

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O prazo de um ano terá de ser entendido como o prazo que o remetente tem ao seu dispor para reclamar da perda, espoliação ou avaria do objeto por si remetido ou para o destinatário reclamar da avaria ou espoliação de correspondência por si rececionada, não sendo claramente o caso dos autos, uma vez que o Requerente atua como destinatário da correspondência e nunca chegou a recebê-la, desconhecendo sem possibilidade de conhecer que a mesma lhe havia sido dirigida.
- II. *O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*
- III. *Sendo reconhecido como objectivo do serviço público a satisfação das necessidades de serviços postais das populações não pode, em tese, deixar de reconhecer-se aos cidadãos destinatários dos serviços de aceitação e distribuição postal concessionados o direito a serem indemnizados, nos termos gerais, quando do cumprimento defeituoso ou do incumprimento das obrigações decorrentes da concessão resulte violação dos seus direitos.*



A) RELATÓRIO

No dia 14/11/2023, o Requerente **A**, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Recebeu duas cartas das Finanças a solicitar o pagamento de valores relativos a portagens e coimas por não pagamento, uma no valor de 63,25 euros e outra de 12,94 euros;
- 2) Para evitar problemas pagou os valores, mas após investigar percebeu que a Requerida não lhe entregou a carta que continha o pedido inicial de pagamento das portagens;
- 3) Conseguiu obter nas Finanças o comprovativo do Aviso de receção que indicava entrega da carta;
- 4) Sucede que o aviso de receção tem uma assinatura que não foi feita por si e indica um n.º de Cartão de Cidadão que não é seu;
- 5) Após reclamar na Requerida foi informado que um funcionário que fez a distribuição terá falsificado a referida assinatura e indicado CC aleatório;
- 6) Com o comportamento praticado, o funcionário não procedeu à entrega da carta que acabou por ficar sujeito a processo de contraordenação e respetivo pagamento;
- 7) A requerida é responsável pelo procedimento dos seus funcionários e deve assumir a responsabilidade pela ocorrência e suas consequências.

Peticona indemnização pelo valor de €76,19.

*

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

- 1) É uma sociedade que, nos termos legalmente consagrados no Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, é concessionária do serviço postal universal;
- 2) O Demandante alega que lhe foi enviada, pela ASCENDI O&M, uma carta;
- 3) Carta essa datada de 12/04/2022;
- 4) Como é possível extrair do doc. 3 apresentado pelo Demandante, o aviso de receção foi assinado a 3/06/2022;
- 5) A sua atividade está abrangida pelo estipulado no Regulamento de Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio;
- 6) Ora, o número 1 do artigo 73.º do supra referido Regulamento estabelece um prazo de um ano para reclamações;

- 7) Prazo esse que se inicia no dia seguinte ao da aceitação dos objetos;
- 8) Conforme mencionado acima, o aviso de receção da referida carta foi assinado a 3/06/2022;
- 9) Pelo que, ainda que não seja claro qual foi a data da aceitação de tal carta, é manifestamente claro que foi numa data anterior aquela em que o aviso de receção foi assinado;
- 10) Não sendo, sequer, possível que de outra forma fosse;
- 11) Deste modo, o prazo de um ano começou anteriormente a 3/06/2022;
- 12) Pelo que terminou, no máximo, em junho de 2023;
- 13) Tendo o Demandante apresentado a presente reclamação em 2024;
- 14) Manifestamente fora de prazo;
- 15) Pelo que não deve a mesma ser admitida, por ser extemporânea;
- 16) Não tendo, por isso, o Demandante direito a qualquer tipo de indemnização;
- 17) O Demandante estava ciente de que a sua reclamação é extemporânea, uma vez que tal lhe foi comunicado;
- 18) Pelo que nem se entende que o Demandante venha apresentar esta reclamação, que, claramente, não deve proceder;
- 19) Deste modo, deve a pretensão do Demandante ser julgada improcedente, por extemporânea, e ser a Demandada absolvida do pedido;
- 20) Alega o Demandante que a sua assinatura foi falsificada por um funcionário;
- 21) Afirmando, ainda, que não recebeu a carta referida;
- 22) A entrega do registo em causa ocorreu em junho de 2022;
- 23) Como é notório, nessa data, estávamos ainda em pandemia COVID 19;
- 24) Pelo que vigorava o protocolo de entregas com medidas de segurança adequadas a evitar a propagação do vírus;
- 25) Protocolo esse que apenas deixou de ser aplicado em julho de 2022;
- 26) Deste modo, havia várias restrições quanto à identificação do destinatário e entrega do correio ao mesmo;
- 27) Ditando o referido protocolo que o carteiro não deve recolher a assinatura do destinatário do correio, de modo a evitar o contacto físico;



