

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O destinatário tem direito à indemnização após ter tomado posse do objeto registado, da encomenda ordinária ou do objeto com valor declarado espoliado ou avariado.
- II. Qualquer objeto postal pertence ao remetente enquanto não tiver sido entregue a quem de direito, o que permite concluir, à *contrario sensu*, que o objeto passa a ser propriedade do destinatário a partir do momento em que este o recebe.
- III. O remetente tem a faculdade de desistir dos seus direitos a indemnização a favor do destinatário. Inversamente, o destinatário tem a faculdade de desistir dos seus direitos a favor do remetente.
- IV. A partir do momento em que o objeto é entregue ao destinatário, é a este que assiste o direito de exigir indemnização pelo valor da perda, a não ser que desista dos seus direitos a favor do remetente.



A) RELATÓRIO

No dia 01/03/2023, o Requerente *, residente na Rua *, Montalegre, representado por *, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na Avenida *, Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) A 20 de Dezembro de 2022 contratou o serviço de envio de encomenda postal internacional à entidade *;
- 2) A encomenda foi entregue dia 7 de janeiro 2023;
- 3) A este serviço foi associado um seguro extra com valor declarado;
- 4) O envio foi uma oferta de 1 desenho em papel no valor de 600€ (mesmo montante foi declarado);
- 5) O serviço contratado de envio teve o custo de portes 43,10€ + valor declarado/seguro de 6,20€;
- 6) A encomenda saiu de Portugal, país de destino Estados Unidos da América;
- 7) O número de envio desta encomenda corresponde a *;
- 8) Desde que o envio foi entregue danificado fez várias reclamações, a primeira sendo no livro de reclamação online a 8 de janeiro de 2023 após ter sido notificado do estado do envio;
- 9) As restantes foram reclamações posteriores devido à falta de resposta por parte dos *, efetuados via telefone (não consegue encontrar as reclamações feitas via telefone durante o mês de janeiro 2022, mas tem o registo das que realizou em fevereiro: 01/02/23 – * | 10/02/23 – * | 23/02/23 - *);
- 10) Teve o enorme cuidado e atenção no embalamento da encomenda;
- 11) O envio foi feito em tubo de cartão, no interior enrolou o desenho a um papel, plástico de bolinhas, reforçou a proteção nas pontas do tubo e é inaceitável a forma como este foi entregue ao destinatário;
- 12) Quando os * respondem a 14/02/23 referente à reclamação * e posteriormente, dia 22/02/23, referente à reclamação *, dizem “foi entregue a Administração Postal de destino sem nos ter sido reportada qualquer irregularidade sobre o objeto” e acrescentam ainda que “Uma vez que o objeto foi devidamente entregue no destino, os * não têm qualquer responsabilidade sobre este.” “Poderá, no entanto, o destinatário apresentar reclamação junto da Administração Postal de destino”;
- 13) Estas respostas são feitas via email, às quais não é dada a possibilidade de responder (emails automáticos) e quando liga para a linha o caso está dado como resolvido;



- 14) No seguimento desta última resposta entrou em contacto com o destinatário, a quem pediu que guardasse o pacote e objeto danificado, caso fossem necessárias averiguações;
- 15) O destinatário informou-a de que, devido à sua reclamação, foi iniciado um processo de investigação e que teria de levar o objeto e pacote a posto local dos correios dos EUA;
- 16) Foi dito ao destinatário que não era responsabilidade deles, pois os danos não aconteceram lá e que seria aqui que teria de ver a situação;
- 17) Enviou hoje email para o contacto que requisitou ao destinatário que se deslocasse com o pacote às instalações deles e pediu que confirmassem a informação, pois aqui não se estavam a querer responsabilizar;
- 18) Esta reclamação serve o propósito de responsabilizar e exigir que um serviço contratado tenha a capacidade de o exercer com eficiência e qualidade e que responsabilidades sejam assumidas;
- 19) Para além da melhoria neste serviço, esta reclamação serve ainda o propósito de solicitar a indemnização relativa aos danos causados ao objeto enviado e aos custos de envio pagos;
- 20) Não faz sentido que contrate um serviço aqui em Portugal, pague aqui o serviço, o IVA, seguro extra, declare valor e a mesma entidade trata a questão com tamanha leviandade e descarta-se de qualquer responsabilidade.

