

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. O fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor; sendo que a inobservância destas obrigações fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.
- II. No seu art.º 8º, n.º 1, a LDC prevê um especial dever de informação, consubstanciado no dever do prestador de serviços de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, nomeadamente *sobre a) as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...) f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso.*
- III. A Reclamada não pode escudar-se no facto de a Reclamante não ter contratado o serviço de valor declarado quando não provou que a tenha informado sobre os tipos de serviços disponíveis e das diferenças de contratação entre cada um deles, sendo esta informação imprescindível para a informação de uma vontade consciente e informada e cuja prestação é legalmente exigível à Reclamada.
- IV. A prestação clara e completa desta informação não se satisfaz com a mera entrega de um documento cujo propósito é servir de comprovativo do serviço contratado e que é entregue ao consumidor após a celebração do contrato.

A) RELATÓRIO

No dia 17/01/2025, a Reclamante **A** apresentou reclamação contra a Reclamada **B**, alegando, essencialmente, que, no dia 03.12.2024, se deslocou ao um balcão da Reclamada para envio de uma encomenda com destino a França, tendo como destinatário **C**, e morada 305 Rue *, *, França, tendo sido expedida com o N.. de objeto RL*, pagando o valor de €1.80 pelo



envelope e € 13.95 pelo envio, acrescido do valor do IVA. Mais alegou que foi informada de que o envio seria concluído no prazo de 5 dias, pelo que passado este tempo deslocou-se ao balcão para perceber se já havia sido entregue, pois a sua sobrinha não tinha ainda recebido, sendo informada de que a encomenda estaria retida na alfandega, deslocando-se novamente no dia 16.12.2024 para formalizar reclamação, mas apenas mais tarde reparou que o funcionário não procedeu ao correto preenchimento desta, pois não colocou o Nome/Morada do remetente nem do destinatário, apenas o n.º do objeto postal, voltando a deslocar-se no dia 03.01.2025, sendo informada de que teria de aguardar até 16.01.2025, porque a reclamação seria válida por 30 dias e novamente no dia 16.01.2025, apresentando nova reclamação, dia em que, em conversa com a sobrinha, percebeu que esta reclamação efetuada pelo funcionário estava incorreta, pois o código postal do destino é 3**4 e o funcionário colocou 3****0, sendo o motivo para a não entrega da encomenda no destino. Alegou ainda que pediu a anulação da reclamação e retificação da morada, mas o gerente recusou-se, situação lamentável, porque além de o serviço que contratou não ter sido devidamente prestado, ainda não foi entregue o objeto por um erro da Reclamada, sentindo-se lesada com o procedimento da Reclamada. **Peticona que a requerida entregue a encomenda (n.º de objeto RL*) na morada para a qual contratou o serviço, bem como o reembolso do valor de €16,16.**

*

No dia 20/03/2025, a Reclamante apresentou **ampliação do pedido**, alegando que esperou cerca de 3 meses, depois do envio, para que a reclamada prestasse o serviço contratado e procedesse à entrega da referida encomenda, pelo que, atenta a impossibilidade já assumida pela Reclamada de entregar os objetos expedidos (RL*), os quais correspondiam a roupas de bebé destinadas a uma sobrinha, pretende ser indemnizada pela quantia dos objetos expedidos e custos, no valor total de €121,16, sendo que a Reclamada procedeu a 18.02.2025, ao pagamento do valor de apenas €51.31, com o qual não concorda, pelo que **peticona indemnização da diferença do valor (€ 121.16 - € 51.31), na quantia de €69,85.**

A Reclamada apresentou **Contestação**, pela qual impugnou todo o teor da reclamação, bem como o requerimento apresentado pela Reclamante a 20/03/2025, contra-alegando que a 03/12/2024, a Reclamante utilizou os seus serviços para enviar uma encomenda para França, sujeita ao n.º de registo RL* e que no dia 06/12/2024, a encomenda chegou a França, mas nunca foi entregue ao destinatário, sendo que na sequência das reclamações efetuadas pela Reclamante, contactou o operador postal francês no sentido de averiguar o sucedido, que