- 28) Sendo ainda estipulado, no protocolo, que "O carteiro deve colocar o objeto junto da porta de entrada e recuar para uma distância de segurança de 1 a 2 metros";
- 29) Pelo que o Demandante nunca poderia ter assinado o aviso de receção da carta;
- 30) Além disso, as correspondências pertencem ao expedidor até ao momento da entrega;
- 31) Nesse contexto, é o expedidor que contrata com a Demandada;
- 32) Sendo, também, o expedidor que escolhe o tipo de serviço a efetuar;
- 33) Neste caso, estava em causa um registo sem serviço adicional de entrega ao próprio destinatário;
- 34) Pelo que o correio em causa podia ser entregue a quem atendeu o distribuidor;
- 35) Independentemente de quem fosse essa pessoa;
- 36) Não tendo, logo, de ser o Demandante a receber o correio em causa;
- 37) Deste modo, não assiste razão ao Demandante;
- 38) Todavia, se assim não se entender, vem o Demandante peticionar que o indemnice no valor de € 76,19;
- 39) Correspondendo esse valor, segundo o Demandante, a portagens e coimas por não pagamento das portagens;
- 40) Esses serviços de portagens foram usufruídos pelo Demandante;
- 41) Sendo, apenas e só, da sua responsabilidade proceder ao pagamento de tais serviços;
- 42) Também as coimas por não pagamento são totalmente imputáveis ao Demandante;
- 43) Uma vez que essas coimas apenas existem por o Demandante não ter pago atempadamente os serviços de portagens de que usufruiu;
- 44) Ora, tanto os serviços de portagens, como as coimas por não pagamento dos mesmos, são completamente alheios à Demandada;
- 45) Estando, como é óbvio, completamente fora do alcance da Demandada a existência dessas dívidas;
- 46) Mais, não só não era da responsabilidade da Demandada o pagamento dessas dívidas, como a mesma desconhecia por completo a sua existência;



47) Já que não foi a Demandada a usufruir dos serviços de portagens e a não pagar atempadamente esses serviços;

48) Pelo que não se entende que seja a Demandada condenada a pagar ao Demandante o valor de € 76,19, correspondente ao uso do serviço de portagens e ao não pagamento atempado desse serviço;

49) Pois, tendo o serviço de portagens sido pago aquando da sua utilização, o valor de € 63,25 já não seria exigido ao Demandante mediante carta;

50) Muito menos seria, pela mesma via, exigido ao Demandante o montante de € 12,94, a título de coima pelo não pagamento do serviço de portagens;

51) Não podendo ser responsabilizada por tal falta de diligência por parte do Demandante;

52) Ademais, mesmo que se aceitasse a tese do Demandante também não poderia o Demandante pretender responsabilizar a Requerida pelo pagamento do valor de portagens que usufrui e que por si sempre seriam devidas;

53) Caso alguma responsabilidade pudesse ser imputada, apenas poderia esta corresponder ao valor das alegadas multas liquidadas pelo Demandante e não ao valor das taxas/portagens que sempre por ele seriam devidas.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 07/02/2024, 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 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), 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 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 €76,19 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, desde logo, se se verifica a exceção de caducidade invocada pela Requerida. Sendo improcedente, impõe-se apreciar e decidir se o Requerente tem direito a obter a compensação de €76,19 da Requerida, pela alegada falta de entrega da correspondência.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Em data não concretamente apurada, mas em junho de 2022, a ASCENDI O&M enviou, através da Requerida, uma carta de cobrança de duas taxas de portagens no valor global de €1,00, acrescido de €4,42 de taxas administrativas, tendo como destinatário o Requerente;
- 2) Em junho de 2022, a Requerida mantinha em vigor um protocolo de entregas decorrente das medidas de restrição associadas à pandemia por COVID-19;
- 3) Em setembro de 2023, o Requerente recebeu duas cartas da Autoridade Tributária para pagamento de valores relativos a taxas de portagens e respetivas taxa administrativas, cobradas pela ASCENDI O&M, bem como coimas e custos, uma no valor de €63,25 e outra no montante de €12,94;



- 4) O Requerente procedeu ao pagamento dos valores cobrados pela Autoridade Tributária;
- 5) No dia 10/10/2023, o Requerente apresentou reclamação junto da Requerida por falta de entrega da carta mencionada em 1).

