

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.



A) RELATÓRIO

No dia 10/12/2024, a Reclamante **A** apresentou reclamação contra a Reclamante **B**, alegando, que enviou via C* uma encomenda para França, no dia 27/05/2024 através de correio registado e pagou €11,04, a qual continha um telemóvel destinado a C e que para levantar o bem em França, a destinatária recebeu uma carta a informar que o objeto postal tinha sido deteriorado e que o seu estado não permitia a sua distribuição, sendo que entregaram um saco lacrado à destinatária contendo a caixa aberta e a carta. Mais alegou que o valor do prejuízo é considerável pois o telemóvel havia custado €1.019,99 na data de 13.02.2023 e reclamou junto da Reclamada, mas apenas informam que os C* de França assumiam responsabilidade e por cerca de 37,36 euros, o que não aceita, pois o bem foi furtado e pretende ser indemnizada pelo valor do mesmo bem. **Peticona indemnização no valor de €1.031,03.**

*

A Reclamada apresentou **Contestação**, pela qual aceitou que, em 27.05.2024, foi enviado pela Reclamante o objeto postal registado com o n.º RL* com destino a França e que foi pago o montante de €11,04 de portes, bem como que o objeto foi dado como espoliado e que foi assumida a indemnização no valor de €37,36, pago à Reclamante, mas não pode aceitar o restante montante peticionado relativo ao prejuízo, pois Foi subscrito um serviço de expedição de uma objeto postal internacional, sujeito ao regime da Convenção Postal Universal ratificada pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A, publicada no Diário da República n.º 110/2004, série I A de 11 de Maio e ratificada por Decreto do Presidente da República, n.º 26-A/2004, de acordo com a qual “em caso de perda, espoliação total ou de avaria total de um Objecto registado, o remetente tem o direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências”. O Regulamento das Correspondências, aprovado pela União Postal Universal, em Berna 2009, no seu Capítulo 8, Artigo RL 155, referente à Aplicação da responsabilidade dos operadores designados fixa no seu ponto 4 o montante indemnizatório em 30 DES. O valor de DES é fixado conforme se poderá constatar na página oficial do FMI (http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx) e na página de conversão <https://www.xe.com/pt/currency/xdr-imf-special-drawing-rights>. Nesta sede transferiu o montante de €47,31, (€37,36 mais os portes de envio no valor de €9,95) correspondente à indemnização por espoliação, sendo que a Reclamante poderia ter contratado o serviço adicional “Valor declarado”, contudo optou por não o fazer. Ainda que assim não se entenda, alega a Reclamante que teve um prejuízo total de €1.019,99 referente a um telemóvel, modelo Iphone 14, adquirido



a 13.02.2023, contudo, não tendo contratado o serviço “valor declarado” não o poderá aceitar e a fatura junta encontra-se emitida em nome de Filipe Oliveira e não à aqui Reclamante, pelo que inexistindo comprovativo de pagamento efetuado pela Reclamante, naquele montante, à empresa à qual, alegadamente, terá adquirido o referido equipamento, não poderá ser considerado como assente o prejuízo sofrido. **Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 12/03/2025, 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/fornecedor de bens, 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 €1.031,03 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 €1.031,03 referente ao serviço de envio de encomenda postal contratado nos autos.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 27/05/2024, a Reclamante contratou o envio à Reclamada do objeto postal registado com o n.º RL* com destino a França, dirigido a C, pelo qual pagou o montante de €9,95 de portes;
- 2) A Reclamante não contratou o serviço adicional “Valor declarado”,
- 3) Para levantar o bem em França, a destinatária recebeu uma carta a informar que o objeto postal tinha sido deteriorado e que o seu estado não permitia a sua distribuição;
- 4) Foi entregue um saco lacrado à destinatária, contendo a caixa aberta e a carta;
- 5) A Reclamante reportou o sucedido à Reclamada;
- 6) O objeto foi dado como espoliado e a Reclamada pagou indemnização no valor de €37,36, à Reclamante, acrescido do montante de €9,95 pelos portes de envio.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A encomenda levava um telemóvel destinado a C;
- b) A Reclamante teve um prejuízo de €1.019,99.

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.