informou que a encomenda foi extraviada, assumindo responsabilidade pelo ocorrido, aplicando-se as disposições legislativas e regulamentares da Convenção Postal Universal (aprovada para ratificação pela Assembleia da República N 36-A/2004 e ratificada pelo Decreto da República N.º 26-A/204, de 11 de maio), pelo que, tendo em consideração que se trata de um caso de perda de um objeto sujeito a registo, determina o artigo 34º ponto 2.1.1 da Convenção Postal Universal, que o remetente deverá ser indemnizado nos termos aí descritos, ou seja, o valor da indemnização deverá ser apurado até ao máximo de 30 DTS (no ano de 2024, ano da aceitação da encomenda, cada DTS tinha o valor de €1,245), e do valor dos portes pagos pelo envio €13,95. Consequentemente, a Reclamante teria direito a uma indemnização no montante de €51,31, correspondente à soma do valor associado ao conteúdo - €37,36 - e dos portes de envio - €13,95, pagamento realizado a 07/02/2025. Mais alegou que, quanto aos valores peticionados pela Reclamante, dos €16,16, somente €13,95 são objeto de reembolso, sendo o restante montante, no valor de €2,21 corresponde a saqueta almofadada XXI, no valor de €1,80 e Imposto IVA de 23%, no valor de €0,41, valores que não são reembolsáveis, e quanto ao conteúdo do objeto enviado para França, o mesmo não poderá ser ressarcido na sua totalidade, sendo da exclusiva responsabilidade dos clientes a escolha do produto que consideram mais adequado para os seus envios, devendo ter em conta a mercadoria a enviar e o seu respetivo valor, pelo que, para a Reclamante ser reembolsada da totalidade do que pagou, teria de ter contratualizado o serviço adicional de "Valor Declarado", o que não ocorreu, encontrando-se as condições de envio de Encomendas Postais para o Estrangeiro (designadamente os serviços adicionais, em que se enquadra o Valor Declarado) vertidas no verso do talão de aceitação da Encomendas Postais, bem como no link do site de CTT [https*](https://www.ctt.pt). Alegou, por fim, que a Reclamante tenta imputar responsabilidade pelo ocorrido, alegando que na reclamação apresentada a 16/12/2024 (SR0*) não constavam os dados de remetente e destinatário, mas tal lapso da loja poderia ter sido de imediato retificado, se a cliente tivesse logo alertado para esse facto, sendo que não foi necessário pedir esses elementos, pois a 18/12/2024, foi apresentada nova reclamação, via Linha de Apoio, onde foi recolhida a informação necessária pelo operador da Linha, pelo que o processo de averiguação foi logo iniciado, sendo que o facto de na reclamação constar um algarismo a mais no código postal constante na reclamação, não teve qualquer interferência no processo, visto que a averiguação já se encontrava a decorrer com os dados fornecidos no contacto telefónico e o lapso constante na Reclamação de 2024 em nada influenciou o extravio



do objeto enviado, pois as entregas são realizadas tendo em consideração os dados constantes no próprio do objeto. **Peticona a improcedência da ação.**

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 20/05/2025, 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 obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços celebrados entre um consumidor, 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, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido da Reclamante 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 €69,85 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 a Reclamante tem direito a ser indemnizada no valor de €69,85, correspondente à diferença entre o valor já pago pela Reclamada a título de indemnização e o resultado da soma do alegado conteúdo do objeto