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O aviso de receção encontra-se assinado pelo Requerente;
- b) O aviso de receção indica o n.º de cartão de cidadão do Requerente;
- c) A carta foi rececionada pelo Requerente;
- d) A carta foi entregue na morada do Requerente;
- e) A entrega do registo em causa ocorreu no dia 03/06/2022.

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

Pelo Requerente foi dito que não recebeu as cartas da Ascendi para pagar as portagens e que era comum o carteiro não entregar as cartas, assinando-as pelos destinatários. Referiu que, entretanto, o carteiro em causa já não faz distribuição, mas que era comum haver queixas na freguesia relacionadas com estas falhas.

Por TESTEMUNHA 1, filha do Requerente, foi dito que desde 2020 que havia problemas com um carteiro que não fazia a distribuição e que, quando se tratava de cartas registadas, não tocava a campainha e deixava o aviso para levantar no serviço de correios. Entretanto, em setembro de 2023, o pai recebeu uma coima das Finanças e, quando acederam ao respetivo



portal, perceberam que estava em causa a falta de pagamento de SCUTS. Afirmou que no serviço de Finanças foi-lhes dito que tinham recebido uma carta para pagamento antes daquele processo. Referiu que lhes disponibilizaram o aviso que o pai teria assinado e a respetiva carta, mas a assinatura era falsa e o n.º de CC não correspondia ao do pai. Alguns dias depois, o pai recebeu outra coima, voltaram a contactar as Finanças e estava relacionado com o mesmo, ou seja, SCUTS não pagas. Mais disse que se deslocou ao serviço da Requerida e expôs a situação, tendo sido agendada reunião com o gerente, no âmbito da qual o Sr. J., do centro de distribuição, referiu que havia várias queixas contra o carteiro em causa e que, nessa altura, já tinha sido afastado do serviço de distribuição. Na reunião, foi-lhe dito que a única hipótese seria enviar email ou carta à Requerida, mas quando o fez, a resposta foi que já ia fora de prazo. No entanto, só tomaram conhecimento da falta de entrega da carta em setembro de 2023. Disse, ainda, que o pai optou por pagar para evitar problemas com as Finanças.

TESTEMUNHA 2, funcionária da Requerida, referiu que trabalha na área do apoio ao cliente e que, ao analisar a reclamação, percebeu que a mesma foi apresentada mais de um ano após a aceitação do objeto e, por isso, não tem forma de averiguar o que se passou porque o sistema apaga a informação. Referiu que se refere à reclamação apresentada neste Centro, mas confirmou existir uma reclamação anterior, apresentada em formulário de contacto, mas também ela já fora de prazo. Referiu que o remetente (Ascendi) contratou o registo em mão, o que significa que o objeto é entregue a quem receber a carta e não necessariamente ao destinatário. Afirmou que, à data da entrega, estava em vigor o protocolo de entrega que só terminou em julho e que visava o contacto zero, no âmbito do qual não se solicitava a assinatura. O carteiro escrevia simplesmente o nome do destinatário e o nome da pessoa a quem entregou. Referiu também que era suposto preencher o número de cartão de cidadão da pessoa que recebeu o registo. Confrontada com o aviso de receção em causa, referiu ser difícil de perceber o número de identificação que poderia também ser o NIF de quem recebeu. Quanto ao local onde seria aposta a data, referiu que era comum colocar “contingência” ou “covid 19”.

Quanto aos documentos, foi relevante o aviso de receção junto aos autos, relativo ao envio do objeto RG**T, remetido por ASCENDI O&M, tendo como destinatário o Requerente. Do aviso consta a indicação de que foi assinado pelo destinatário no dia 03/06/2022. Não é perceptível a data de entrega do objeto para envio, mas parece corresponder à mesma data da entrega, ou



seja, 03/06/2022. No local destinado a “bi ou outro documento” é impercetível o que foi escrito, assim como não se entende o que foi escrito a seguir à data, local destinado à assinatura. No local destinado ao nome foi indicado o nome do destinatário.

Foi também relevante a carta datada de 10/10/2023 enviada pelo Requerente à Requerida, a reclamar a falta de entrega registada de 03/06/2022 e a resposta da Requerida, por carta datada de 12/10/2023, a acusar a receção da reclamação apresentada e a informar que, estando em causa uma correspondência expedida em 2022, já não era possível qualquer averiguação sobre a mesma.