Peticona indemnização referente ao pagamento do serviço e seguro pagos (€43,10+€6,20) e do valor do objeto danificado €600,00.

*

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

- 1) É uma sociedade anónima, cuja atividade principal é a exploração do Serviço Público de Correios regulamentado internamente pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio;
- 2) E externamente regulado pela Convenção Postal Universal (ratificada pela Resolução da Assembleia da República N.º 36-A/2004, publicada no Diário da República n.º 110/2004, Série I-A de 11 de maio e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004 (publicado simultaneamente));
- 3) A 20/11/2022 foi registado um objeto de correio internacional com a referência *;
- 4) Expedida para o país de destino a 27/12/2022;
- 5) E efetivamente entregue a 07/01/2023;



6) No dia 08/01/2023, o Demandado apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações online, onde expôs a situação que alega nos presentes autos, tendo inclusive anexado imagens quer da encomenda, quer do seu conteúdo;

7) Na sequência de tal reclamação, providenciou as devidas averiguações junto da Administração Postal do país de destino;

8) A 25/01/2023, recebeu resposta, na qual aquela Administração Postal de destino esclareceu não terem sido detetados quaisquer danos durante o tratamento do objeto postal em causa;

9) Tendo sido o mesmo recebido sem qualquer tipo de reservas;

10) Mais esclareceu a mesma que, não obstante não terem sido detetados quaisquer danos, estaria, contudo, disposta a analisar a questão junto do respetivo destinatário;

11) Motivo pelo qual, encetou, a Administração Postal do país de destino, uma tentativa de estabelecimento de contacto com o destinatário, contudo, sem sucesso;

12) Em contactos posteriores, tal informação foi inclusivamente reiterada;

13) Até porque, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º da Convenção Postal Universal, os objetos são pertença do remetente até à entrega no seu destino;

14) Momento a partir do qual passam os mesmos a pertencer ao destinatário;

15) No entanto, dada a ausência de resposta por parte do destinatário, somente a 30/03/2023 foi o processo considerado encerrado pela Administração Postal do país de destino;

16) Não se responsabilizando, a mesma, por danos não verificados pelos respetivos serviços;

17) Acrescendo ainda o facto de o destinatário nunca se ter dignado a responder aos pedidos de contacto;

18) Tratando-se de um serviço internacional, o comportamento das Administrações Postais deve assentar no cumprimento das disposições legislativas e regulamentares da já mencionada Convenção Postal Universal;

19) O artigo 35.º de tal Convenção Postal Universal, sob a epígrafe “Exclusão da responsabilidade das administrações postais” estipula que: *As administrações postais deixam de ser responsáveis pelos objetos registados, pelos objetos com entrega comprovada, pelas encomendas e pelos objetos com valor declarado cuja entrega já tenham efetuado nas condições estipuladas na sua regulamentação para os objetos da mesma natureza. A responsabilidade é, todavia, mantida: 1.1 — Quando uma espoliação ou uma avaria é verificada quer antes da*



entrega quer na altura da entrega do objeto. 1.2 — Quando, se a regulamentação interna o permitir, o destinatário ou, em caso de devolução à origem, o remetente formula reservas ao receber um objeto espoliado ou avariado; (...) 1.4 — Quando o destinatário ou, em caso de devolução à origem, o remetente de uma encomenda ou objeto com valor declarado, apesar da existência de recibo de entrega regularmente passado, declara sem demora, à administração que procedeu à entrega do objeto, ter verificado um dano; deve fornecer prova de que a espoliação ou a avaria não ocorreu após a entrega;

20) Para além de não ter sido detetada qualquer anomalia, quer antes, quer depois da entrega, não foram igualmente apresentadas quaisquer reservas ou reclamações junto da Administração Postal do país de destino, uma vez que foi esta a operadora que procedeu à respetiva entrega;

21) Mesmo depois de ter diligenciado a comunicação da reclamação do Demandante àquela entidade, o destinatário nunca se dignou a responder aos pedidos de contacto.