expedido, no valor de €105,00, e dos custos em que incorreu aquando do envio, no montante de €16,16.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A No dia 03.12.2024 a Reclamante contratou junto da Reclamada o envio de uma encomenda para C, na morada *, *, França;
- 2) A encomenda enviada correspondia a roupas de bebé destinadas a uma sobrinha da Reclamante, adquiridas no dia 02/12/2024, pelo preço de €105,00;
- 3) A encomenda foi expedida com o N. ° RL* e a Reclamante pagou €1,80 pelo envelope, acrescido de IVA de €0,41 e €13,95 pelo envio de objeto registado internacional;
- 4) A Reclamante foi informada de que a encomenda seria entregue no prazo de 5 dias;
- 5) A Reclamante não contratou junto da Reclamada o serviço adicional de "Valor Declarado";
- 6) As condições de envio de Encomendas Postais para o Estrangeiro (designadamente os serviços adicionais, em que se enquadra o Valor Declarado) encontram-se vertidas no verso do talão de aceitação da Encomendas Postais e no link do site de B <https>*;
- 7) No dia 16/12/2024, a Reclamante apresentou reclamação pelo atraso na entrega da encomenda;
- 8) O funcionário da Reclamada não procedeu ao preenchimento do Nome/Morada do remetente nem do destinatário, apenas o objeto postal, na reclamação;
- 9) No dia 16.01.2025 a Reclamante efetuou nova reclamação, a qual foi preenchida pelo funcionário com o código postal errado;
- 10) Na sequência das Reclamações efetuadas pela Reclamante, a Reclamada contactou o operador postal francês no sentido de averiguar o sucedido;
- 11) No dia 06/12/2024, a encomenda chegou a França, mas nunca foi entregue ao destinatário;
- 12) O operador postal francês informou a Reclamada de que a encomenda enviada pela Reclamante foi extraviada, assumindo responsabilidade pelo ocorrido;
- 13) A 07/02/2025 a Reclamada procedeu ao pagamento da indemnização de €51,31, por transferência bancária, à Reclamante.



FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) Aquando da contratação do serviço, a Reclamante foi informada sobre as condições de envio das encomendas postais para o estrangeiro, incluído o serviço de “valor declarado”;
- b) A encomenda não foi entregue pelo erro na colocação do código postal na reclamação.

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

Pela Reclamante foi dito que tinha pressa na entrega da encomenda porque se destinava a uma sobrinha que tentava engravidar há 9 anos e queria que a encomenda chegasse antes do Natal porque o nascimento estava previsto para o final do mês, estando em causa roupas de bebé. Disse que o que mais prezava era o valor sentimental da encomenda e, questionada sobre a possibilidade de enviar com valor declarado, demonstrou não ter conhecido do que se tratava, declarando que não foi informada sobre essa possibilidade, mas enviou registada para assegurar que lá chegava. Disse que fez várias reclamações, até para Lisboa, mas de nada adiantou.

D, supervisora do apoio ao cliente na área do correio internacional da Reclamada, referiu que está em causa um objeto com destino a França que foi considerado extraviado. Declarou que não acompanhou o assunto e que fez a análise do processo quando houve reclamação no CIAB, tendo sido enviado um pedido de informação ao operador postal local que não conseguiu localizar o objeto e considerou extraviado, dando autorização para pagar indemnização ao cliente, o que fizeram pelo valor atribuído porque se trata de um correio registado, estando em causa valores indemnizatórios fixos. Mais esclareceu que as entregas dos objetos são feitas com os dados que estão escritos no objeto, o que não tem nada a ver com reclamações posteriores



e eventuais erros na indicação dos dados. Disse que a informação sobre serviço de valor declarado consta no verso do registo que é entregue ao cliente depois da contratação do serviço. Confrontada com esta informação, a Reclamante referiu que se trata de informação com letra tão reduzida que ninguém consegue ler e que nem sabia que essa informação constava daquele documento.

Quanto aos documentos, foi relevante, desde logo, a fatura recibo do pedido de envio da encomenda RL*, registado, internacional, pelo preço de €13,95 (com compra de saqueta almofadada xxl de €1,80, acrescida de Iva de €0,41), no dia 03/12/2024.

O tribunal valorou também a reclamação datada de 16/12/2024, pela qual a Reclamante solicita informações sobre a encomenda e da qual consta que a encomenda está retida na alfândega desde 06/12/2024 sem qualquer atualização, bem como que a cliente pretende saber o motivo da demora, pois é uma prenda de Natal que foi enviada com antecedência para chegar a tempo. Foi também relevante a reclamação de 16/01/2025, pela qual a Reclamante solicita novamente informações sobre o registo em causa nos autos, enviado a 03/12/2024 para Franca e que não foi entregue até àquele momento. Por email enviado a 20/01/2025 a Reclamada informou a Reclamante de que, depois das averiguações realizadas, não foi possível obter quaisquer dados sobre a localização, solicitando informações sobre o objeto e comprovativo de IBAN.

Foi junto o comprovativo de transferência para a Reclamante, de €51,31.