Pelo Requerente foram juntas as cartas emitidas pela Autoridade Tributária, uma das quais datada de 01/09/2023, com cobrança de €63,25, sendo €25,00 de coima e €38,25 de custas, referente à falta de pagamento de duas taxas de portagem no dia 12/04/2022, no valor de €0,50 cada. A segunda carta, de 02/09/2023, apresenta cobrança de taxas de €1,00 e custas de €4,42 e €7,52, no valor total de €12,94. Foi ainda junta carta emitida pela Ascendi no dia 25/05/2022, com cobrança das portagens em causa nos autos, no valor de €5,42, a título de taxas de portagens (€1,00) e custos administrativos (€4,42).

Conclui-se que o valor cobrado pela Ascendi corresponde às taxas de portagens (€1,00) acrescido do valor de €4,42 pela falta de pagamento no prazo para o efeito, no total de €5,42. O restante montante, no valor de €70,77 corresponde às custas e coimas cobradas pela Autoridade Tributária.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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). A referida lei tem como objetivo, entre outros, estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores e assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal – art.º 2º, n.º 1, b) e c). Considera-se prestador de serviços postais a pessoa singular ou coletiva que presta serviços postais, sendo o utilizador a pessoa singular ou coletiva beneficiária de uma prestação de serviço postal, enquanto remetente ou destinatária – 3º, n.º 4.



“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 (...) – art.º 5º, n.º 2. “O envio postal designa-se por envio registado quando o mesmo possui garantia de valor monetário fixo contra os riscos de extravio, furto, roubo ou deterioração, fornecendo ao remetente, a seu pedido, uma prova do depósito ou da sua entrega ao destinatário” – n.º 3.

A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação das seguintes necessidades: (...) b) *A satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço* – art.º 11º, n.º 1.

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 distribuição é feita no domicílio do destinatário – art.º 12º, n.º 5.

Relevam também as disposições do REGULAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE CORREIOS, aprovado pelo DL n.º 176/88, de 18/05 (RSPC). Nos termos do art.º 73º, “as reclamações dos utentes são aceites dentro do prazo de um ano a contar do dia seguinte ao da aceitação dos objectos, a não ser que outro esteja fixado”. Nos termos do art.º 75º, a responsabilidade da empresa operadora fica excluída, entre outras, “quando tenha expirado o prazo de reclamação” – alínea c). Pela correspondência registada, no caso de perda, espoliação total ou avaria total, o remetente tem direito à importância reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga (art.º 78º, n.º 1). O direito à indemnização é transferido para o destinatário após este ter passado recibo da correspondência espoliada ou avariada (n.º 2).

Conclui-se que o prazo de um ano supra referido terá de ser entendido como o prazo que o remetente tem ao seu dispor para reclamar da perda, espoliação ou avaria do objeto por si remetido ou para o destinatário reclamar da avaria ou espoliação de correspondência por si rececionada, não sendo claramente o caso dos autos, uma vez que o Requerente atua como destinatário da correspondência e nunca chegou a recebê-la, desconhecendo sem possibilidade de conhecer que a mesma lhe havia sido dirigida.

Acresce que 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).

Nos termos da Lei n.º 10/2020, de 18/04 que aprovou o REGIME EXCEPCIONAL E TEMPORÁRIO QUANTO ÀS FORMALIDADES DA CITAÇÃO E DA NOTIFICAÇÃO POSTAL, NO ÂMBITO DA PANDEMIA DA DOENÇA COVID-19, a recolha da assinatura na entrega de correio registado e encomendas até à cessação da situação excecional de prevenção, contenção, mitigação e tratamento da infeção epidemiológica por SARS-CoV-2 e da doença COVID-19 ficou suspensa. Em substituição, deveria ser recolhida a identificação verbal e do

número do cartão de cidadão, ou de qualquer outro meio idóneo de identificação, mediante a respetiva apresentação e aposição da data em que a recolha foi efetuada. Em caso de recusa de apresentação e fornecimento dos dados, o distribuidor do serviço postal lavra nota do incidente na carta ou aviso de receção e devolve-o à entidade remetente – art.º 2º, n.º 1, 2 e 3. Esta lei veio a ser revogada pela Lei n.º 31/2023, de 04/07, com efeitos a partir de 05/07/2023.

