



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1539 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: nº 2 do artigo 434º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Pagamento de indemnização no valor total de 4.999,10€, discriminado da seguinte forma:

- 405,9€ a título de devolução dos valores que paguei aos ----- por um serviço que os -----nunca conseguiram prestar de acordo com o estipulado.
- 457,2€ a título de reposição de rendimentos pelo facto de não ter respondido a carta da segurança social para contestar uma redução do abono de família de 83,52€ para 37,80€ desde 11/2021, e que ainda não consegui resolver tendo até à data estado a receber 45,72€/mês a menos.
- 2.000€ a título de indemnização por prejuízos financeiros em virtude por não ter respondido à audiência prévia em meu pedido de apoio judiciário à segurança social, levando a que o meu pedido fosse indeferido. Na verdade são vários processos, alguns dos quais com taxas de justiça de 1.000€. Os 2.000€ aqui indicados dizem apenas respeito ao processo 16828/21.5TSSNT, constituição como assistente, contestações e réplicas. Vamos ver se as cartas da segurança social relativas aos restantes pedidos de apoio judiciário me chegam às mãos através da reexpedição contratada, ou se não.
- 2.136€ a título de sofrimento psicológico e danos morais, por todo o transtorno que tenho passado desde que contratei o serviço e me apercebi que o mesmo estava a ser prestado de forma ineficiente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sentença Nº 298 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----- com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada um serviço de reexpedição de correspondência que a mesma não cumpriu. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento total de € 4999,10, resultante do somatório das seguintes parcelas: € 405,90 relativo à devolução do preço do serviço não prestado pela Reclamada; € 457,20 por reposição de rendimentos não obtidos por conduta da Reclamada, que não permitiu ao Reclamante contestar uma comunicação da segurança social; € 2.000,00 relativo a indemnização por conduta da Reclamada que não permitiu ao Reclamante obter pedido de apoio judiciário; € 2.136,00 por danos morais (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, veio aos autos reconhecer que incumpriu o contrato celebrado com o Reclamante quanto à correspondência registada RG617 374958PT, reexpedida para outra morada. Quanto à responsabilidade pelo incumprimento do contrato, alega a Reclamada que assumiu o que ficou previsto no contrato, enviando um vale ao Reclamante, com o valor devido (cf. *email* de 12 de maio de 2022, dirigido ao CACCL a fls. 23).

Posteriormente, a 13 de outubro de 2022, veio a Reclamada formalmente contestar a reclamação, reiterando o que disse anteriormente. Em suma, que incumpriu o contrato, mas que indemnizou o Reclamante nos termos acordados, nada mais lhe sendo de exigir.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à prestação de serviços de transportes de encomendas (facto do conhecimento público);
2. A 16 de dezembro de 2021, o Reclamante contratou à Reclamada o serviço de reexpedição de correspondência enviada para Rua de Santa Margarida ---, 2635- 575 Albarraque-Rio de Mouro para a Praceta -----, 2710-351 Lourel-Sintra (cf. doc. a fls. 5);
3. Concretamente da correspondência enviada para a Rua de Santa Margarida ----que tivesse por destinatários o Reclamante, ---- e ----- (cf. doc. a fls. 5);
4. O contrato de reexpedição de correspondência foi celebrado até 20 de junho de 2022 (cf. doc. a fls. 5);
5. Em data não apurada, mas no período de vigência do contrato de reexpedição de correspondência provado em 2. *supra*, a Reclamada celebrou um outro contrato de reexpedição da correspondência enviada para Rua de Santa Margarida ---, 2635-575 Albarraque-Rio de Mouro com terceiro, relativamente à correspondência que fosse enviada para este terceiro (reconhecido pela Reclamada em comunicações a fls. 23 e 27, comunicação a fls. 12 e declarações da testemunha ---);
6. Em data não apurada, mas antes de fevereiro de 2022 e no período de vigência do contrato de reexpedição de correspondência provado em 2. *supra*, a Reclamada entregou a carta Registada sob o RG617 374958PT, do Instituto de Segurança Social e destinada ao Reclamante para a Rua de Santa Margarida ---, na Rua Viana da Mota -, Algueirão, 2725-153 Mem Martins (cf. doc. a fls. 17);
7. Nesta carta, a Segurança Social informou o Reclamante que foi indevidamente paga a quantia de € 137,15, solicitando do Reclamante o pagamento da mencionada importância (cf. carta da segurança social, junta em audiência de discussão e julgamento, e declarações do Reclamante);



