas pelo Reclamante para a Reclamada, este não invoca o incumprimento da entrega da encomenda, o que alega é que a encomenda não foi entregue à destinatária, conforme se poderá constatar pelos documentos junto como n.º 3 e 4 que se dão por reproduzidos para todos os efeitos legais”.*
- 9- *“Os \* não praticaram qualquer acto donde resulte a lesão de quaisquer direitos do Reclamante não sendo imputáveis à Reclamada quaisquer danos e muito menos o dever de indemnizar, uma vez que, foram respeitados todos os procedimentos referentes ao objecto em causa, inexistindo qualquer indício ou prova de que tenham sido incumpridos”.*
- 10- *“Aliás da análise dos factos alegados pelo Reclamante e da prova documental junta, considera a Reclamada que não foi feita prova dos factos alegados ou dos danos sofridos”.*
- 11- *“Com efeito, quanto ao montante petitionado o Reclamante não logrou fazer prova do valor do mesmo”.*

Concluindo a sua contestação, pedindo que a presente acção seja julgada improcedente, por não provada, com a sua consequente absolvição.

e

- b) Apresentou, conjuntamente com aquela contestação, prova documental, nomeadamente: Formulário denominado CN08;

Em 26/06/2020, via e-mail, em consequência de despacho proferido nesse sentido em audiência, juntou informação onde refere que “*as informações relativas a peso e preço pago pelo serviço em apreço se encontra no documento 2, denominado formulário CN08, que foi junto com a contestação*” e juntou, novamente, o referido documento.

Nenhuma das partes apresentou prova testemunhal.

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.

Assim, **cumprе decidir:**

O tribunal é competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.

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

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

- a) Em 21/08/2018, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, denominada “Loja \*”, sita em \* e, uma vez aí, procedeu ao envio de um objecto postal (uma encomenda), ao qual foi atribuído pela Reclamada, o número de registo RH\*\*\*\*\*PT”;
- b) O objecto postal referido no item anterior destinava-se a \*, com morada, então, em França, em \*”;
- c) A comunicação entre os dois operadores é efectuada através do envio de um formulário denominado CN08 pelo Operador de expedição do objecto para o operador de destino;
- d) O Reclamante pagou pelo envio do referido objecto postal a quantia de 16,85€;
- e) O mencionado objecto postal pesava 1,773Kg;

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

- a) Que o objecto postal referido em “a” dos factos provados tenha sido entregue no endereço de destino;
- b) Que o objecto postal referido em “a” dos factos provados tenha sido entregue ao seu destinatário;
- c) A identidade da pessoa que recebeu o objecto postal referido em “a” dos factos provados
- d) Qual o conteúdo do objecto postal referido em “a” dos factos provados e seu respectivo valor;

### **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 junto aos autos por ambas as partes (o Reclamante a fl.s 6 verso, e a Reclamada com a sua contestação), denomina “ Talão de Aceitação” do objecto postal, carimbado, na parte interior, e datado de 21-08-2018 e o documento junto pela Reclamada com a sua contestação designado por “CN08”.

Da análise destes dois documentos se constata que o endereço indicado pelo Reclamante como sendo aquele onde o objecto postal em causa nos autos deveria ser entregue e que consta no aludido “Talão de Aceitação” da encomenda”, não corresponde aquele que consta do denominado formulário “CN08”.

Do documento denominado CN08, que serve de comunicação entre a operadora que expede o objecto postal – a Reclamada – e a operadora que procede, no destino, à entrega desse objecto, não consta o endereço de destino nos exactos termos em que foi indicado pelo Reclamante no talão de aceitação pela Reclamada desse objecto postal.

Os endereços não correspondem, faltando naquele que consta do documento “CN08” o seguinte: “\*”.

Constata-se também da análise do documento “CN08” o peso que o referido objecto postal tinha – 1,773Kg – e o valor pago pelo Reclamante pelo seu envio – 16,85€.

b) As declarações do Reclamante que referiu que o objecto postal em causa nos autos (uma encomenda), por si enviado para França, para a sua filha, \*, com morada, então, em França, \*”, não chegou ao seu destino e destinatário.

Tais declarações foram prestadas de forma clara e isenta e vão de encontro à divergência de endereço constante dos documentos acima apreciados, o que convenceu o tribunal da sua veracidade.

Quanto à 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 actividade 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 actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objecto 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, sinalgmático, 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 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, cecogramas e pacotes postais”.

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

A título de franquia, o Reclamante, conforme se alcança do sobredito documento “CN08”, pagou a quantia de 16,85€. Cabia pois à Reclamada, cumprida que foi pelo Reclamante a sua contraprestação – pagamento da franquia devida –, cumprir a sua.

Prevê o art. 28, al. a), daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, que a entrega das correspondências registadas é sempre comprovada por recibo e tem lugar na morada do destinatário, desde que esteja implantada a distribuição domiciliária”.



É o caso dos autos! Não tendo sido feita prova pela Reclamada (e era a ela que cabia fazer tal prova) de que no endereço de destino não estava implantada a distribuição domiciliária, devia a Reclamada, por si ou por meio de terceiro por si contratado para tal, proceder à entrega do objecto postal em causa nos autos na morada de destino.

Da análise efectuada dos documentos acima identificados – Talão de Aceitação do objecto postal por parte da Reclamada e documento denominado formulário “CN08” que serve de comunicação entre a operadora que expede o objecto postal (a Reclamada) e a operadora que procede, no destino, à entrega desse objecto – constata-se que a Reclamada, por via da supra mencionada divergências existentes no endereço de destino do objecto postal, não entregou este no seu destino, nem ao seu destinatário. Ou seja, a Reclamada não cumpriu a com a sua prestação contratual a que se obrigou.