Peticona o arquivamento do processo.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 22/06/2023 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

Impõe-se, desde logo, apreciar a competência do Tribunal Arbitral para dirimir o conflito em causa nos autos. Em audiência, foi referido pela representante do Requerente que a encomenda foi remetida como oferta, por altura do Natal, pelo Requerente, artista plástico, a um potencial cliente, a quem decidiu oferecer uma das suas obras, referindo ainda que não existia qualquer vínculo contratual entre ambos e que a oferta foi a título pessoal, ainda que com promoção do seu trabalho.

Nos termos do art.º 4º, n.º 1 e 2 do regulamento do CIAB, este Centro é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo, definidos como os que “*decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios*”. O Centro não pode aceitar litígios que se encontrem fora do âmbito da Lei n.º 144/2015, de 08/09 que aprova os



Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo (Lei RAL). Estes mecanismos aplicam-se aos litígios que respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art.º 2º, n.º 1), entendendo-se por contrato de compra e venda *um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços* (art.º 3º, alínea f) Lei RAL) e por contrato de prestação de serviços *um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar* (art.º 3º alínea g) Lei RAL).

Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, cfr. n.º 1, do art.º 2º da Lei de Defesa do Consumidor. Como ensina o Professor CALVÃO DA SILVA¹, “[é] a consagração da noção de consumidor em sentido estrito, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Directivas Comunitárias: pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado - uso pessoal, familiar ou doméstico [...], de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa”. O conceito técnico-jurídico de “consumidor”, tal como definido por CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA² inclui quatro elementos: subjetivo, objetivo, teleológico e relacional. Com relevância para o presente caso, importa esclarecer que, no seu elemento teleológico, consumidor é quem atua fora da sua atividade profissional ou empresarial, destinando os bens adquiridos a um uso, exclusivo ou predominantemente, não profissional ou, pelo menos, a uma finalidade estranha ao seu comércio ou profissão.

Entendemos que o contrato celebrado entre o Requerente e a Requerida não se destinava a uso profissional do Requerente, considerando que se tratou de um presente que o Requerente tomou a iniciativa de oferecer, por altura do Natal, a um terceiro, a título pessoal, com quem não existia qualquer relação comercial pré-estabelecida ou a estabelecer em função da oferta, sem prejuízo de o Requerente pretender, também, com o envio da encomenda, promover o seu trabalho enquanto artista plástico. Assim, o Requerente assume a qualidade de consumidor,

¹ in "Venda de Bens de Consumo", 4.ª Ed. (2010), Almedina, pág. 55 e ss.

² in Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005, pp. 29-36.



sendo que, subjacente ao seu pedido, se encontra a prestação 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 €649,30 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.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito a ser compensado pela avaria na entrega do objeto, bem como ao reembolso dos montantes pagos a título de seguro e registo.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 20/12/2022, o Requerente contratou à Requerida o serviço de envio de encomenda postal com destino aos EUA, sob o registo n.º *, pelo preço de €43,10;
- 2) O objeto correspondia a um desenho em papel, no valor de €600,00, a oferecer ao destinatário;
- 3) O Requerente contratou um seguro de valor declarado, pelo preço de €6,20, tendo declarado o valor de €600,00;
- 4) O Requerente enrolou o desenho em papel e plástico-bolha e colocou-o em tubo de cartão, reforçado nas pontas;
- 5) A encomenda foi entregue ao destinatário no dia 7/01/2023;
- 6) O objeto chegou ao destino danificado;
- 7) O objeto foi recebido sem reservas;



8) No dia 08/01/2023, o Requerente apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações Online, onde comunicou que o objeto chegou ao destino danificado e anexou fotografias;

9) Na sequência da reclamação, a Requerida encetou diligências junto da Administração Postal do país de destino para apurar a situação;

10) No dia 25/01/2023, a Administração Postal do país de destino esclareceu a Requerida de que não detetou danos visíveis no objeto e que contactou o destinatário para obter confirmação, aguardando resposta;

11) No dia 25/01/2023 a Administração Postal do país de destino contactou o destinatário para esclarecer o estado do objeto aquando da entrega;

12) No mesmo dia, o destinatário comunicou à Administração Postal do país de destino que o objeto foi entregue danificado;

13) A Administração Postal do país de destino solicitou que o destinatário se deslocasse ao posto de correios acompanhado da encomenda;

14) No dia 14/02/2023, a Requerida respondeu à reclamação do Requerente, dizendo que o objeto foi entregue à Administração Postal do país de destino sem reporte de irregularidade;

15) No dia 30/03/2023 o processo foi considerado encerrado pela Administração Postal do país de destino por ausência de resposta do destinatário.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

a) O objeto com a referência * foi registado a 20/11/2022;

b) O destinatário nunca se dignou a responder aos pedidos de contacto da Administração Postal do país de destino;

c) No posto de correios da Administração Postal do país de destino, foi dito ao destinatário que os danos não aconteceram lá e que teria de contactar a administração do país de origem.