O Requerente reclama uma indemnização pelos prejuízos decorrentes da falta de entrega de uma correspondência da qual era destinatário, pelo facto de ter suportado custas e coimas que não teria suportado se tivesse recebido a correspondência em causa nos autos e pago atempadamente o valor das taxas de portagens. Impõe-se, assim, verificar o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil. Para o efeito, necessário se torna, ao abrigo do art.º 483º do CC, a verificação de um facto ilícito culposo, um dano e o nexo de causalidade entre um e outro. Nos termos do art.º 563º do CC, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Este artigo *consagrou a doutrina da causalidade adequada, na formulação negativa nos termos da qual a inadequação de uma dada causa para um resultado deriva da sua total indiferença para a produção dele, que, por isso mesmo, só ocorreu por circunstâncias excepcionais ou extraordinárias. De acordo com essa doutrina, o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.*¹

“Na responsabilidade civil por factos ilícitos a ilicitude da conduta pode resultar da violação de deveres de conduta, vínculos jurídicos gerais impostos a todas as pessoas e que correspondem aos direitos absolutos, mas também pode consistir na violação de disposições destinadas a proteger interesses alheios. Como salientam Pires de Lima e Antunes Varela no seu Código Civil anotado em anotação ao artigo 483º do Código Civil “há muitas normas que protegem interesses particulares sem todavia atribuírem um direito subjectivo ao titular do interesse lesado” – *in* Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, de 14/07/2011, no proc. n.º 3370/07.6TJLSB.L1-6.

Como se lê, ainda, no referido acórdão, “Da Lei 102/99, de 26 de Julho (Lei de Bases dos Serviços Postais) resulta que o regime legal do serviço postal universal visa assegurar a

¹ Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.



satisfação das necessidades de serviços postais das populações e das actividades económicas e sociais, em condições de qualidade adequada, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega da correspondência. Ou seja, todo o quadro normativo conformador do regime de prestação do serviço postal universal tem em vista assegurar e tutelar a qualidade e a eficácia das comunicações postais. No caso do serviço público de correios a possibilidade de a entidade concessionária responder pela prática de factos ilícitos está expressamente prevista na Base XXVIII do anexo ao Decreto Lei 448/99, de 4 de Novembro (Bases de Concessão do Serviço Postal Universal), e foi acolhida no contrato de concessão do serviço postal, a qual remete para os termos da lei geral. Ora **sendo reconhecido como objectivo do serviço público a satisfação das necessidades de serviços postais das populações não pode, em tese, deixar de reconhecer-se aos cidadãos destinatários dos serviços de aceitação e distribuição postal concessionados o direito a serem indemnizados, nos termos gerais, quando do cumprimento defeituoso ou do incumprimento das obrigações decorrentes da concessão resulte violação dos seus direitos**” – negrito adicionado.

No mesmo sentido, veja-se o Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa de 22/11/2022, no proc. n.º 11588/18.0T8LSB.L1-7: *Demonstrado que, em consequência do não recebimento da carta registada remetida pelo Centro de Emprego, o Autor faltou à convocatória, cessando o pagamento do RSI, a Ré RDA B, SA está obrigada a indemnizar os danos causados com fundamento na responsabilidade civil extracontratual. A Ré RDA B, SA é directamente responsável perante o Autor pelos danos apurados, sendo aliás prestadora de um serviço público com repercussão de relevo social, exigindo-se maior diligência a quem entrega a execução da tarefa (...).*

Pelo exposto, ainda que estivessem em vigor, à data dos factos, medidas restritivas quanto aos procedimentos a adotar na entrega de correspondência, competia à Requerida demonstrar que entregou a carta na morada do destinatário e a quem entregou, recolhendo a identificação e o n.º de cartão de cidadão da pessoa que a recebeu. Contudo, a Requerida não demonstrou que tenha entregado a carta ao Requerente nem a qualquer outra pessoa no domicílio de destino, tendo com isso obstado a que o Requerente tomasse conhecimento do conteúdo da carta. Ainda que o Requerente tenha incumprido com a obrigação de pagamento da taxa de portagem após transposição da mesma, se tivesse recebido a carta emitida pela



ASCENDI teria a oportunidade de liquidar, apenas, as taxas de portagens e respetivos custos administrativos, sem qualquer cobrança pela Autoridade Tributária como veio a acontecer. Neste sentido, está a Requerida obrigada a indemnizar o Requerente no valor de €70,77 pelas coimas e custas pagas pelo Requerente à AT. Quanto ao restante valor petitionado, o custo da taxa teria sempre de ser suportado pelo Requerente, assim como a taxa administrativa cobrada pela ASCENDI pela falta de pagamento atempado, pelo que o pedido terá de improceder nesta parte.

DECISÃO:

Julgo improcedente a exceção de caducidade invocada pela Requerida.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a indemnizar o Requerente no montante de €70,77, absolvendo-a do demais petitionado.

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

Notifique.

Braga, 11 de março de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)