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

Por sua vez, 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 registada e a perda do objecto postal (encomenda) enviado.

Incumbia à Reclamada provar que agiu sem culpa.

Ora, tal prova não logrou fazer nos autos, afirmando até que procedeu (quando tal não aconteceu) à entrega do objecto postal em causa nos autos, no seu destino.

Diz o art. 78.º, n.º 1, daquele Regulamento de Serviço Público de Correio, que “No caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância Reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga”.

Por sua vez, prevê o art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento de Serviço Público de Correio 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, respectivamente para uma encomenda até 5 kg, de mais de 5 kg até 10 kg e de mais de 10kg”*.

Este normativo legal prevê, não o valor da indemnização a arbitrar, mas o tecto máximo indemnizatório a que o Reclamante teria direito receber, no caso dos autos. Contudo, não o dispensa de provar o valor real da sua perda.

No caso do autos, o Reclamante não provou quais os bens que compunham o conteúdo do objecto postal (encomenda) por si enviado, bem como o seu respectivo e real valor.

Apesar do Reclamante, em 18/06/2020, via e-mail, ter declarado nos autos que o objecto postal (encomenda) por si enviada era composto de dois pólos, marca Decénio e duas blusas, uma camisa e um casaco, tudo marca Globe) e que o valor global destes bens ascendia a 307,00€, certo é que, apesar de notificado para tal, não junto ao processo, qualquer documento – recibo – ou prova testemunhal que demonstre o real e efectivo valor pago pelos mencionados bens.

Assim, tendo a Reclamada, em 29/06/2020, via e-mail, impugnado a mencionada declaração do Reclamante quanto à identificação e valor dos bens que compunham o conteúdo do objecto postal, com o fundamento de que desconhece se corresponde à verdade o declarado, na falta daqueles ou outros elementos de prova que demonstrem o valor pago pelo Reclamante pelos bens que referiu comporem o objecto postal enviado, não pode o tribunal dar como provado o montante do prejuízo sofrido pelo Reclamante e conseqüentemente arbitrar-lhe uma indemnização, nos termos daquele art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento de Serviço Público de Correio, apenas podendo, nos termos daquele art. 81, n.º 4, porque provado através do mencionado documento “CN08”, reconhecer-se o direito à restituição das taxas cobradas. Ou seja, reconhecer-se o direito à restituição o valor da franquia paga pelo envio do objecto postal - 16,85€.

Não reconhecer ao requerente o direito a ser reembolsado deste montante, significava permitir à Reclamada, que não cumpriu a sua prestação contratual a que se obrigou – entregar o objecto postal em causa nos autos no seu destino -, um enriquecimento ilegítimo à custa do Reclamante, situação que o art. 473 do Código civil proíbe.

Nestes termos, **julga-se a presente acção parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante o valor de 16,85€, a título de valor da franquia por este paga pelo envio do objecto postal em causa nos autos e que a Reclamada não entregou na morada de destino nem ao seu destinatário.**

No mais, absolve-se a Reclamada.

Sem custas.



Notifique-se.

**Resumo:**

A Relação jurídica estabelecida entre o Reclamante, que actua fora da sua esfera profissional e o operador – a Reclamada – que presta o serviços de distribuição de correio, é uma relação jurídica de consumo que tem por objecto 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.

Esta relação jurídica traduz-se num contrato bilateral, sinalagmático, segundo o qual, a operadora responsável pela distribuição de correio, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação paga pelo Reclamante – pagamento do preço (franquia) devido pelo envio do objecto postal – se obrigou a prestar a este um serviço – a entregar no endereço de destino, ao seu destinatário, o objecto postal que lhe entregou para 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, cecogramas e pacotes postais”, sendo que a entrega dessa correspondência, nos termos do artigo 14, do mencionado Regulamento, está sujeito ao pagamento prévio de uma franquias (vulgarmente designado por selo do correio).

A Reclamada não entregou no seu destino, nem ao seu destinatário o objecto postal que lhe foi entregue para tal. Ou seja, a Reclamada não cumpriu a com a sua prestação contratual a que se obrigou.

Diz o art. 78.º, n.º 1, daquele Regulamento que, “no caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância Reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga”.

Por sua vez, prevê o art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento 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, respectivamente para uma encomenda até 5 kg, de mais de 5 kg até 10 kg e de mais de 10kg”.*

Este normativo legal prevê, não o valor da indemnização a arbitrar, mas o tecto máximo indemnizatório a que o Reclamante teria direito receber. Contudo, não o dispensa de provar o valor real da sua perda.

O Reclamante não provou quais os bens que compunham o conteúdo do objecto postal (encomenda) por si enviado, bem como o seu respectivo e real valor.

Assim, na falta de elementos de prova (documental – recibo – ou testemunhal) que demonstrem o valor pago pelo Reclamante pelos bens que referiu comporem o objecto postal enviado, não pode o tribunal dar como provado o montante do prejuízo sofrido pelo Reclamante e, conseqüentemente, arbitrar-lhe uma indemnização, nos termos daquele art. 81, n.º 1, al. b), do mencionado Regulamento, apenas sendo possível, nos termos do n.º 4, daquele art. 81, reconhecer-se o direito à restituição o valor da franquia paga pelo envio do objecto postal, por ser esse o único valor pago de que há prova nos autos.

Braga, 31 de Agosto, de 2020.

O Árbitro



---

(Marcelino António Abreu)