Quanto aos documentos, foi junta uma fatura emitida a 13/02/2023 a favor de D, quanto à aquisição de um iPhone 14 128gb midnight, no valor total de €1.019,99. Pela Reclamante foi dito que D é o seu companheiro e que o telemóvel é do seu filho e estava em reparação, pelo que foi enviado posteriormente, já reparado, por correio. A Reclamante juntou também um documento emitido pelo serviço de correios do destino, datado de 08/06/2024, do qual resulta a informação, dirigida à Reclamante, de que detetaram deterioração significativa do objeto destinado a C (n.º RL*) e que a sua condição não permite a distribuição. Foi também junta fotografia da caixa onde seguia a encomenda e email de 22/07/2024, enviado pela Reclamada à Reclamante, com a conclusão das averiguações, concluindo-se que foi entregue sem objeto, sendo pedida informação sobre descrição do valor do conteúdo e IBAN, mais informando sobre limites indemnizatórios de máximo de €37,36 quanto a 2024, correspondente a 30 DTS.

Foi também junta fatura quanto ao envio, no valor de €11,04, sendo que o envio teve o custo de €9,95, acrescido do valor da caixa de €0,89.

Pela Reclamante foi ainda dito que, quando se deslocou à loja da Reclamada, mostrou o telemóvel às funcionárias e perguntou como deveria remeter o objeto, seguindo a sugestão de enviar numa caixa, em objeto registado e que nunca lhe falaram de seguro. Referiu ainda que a caixa onde seguia o telemóvel foi entregue dentro de um saco fechado, aberta e sem o telemóvel.

E, supervisora do apoio ao cliente na área do correio internacional da Reclamada, referiu que o envio foi feito em correio registado, pelo que a indemnização foi paga de acordo com a CPU com limite máximo de 30 DTS equivalente a €37,36, sendo devolvidos também os portes, num total de €47,31. Referiu que, quando o cliente reclamou, fizeram a averiguação no país de destino, neste caso, em França, e assumiram que tinha ocorrido anomalia. Questionada se aquando da contratação do serviço, o cliente é informado sobre a possibilidade de contratar com valor declarado, disse que é entregue um documento com as condições gerais do produto, que tem o valor da indemnização e informação de que é possível contratar um seguro adicional quando são objetos de valor mais elevado, referindo que o documento corresponde ao verso do comprovativo de envio que é entregue ao cliente e que não fazem o esclarecimento verbal, pois muitas vezes nem sabem o que vai ser enviado e há mais clientes para atender. No entanto, se for questionado, por uma questão comercial, recomendam o produto mais dispendioso, que neste caso seria o de valor declarado. Referiu que, para um seguro até €2.500,00, o cliente pagaria pouco mais de €20,00, pelo que no total pagaria cerca de €40,00 pelo envio da encomenda.



Considerando a prova produzida pela Reclamante, não foi possível dar como provado que a encomenda contivesse um telemóvel e, especificamente, o telemóvel objeto da fatura junta aos autos, já que estão em causa apenas as declarações da Reclamante, associados a uma fatura da qual se conclui, somente, que D comprou um iPhone em 2023.

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 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 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). Em território nacional, o prestador de serviço público universal é B., nos termos conjugados do art.º 57º do mencionado diploma e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 03/11.

Ao abrigo do Sexto Protocolo CONVENÇÃO POSTAL UNIVERSAL¹, que regula as regras comuns aplicáveis ao serviço postal internacional, *as administrações postais asseguram a*

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



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, 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 Reclamada procedeu ao pagamento da indemnização global de €47,31, tendo por referência, segundo alegou, o valor da DES em 2024. Ora, a Reclamante remeteu um pacote postal registado, sujeito ao regime do REGULAMENTO DAS CORRESPONDÊNCIAS, pelo qual pagou €9,95, no dia 27/05/2024. Nessa data, o Direito Especial de Saque (DES) fixava-se em €1,22081², pelo que, multiplicado por 30, tem a Reclamante direito a uma indemnização de €36,62, ao qual acresce o montante do registo, perfazendo a quantia global de €46,57, a qual já foi paga.

DECISÃO:

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

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

Notifique.

Braga, 14 de abril de 2025

O Árbitro,

² <https://bpstat.bportugal.pt/serie/12893237>.