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 30º, 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 produzida e as declarações da representante do Requerente que lidou com o processo de reclamação, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por *, funcionária da Requerida, supervisora de apoio ao cliente da área de correio internacional, foi dito que não tem conhecimento de reclamações apresentadas pelo destinatário e que este nunca respondeu às tentativas de contacto da administração de destino. Mais referiu que não foi registado qualquer dano, o que foi confirmado pelo operador de destino, que disse ainda que o objeto foi entregue sem reservas pelo destinatário.

Quanto aos documentos, foi relevante a fatura datada de 20/12/2022, com a descrição de dois objetos, sendo apenas um referente ao objeto em causa nos autos, pelo qual foi pago o valor de €43,10 a título pelo envio da encomenda e €6,20 a título de “valor declarado”. Foi relevante também o registo junto a fls. 5, que contém os dados do remetente e do destinatário, o valor declarado (€600,00), os custos cobrados (portes e serviço especiais), o peso (1,5kg), a data (20/12/22) e a assinatura do Requerente, com a referência * que corresponde ao registo mencionado na fatura associado aos custos de €43,10 e €6,20. Neste sentido, não ficou demonstrado que o objeto tenha sido remetido a 20/11/2022, conforme alegado pela Requerida, o que se entende que terá sido lapso, face à restante matéria alegada e aos documentos por si juntos.

Junto aos autos encontra-se também um email da Requerida, datado de 01/03/2023, através do qual refere que, de acordo com as averiguações realizadas junto do operador postal dos EUA, o país não aceita qualquer responsabilidade. Peticiona o envio do documento de aceitação, valor do conteúdo e respetiva fatura para poder confrontar novamente o país de destino e refere que “o solicitado pode ser enviado em resposta a este email ou entregue numa das nossas lojas **”. No entanto, o email em causa é um email que não permite resposta (*Noreply”), o que foi confirmado pela representante do Requerente que enviou, ainda assim, email de resposta, o qual foi devolvido ao remetente (fls. 7 e 8). Pela representante do



Requerente foi dito que, nessa sequência, se deslocou ao balcão de Maximinos e entregou a documentação presencialmente.

Pelas fotografias juntas a fls 9 a 20 foi possível demonstrar o estado da encomenda antes do envio, fotografia tirada na própria loja da Requerida, bem como o estado em que chegou ao destino. Não restam dúvidas de que se trata da mesma encomenda e foi formada a convicção de que os danos foram provocados pelo transporte, considerando que, logo no dia seguinte, foi apresentada reclamação no livro de reclamações eletrónico, através da qual o Requerente comunicou a verificação de danos na encomenda. Apesar de não haver registo de que o destinatário tenha colocado reservas aquando da entrega, todos estes elementos, conjugados com as regras da experiência, permitem concluir que o destinatário recebeu a encomenda danificada, retirou-a do invólucro em que havia sido transportada e contactou de imediato o remetente que, por sua vez e logo no dia seguinte, contactou a Requerida. Importa também salientar que estamos perante uma encomenda entregue na Florida, EUA, com diferença de 5 horas em relação a Portugal, pelo que se conclui que o destinatário e o remetente foram bastante diligentes na resolução do assunto. A hipótese contrária, isto é, que a encomenda terá sido danificada após a entrega e eventualmente pelo próprio destinatário, não tem qualquer respaldo, atendendo às regras da experiência e à conjugação de todos os restantes elementos de prova.

Relevou ainda o email enviado no dia 06/02/2023 pela Requerida, na sequência de uma insistência formulada pela representante da Requerente, através do qual refere que o pedido ainda está a ser analisado pelos serviços responsáveis, bem como os emails de 14/02/2023 e 22/02/2023, ambos de conteúdo idêntico, em que comunica que não foi detetada qualquer irregularidade e informa da possibilidade de apresentar reclamação junto da administração postal do país de destino, pelo destinatário.

