

**Processo nº 2896/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços postais e de entregas de mensagens

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor pago a título de portes por serviço urgente (€54,87).

---

**Sentença nº 257/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada-Advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente presencialmente o reclamante e através de videoconferência a ilustre mandatária da reclamada.

A reclamada apresentou contestação cujo duplicado foi entregue ao reclamante e uma procuração forense.

Foi tentado o acordo que não foi possível.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 20.12.2019, cerca das 13:15, o reclamante deslocou-se à estação da reclamada, solicitando o envio urgente de uma encomenda para Berlim, tendo pago pelo serviço o valor de €54,87.

2) Na altura, o reclamante foi informado que, tendo o serviço urgente sido contratado antes das 14h00, seria entregue no destino no prazo de 24 horas úteis.

3) Contudo, ao constatar que a encomenda não foi entregue no prazo de 24 horas, o reclamante contactou os serviços da reclamada e consultou o rastreio da encomenda, verificando que esta apenas saiu de Portugal no dia 26/12/2019, sendo entregue no destino a 27/12/2019.

4) Em 05/01/2020, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada, solicitando a devolução da diferença entre o valor pago pelo serviço de entrega em 24h úteis e o valor que teria pago por um serviço sem urgência.

5) Apesar de confirmar que a encomenda não fora efectivamente entregue no prazo previsto, devido "a um maior fluxo de envios que motivou os constrangimentos verificados na entrega do envio" (doc.6), a reclamada não aceitou o pedido do reclamante.

6) Em 30/01/2020 e 25/02/2020, o reclamante reiterou a reclamação e pedido de devolução do valor pago pelo serviço urgente não realizado, o que não foi aceite pela reclamada (doc.9), mantendo-se o conflito sem resolução.

7) O reclamante, caso optasse por um transporte normal pagaria o valor de €35,21.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta como resulta da matéria dada como assente, a encomenda foi enviada em 20/12/2019 acabando por ser entregue ao destinatário em 27/12/2019. Como se mostra provado no processo, o serviço foi prestado mas não como serviço de urgência sendo que, o serviço não urgente para a Alemanha prestado pela reclamada teria um custo de €35,21 e não €54,87, como pagou o reclamante.

Assim, o reclamante pagou à reclamada, o valor de € 19, 66, por um serviço que lhe não foi prestado, que tem direito a reaver.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante a diferença ente os referidos valores, que é de €19,66.

O pagamento será efectuada para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 16 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)