Aquando do requerimento de alteração de pedido, a Reclamante juntou também uma fatura no valor de €105,00, emitida pela "L*", estando em causa dois pares de carapins, 1 fralda, dois fatos, umas meias e uma manta, bens adquiridos no dia 02/12/2024, um dia antes do pedido de envio da encomenda junto da Reclamada. Este documento, conjugado com as declarações da Reclamante que se mostraram claras e assertivas, bem como com as regras da experiência, foram suficientes para criar a convicção a este Tribunal quanto ao ponto 2).

Ficou demonstrado que a Reclamante não contratou o serviço de valor declarado, mas também não ficou provado que tenha sido informada da sua existência e dos efeitos da contratação de um e outro serviço. Antes de mais, a disponibilização das condições no site da Reclamada não ultrapassa a obrigação de informação contratual a que a Reclamada está obrigada, no ato da celebração do contrato ao balcão. Note-se que a Reclamante não é obrigada a utilizar os meios digitais para obter informação cuja obrigação de prestar corresponde à Reclamada, conforme melhor se aforará na fundamentação de Direito. Quanto ao documento a



que a Reclamada faz referência, que contém no verso informação sobre os tipos de envios a contratar, corresponde ao documento que serve para preenchimento dos dados do destinatário, remetente e tipo de envio, aquando da contratação do serviço, e que é entregue ao cliente após a contratação, como comprovativo. Ou seja, mesmo que o cliente lesse o referido documento – o que, segundo as regras da experiência, não é expectável, atendendo não só ao facto de estar em causa um documento que é preenchido na sua frente e não no seu verso, mas também por conter muita informação compactada e com letra reduzida numa folha A5 – essa informação seria obtida após a contratação do serviço e não antes, quando a mesma seria útil, com vista a que a Reclamante pudesse escolher o serviço entre os vários disponíveis.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre Reclamante e Reclamada 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 DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

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 a *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). Estes serviços são prestados pelo prestador de serviço público universal, aqui Reclamada, nos termos



conjugados do art.º 57º do mencionado diploma e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 03/11.

Estes serviços devem assegurar 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 11, n.º 1 b).

Os prestadores de serviços postais são responsáveis pelo cumprimento integral e pontual das obrigações previstas na referida lei, ainda que, para o exercício da sua atividade, recorram a serviços de outras entidades – art.º 37º, n.º 4.

Ao abrigo do Sexto Protocolo CONVENÇÃO POSTAL UNIVERSAL¹, que regula as regras comuns aplicáveis ao serviço postal internacional, *as administrações postais asseguram a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objectos de correspondência* (art.º 10º). Quanto à responsabilidade, estabelece o art.º 34º que *as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado*. Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um **objeto registado**, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências, enquanto numa **encomenda ordinária**, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais (34º, 4). O remetente pode optar por declarar o valor da encomenda, situação em que, verificando-se a perda, a espoliação total ou a avaria total, tem direito a uma indemnização que corresponde ao montante do valor declarado, calculado em função do Direito Especial de Saque (DES). Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado, de uma encomenda ordinária ou de um objeto declarado, para além da indemnização, o remetente (ou o destinatário), tem direito à restituição das taxas e dos direitos pagos. Ainda nos termos do mesmo artigo, em caso de encomenda ordinária ou com valor declarado, a indemnização é calculada de acordo com o preço corrente, convertido em DES, no lugar e na altura em que o objeto foi aceite para transporte. A administração de origem tem a faculdade de pagar aos remetentes no seu país as indemnizações previstas pela sua legislação interna para os objetos registados e as encomendas sem valor declarado, sob condição de que não sejam inferiores às fixadas nesta Convenção. Não se aplica qualquer restrição à aplicação do artigo 34º, a Portugal, nos termos dos art.º XIX e XX da Convenção, pelo que o distribuidor responde pela perda,

¹ Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004 de 11 de maio.



espoliação e avaria de encomendas ordinárias, registadas ou com valor declarado, conforme definido no referido art.º 34º.

Ao abrigo do REGULAMENTO DAS CORRESPONDÊNCIAS (onde se incluem cartas, bilhetes postais, impressos e pacotes postais) o montante da indemnização prevista na Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um **objeto registado** eleva-se a 30 DES, ao qual acrescem as taxas e os direitos liquidados pelo remetente.