Junto aos autos encontram-se igualmente dois emails enviados pela administração do país de destino ao destinatário, no dia 25/01/2023, o primeiro através do qual a administração comunica que recebeu um pedido da administração em Portugal sobre um possível dano ou perda da encomenda e solicita o preenchimento de um formulário e envio para o email *, em 3 dias; e o segundo, através do qual é lamentada a receção do objeto danificado e em que referem que o artigo tem de ser examinado e documentado em loja, sugerindo que o destinatário o faça e indicando os contactos para o efeito.

Através do doc. 1 junto pela Requerida foi possível confirmar que encetaram diligências junto da Administração Postal do país de destino, que respondeu, no dia 25/01/2023, informando



que havia entrado em contacto telefónico com o destinatário e que o contacto foi direcionado para o voicemail, tendo deixado mensagem através da qual comunicou os elementos necessários para expor o assunto e que aguardava resposta, durante 15 dias úteis, prazo que terminaria a 15 de fevereiro, acrescentando que, assim que recebesse informação, comunicaria. O doc. 2 é a comunicação de 30/03/2023 da Administração Postal do país de destino, a informar que não foi rececionada qualquer resposta ou pedido sobre o objeto em causa. Considerando estes documentos, não se compreende que, nos dias 14 e 22 de fevereiro, já a Requerida havia comunicado ao Requerente que a administração de destino não reportou qualquer irregularidade, quando nessa altura, ainda a Requerida se encontrava a aguardar resposta da administração postal do país de destino às diligências encetadas junto do destinatário. Aliás, a administração postal do país de destino solicitou, expressamente, que a Requerida aguardasse nova comunicação, estando a aguardar resposta do destinatário até 15/02. A resposta definitiva da administração postal do país de origem só aconteceu no dia 30/03/2023. Por outro lado, foi demonstrado que o destinatário reportou por email que detetou danos no objeto, o que foi confirmado pela própria Administração Postal do país de destino no email de 25/01/2023, pelo que não é verdade que o destinatário não tenha contactado ou que tenha ignorado os pedidos formulados por aquela entidade. Contudo, desconhece-se que diligências realizou junto da administração postal local quando lhe foi pedido que se deslocasse ao posto de correios com o objeto danificado, já que, quanto a este facto, existem apenas as declarações da representante do Requerente que transmitiu o que o destinatário lhe terá dito.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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

Ao abrigo da Lei n.º 17/2012, de 26 de Abril que estabelece o **REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POSTAIS** no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional (transpondo a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008), constitui um envio postal o objeto, endereçado na forma definitiva, obedecendo às especificações físicas e técnicas que permitam o seu tratamento numa rede postal, bem como a respetiva entrega no endereço indicado no próprio objeto ou no seu invólucro, designadamente: a) Envio de



correspondência, que consiste na comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza, incluindo a publicidade endereçada; b) Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas; c) Encomenda postal, a qual constitui um volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial.

No âmbito da prestação de serviços postais, o legislador definiu e caracterizou um conjunto de serviços que se incluem no chamado “serviço universal”, o qual 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). Em território nacional, o prestador de serviço público universal é a *, nos termos conjugados do art.º 57º do mencionado diploma e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 03/11.

Nos termos do art.º 41º, todos os prestadores de serviços postais devem assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores: a) Mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas e que permitam apurar a imputação de responsabilidade nos casos em que esteja envolvido mais de um prestador; b) Estabelecendo sistemas adequados de reembolso e compensação.

Relevam ainda as disposições da **Convenção Postal Universal**³, que regula as regras aplicáveis ao serviço postal internacional.

Assim, nos termos do art.º 10º, as administrações postais asseguram a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objetos de correspondência e de encomendas postais. Os objetos de correspondência podem ser expedidos sob registo, com entrega comprovada, com valor declarado, contrarreembolso e por expresso.

As encomendas podem ser permutadas com seguro sobre o conteúdo pelo valor declarado pelo remetente, devendo a taxa ser paga antecipadamente (art.º 15º, n.º 1 e 3).