8. A 3 de janeiro de 2022, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 7-8);
9. A Reclamada respondeu ao Reclamante por comunicação de 10 de fevereiro de 2022, a fls. 13, cujo teor se dá por reproduzido;
10. A 12 de janeiro de 2022, o serviço de apoio a clientes da Reclamada dirigiu comunicação escrita ao Reclamante (cf. doc. a fls. 9);
11. A 8 de fevereiro de 2022, o serviço de apoio a clientes da Reclamada, reconhecendo a existência de anomalias temporária no serviço contratado pelo Reclamante, comunicou-lhe que este iria receber um vale postal, no valor de € 22,55, relativo a um mês do serviço contratado em que se verificaram as irregularidades do serviço de expedição (cf. doc. a fls. 12);
12. A rua Viana da Mota -----, Algueirão, 2725-153 Mem Martins, é a morada dos pais da ex-companheira do Reclamante, onde a mesma reside (cf. declarações do Reclamante);
13. O Reclamante encontra-se em litígio judicial com a ex-companheira (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provados os seguintes factos:

1. O preço do serviço contratado pelo Reclamante à Reclamada;
2. Que, para além da correspondência registada com o n.º RG617374958PT, a Reclamada, na vigência do contrato celebrado com o Reclamante, tivesse reencaminhado mais correspondência para outra morada que não a contratada;

D. A existência de condições gerais relativamente ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as Partes.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para todos aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante que, no essencial, reiterou os factos invocados na reclamação, esclarecendo que contratou à Reclamada um serviço de reexpedição de correspondência da sua casa antiga para a seu domicílio profissional e que ouve correspondência que não foi entregue na nova morada, mas na morada da ex-companheira que teria contratado com a Reclamada reexpedição de correspondência enviada para Rua de Santa Margarida ---, 2635-575 Albarraque-Rio de Mouro em nome da mesma. Que o Reclamante está em litígio com a sua ex-companheira e que o caso em análise lhe causou imenso transtorno e desgaste.

Foi ainda ouvida a testemunha ----, coordenador do serviço de apoio a cliente da Reclamada no âmbito nacional. A mencionada testemunha esclareceu em julgamento que, na sequência de reclamação apresentada no CACCL pelo Reclamante, procedeu a análise interna, nos termos da qual se apurou que a Reclamada, por lapso dos serviços, não cumpriu com o serviço de reexpedição quanto a uma correspondência que era destinada ao Reclamante. Que, por conta dessa situação, foi enviado ao Reclamante um vale postal correspondente a um mês do valor do serviço contratado.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., limitou-se o Reclamante a juntar aos autos documentos comprovativos do pagamento do serviço de reexpedição contratado à Reclamada antes do contrato que alega ter sido violado pela Reclamada nestes autos (cf. doc. a fls. 5). Ora, para este Tribunal poder dar como provado o preço do serviço contratado pelo Reclamante à Reclamada em dezembro de 2021, impunha-se, em nosso entender, prova adicional, mediante junção de recibo ou comprovativo do pagamento do contrato celebrado em dezembro de 2021, o que não aconteceu.