Ao abrigo do REGULAMENTO DAS ENCOMENDAS POSTAIS, (149º, nº 2), o montante da indemnização pela **encomenda ordinária** não deve exceder o montante calculado, combinando a taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto. Os operadores podem convencionar aplicar nas suas relações recíprocas o montante de 130 DES por encomenda, sem ter em conta o seu peso.

A Reclamante assume a qualidade de consumidora na relação jurídica em causa, pelo que relevam também as disposições da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR que, no seu artigo 4º, estabelece que “os bens e serviços destinados ao consumo 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”. Decorre também da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR a proteção dos interesses económicos do consumidor, consubstanciado na imposição da igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nas relações de consumo, quer nos preliminares, quer na formação e ainda na vigência dos contratos – art.º 9º, n.º 1. Por via desta proteção, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor; sendo que a inobservância destas obrigações fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais (art.º 9º, n.º 2 e 3).

Acresce que, no seu art.º 8º, n.º 1, a LDC prevê um especial dever de informação, consubstanciado no dever do prestador de serviços de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, nomeadamente *sobre a) as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...)* f) As



modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso.

Também o art.º 4º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS define que o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. Por outro lado, enquanto prestador de um serviço público essencial – como é o caso em apreço – a Reclamada deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art.º 3). Estando em causa a prestação de serviços públicos essenciais, exige-se a verificação de elevados padrões de qualidade (art.º 7º), sendo que cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços – art.º 11º.

Estes direitos têm carácter injuntivo e sobrepõem-se a qualquer convenção ou disposição contratual que os exclua ou restrinja, sendo nula (art.º 16º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR e 13º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS).

Nos termos do n.º 5 do art.º 8º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor e, perante a prestação de serviços defeituosos, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais daí resultantes (art.º 12º). Assim, a indemnização peticionada insere-se no instituto da responsabilidade civil e pressupõe a verificação de cinco pressupostos (o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade) que devem ser demonstrados, sendo que cabe à Reclamante a prova dos mesmos, nos termos do art.º 342º, n.º 1 do Código Civil, sem prejuízo da presunção de culpa que onera a Reclamada (art.º 799º CC).

A Reclamada procedeu ao pagamento da indemnização global de €51,31, tendo por referência, segundo alegou, o valor da DES em 2024, nos termos do regulamento das correspondências, considerando que não foi contratado um serviço de valor declarado pelo qual a Reclamante pudesse ser indemnizada pelo valor real do objeto. Por seu turno, a Reclamante demonstrou que o valor da encomenda correspondia, de facto, a €105,00 e ficou demonstrado que não foi informada sobre a possibilidade de remeter o objeto através de outro meio que permitisse garantir a indemnização do valor correspondente ao bem efetivamente remetido. Com efeito e tal como já adiantando na fundamentação da matéria de facto, a Reclamada não pode



escudar-se no facto de a Reclamante não ter contratado o serviço de valor declarado quando não provou que a tenha informado sobre os tipos de serviços disponíveis e das diferenças de contratação entre cada um deles, sendo esta informação imprescindível para a informação de uma vontade consciente e informada e cuja prestação é legalmente exigível à Reclamada. A prestação clara e completa desta informação não se satisfaz com a mera entrega de um documento cujo propósito é servir de comprovativo do serviço contratado e que é entregue ao consumidor após a celebração do contrato. Por outro lado, estando em causa um serviço prestado de forma defeituosa e prevendo a LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR o direito de este ser indemnizado nos termos gerais, e considerando, ainda, que ficou demonstrado o concreto conteúdo da encomenda remetida, está a Reclamada obrigada a proceder à respetiva indemnização.

Já quanto aos valores pagos aquando da contratação do serviço, a Reclamada está obrigada a indemnizar somente o valor dos custos de envio, o qual se fixa em €13,95.

Assim, a Reclamante tem direito a ser indemnizada no montante global de €118,95, sendo que, tendo sido já paga a quantia de €51,31, é-lhe devida a diferença de €67,64.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a indemnizar a Reclamante no valor de €67,64, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 30 de junho de 2025

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)