As reclamações são admitidas dentro do prazo de seis meses a contar a partir do dia seguinte ao dia do depósito do objeto, sendo que cada administração postal é obrigada a aceitar as reclamações referentes a qualquer objeto depositado no serviço de uma outra administração (art.º 30º, n.º 1 e 2).

³ DIÁRIO DA REPÚBLICA — I SÉRIE-A Nº 110 — 11 de maio de 2004.



Quanto à responsabilidade, estabelece o art.º 34º que, salvo nos casos previstos no art.º 35º, as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado, bem como pela perda dos objetos com entrega comprovada. Nos termos do ponto 5.1. do referido artigo, em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto com valor declarado, o remetente tem direito a uma indemnização que corresponde, em princípio, ao montante, em DES (Direito Especial de Saque), do valor declarado. A indemnização é calculada de acordo com o preço corrente, convertido em DES, dos objetos ou mercadorias da mesma natureza, no lugar e na altura em que o objeto foi aceite para transporte. Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total de um objeto com valor declarado, o remetente, ou, conforme o caso, o destinatário, tem direito, além disso, à restituição das taxas e dos direitos pagos, com exceção da taxa de registo ou de seguro. O mesmo se passa para os objetos registados, as encomendas ordinárias ou os objetos com valor declarado recusados pelos destinatários devido ao seu mau estado, se este for imputável ao serviço postal e envolver a sua responsabilidade. Nos termos do art.º 81º do Regulamento do Serviço Público de Correios (DL n.º 176/88, de 18/05), 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: a) Para as encomendas com valor declarado, a importância do valor declarado.

As administrações postais deixam de ser responsáveis pelos objetos com valor declarado cuja entrega já tenham efetuado nas condições estipuladas na sua regulamentação para os objetos da mesma natureza. *A responsabilidade é, todavia, mantida: quando uma espoliação ou uma avaria é verificada quer antes da entrega quer na altura da entrega do objeto; quando, se a regulamentação interna o permitir, o destinatário ou, em caso de devolução à origem, o remetente formula reservas ao receber um objeto espoliado ou avariado; (...); quando o destinatário ou, em caso de devolução à origem, o remetente de uma encomenda ou objeto com valor declarado, apesar da existência de recibo de entrega regularmente passado, declara sem demora, à administração que procedeu à entrega do objeto, ter verificado um dano. Neste caso, deve fornecer prova de que a espoliação ou a avaria não ocorreu após a entrega.*

Em derrogação do disposto no ponto 5 do art.º 34º – que estabelece os direitos do remetente em caso de perda, espoliação ou perda – **o destinatário tem direito à indemnização após ter tomado posse** do objeto registado, da encomenda ordinária ou **do objeto com valor declarado espoliado ou avariado**. Ao abrigo do art.º 3º, **qualquer objeto postal pertence ao**



remetente enquanto não tiver sido entregue a quem de direito, o que permite concluir, à *contrario sensu*, que o objeto passa a ser propriedade do destinatário a partir do momento em que este o recebe.

Sem prejuízo de direito de recurso contra a administração responsável, a obrigação de pagar a indemnização e de restituir as taxas e direitos cabe, conforme o caso, à administração de origem ou à administração de destino. O remetente tem a faculdade de desistir dos seus direitos a indemnização a favor do destinatário. Inversamente, **o destinatário tem a faculdade de desistir dos seus direitos a favor do remetente**. O remetente ou o destinatário pode autorizar uma terceira pessoa a receber a indemnização, se a legislação interna o permitir (art.º 37º). Nos termos do art.º 77º, n.º 4 do Regulamento do Serviço Público de Correios, o remetente ou o destinatário têm a faculdade de ceder o direito à indemnização entre si ou a terceiro.

Do exposto resulta que, a partir do momento em que o objeto é entregue ao destinatário, é a este que assiste o direito de exigir indemnização pelo valor da perda, a não ser que desista dos seus direitos a favor do remetente, o que, no presente caso, não se verificou, tampouco foi alegado. Trata-se de uma ilegitimidade substancial ou substantiva que, respeitando ao mérito da causa, impõe a absolvição da Reclamada do pedido – veja-se, neste sentido, o Ac. do Tribunal da Relação do Porto, de 04/10/2021.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada dos pedidos.

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

Notifique.

Braga, 25 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)