Avançando para o facto não provado B., perante a prova documental junta aos autos e o expresso reconhecimento da Reclamada, apenas foi possível dar como provado que, na execução do contrato, existiu uma correspondência que a Reclamada reexpediu de modo incorreto: a registada RG617 374958PT. Nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, caberia ao Reclamante demonstrar que a Reclamada reexpediu para outra morada que não a acordada outra correspondência para além da carta com o registo n.o RG617374958PT. Designadamente, com a respetiva junção aos autos, com prova testemunhal ou outra prova legalmente admissível. Contudo, não o fez. Ainda quanto a esta questão, faz-se notar que o Reclamante juntou mais dois documentos: uma carta



da Autoridade Tributária dirigida à Evasão Perfeita, Lda. (cf. fls. 18); uma comunicação da Segurança social (cf. fls. 19). Ora, quanto à primeira, é um documento destinado a sociedade terceira, com personalidade jurídica, que não constava dos destinatários a fazer a reexpedição (cf. docs. fls. 5 e 18). Já o documento a fls. 19, não menciona o nome do Reclamante, não está datada, nem tão-pouco indica qualquer morada.

Por fim, em relação ao facto não provado C., a Reclamada limitou-se a alegar que procedeu ao envio de vale postal para o Reclamante segundo as condições gerais contratualizadas. Contudo, não fez prova das mencionadas condições, designadamente juntando cópia das mesmas aos autos.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço. O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de reexpedição de correspondência que, conforme provado, a Reclamada, a dado momento, não cumpriu.

As questões a responder por este Tribunal são se a Reclamada tem, ou não, de indemnizar o Reclamante das seguintes importâncias:

- € 405,90 relativos à devolução do preço do serviço não prestado pela Reclamada;
- € 457,20 por reposição de rendimentos não obtidos por conduta da Reclamada, que não permitiu ao Reclamante contestar uma comunicação da segurança social;
- € 2.000,00 relativos a indemnização por conduta da Reclamada que não permitiu ao Reclamante obter pedido de apoio judiciário;
- € 2.136,00 por danos morais.

Ainda que com fundamentos não coincidentes a resposta é negativa quanto a todas as pretensões do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Começando pelo pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 405,90 relativos à devolução do preço do serviço não prestado pela Reclamada, não procede o mesmo porque o Reclamante não logrou sequer demonstrar o preço do serviço que contratou à Reclamante. De todo o modo, sempre se acrescentará que mesmo que o Reclamante tivesse demonstrado o preço acordado pelo serviço e o seu pagamento, continuaria sem ter direito ao pagamento peticionado. Com efeito, estando em causa um serviço de execução continuada, a eventual resolução do contrato não poderia compreender as prestações já efetuadas pela Reclamada (cf. n.º 2 do artigo 434.º do Código Civil).

Quanto ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 457,20 por reposição de rendimentos não obtidos pelo Reclamante, por a Reclamada não ter permitido ao Reclamante contestar uma comunicação da segurança social, também não procede o mesmo. Desde logo, porque tais alegados rendimentos nem sequer constam da carta registada RG617374958PT, destinada ao Reclamante. A mencionada carta apenas refere €137,16. Por outro lado, constando da mencionada carta que o Reclamante dispunha de 3 meses para impugnar contenciosamente o ato, sendo a mencionada comunicação de 10 de dezembro de 2021 e tendo o Reclamante apresentado reclamação desta situação à Reclamada a 3 de janeiro de 2022, apenas se pode concluir que o Reclamante estava em tempo de, querendo, para impugnar o mencionado pedido de restituição.

Avançando para o pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 2.000,00 por alegada perda de apoio judiciário, também este não procede, por não ter sequer ficado demonstrado que a carta a fls. 19 fosse destinada ao Reclamante e lhe tivesse sido enviada por correio para a Rua de Santa Margarida ---, 2635-575 Albarraque-Rio.

Por fim, quanto ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de €2.136,00 por danos morais, considerando que o Reclamante apenas logrou demonstrar que a correspondência n.º RG617374958PT foi enviada para a morada errada, não se divisa a existência de danos morais resultantes de uma comunicação com conteúdo exclusivamente patrimonial.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada -----, dos pedidos.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 4999,10, o valor indicado pelo Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)