



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 860 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: art. 762.º, nº 1 do CC; Lei nº 23/96, de 26 de Julho; art. 562.º do CC; art. 566.º do CC; DL 446/5, de 25 de Outubro.

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor respeitante às despesas efetuadas com a deslocação à Castro Verde, com vista à recolha da correspondência, no montante total de 75,54€.

SENTENÇA Nº 343/ 2022

Reclamante:

Reclamada:

1. RELATÓRIO

Pedido: Reembolso da quantia de € 75,54 relativa a despesas que efectuou com deslocação a Castro Verde para recolha de correspondência.

Pretende o reclamante que a reclamada, em virtude de ter incumprido um contrato para reexpedição de correspondência, lhe pague a quantia do pedido, por danos sofridos.

A reclamada contestou, pugnando, em suma, pela improcedência da reclamação.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31/7 e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

AS partes são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias que obstem à apreciação do mérito da causa e que cumpra conhecer.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Factos provados:

Em 6/12/2021 o reclamante contratou com a empresa reclamada o serviço de reexpedição de correspondência da morada Rua -----1, 7780-198 Castro Verde para a Rua ----- Lisboa, tendo, para isso, pago a quantia de € 30,75;

Tal contrato tinha um período de validade desde essa referida data de 6/12/2021 até 9/1/2022;

Posteriormente, teve conhecimento que se encontrava uma carta na sua caixa de correio, na dita rua -----, 7780-198, em Castro Verde, tratando-se de um registo datado de 13/12/2021.

Pelo que reclamou junto da reclamada pelo incumprimento do antes entre ambos acordado.

A reclamada, embora afirmando que o serviço estava a ser prestado, procedeu ao reembolso do valor pago, ou seja, da quantia de € 30,75;

O reclamante deslocou-se a Castro Verde para recolher a carta para aí enviada, tendo efectuado despesas;

Segundo consulta nos serviços disponíveis de internet uma viagem de ida e volta de Lisboa a Castro Verde orça os € 31,40.

Despendeu, ainda, em alimentação, € 11,75.

A reclamada tem um formulário para a requisição do serviço de reexpedição de correspondências, no qual consta como condições gerais para pessoas singulares, além do mais, um *item* referente à sua responsabilidade, o qual, em 5.3. refere expressamente:

“A responsabilidade dos ----por quaisquer prejuízos comprovadamente sofridos pelo CLIENTE em consequência da não reexpedição de correspondência tem como limite máximo o valor pago pelo CLIENTE referente ao mês em que se verificou o incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço de Reexpedição”.

Não ficou provado que a reclamada tivesse comunicado ao reclamante o teor desta cláusula ou que o mesmo dela tivesse tomado conhecimento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por sentença nº 136/21, proferida no processo nº 981/2021 deste Centro de Arbitragem, atinente a contrato celebrado em 8/1/2021, a reclamada, por idêntica falha de reexpedição de correspondência endereçada ao ora reclamante da mesma morada de Castro Verde para a mesma morada de Lisboa, foi condenada ao pagamento da quantia de € 31,40 para ressarcimento da deslocação do dito reclamante, em ida e volta, a Castro Verde.

3. O DIREITO:

Estamos aqui em sede de responsabilidade contratual, a qual pode ter lugar sempre que se verifique o incumprimento de um contrato entre as partes celebrado, ainda que de forma parcial.

Sendo certo que o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, neste caso a reexpedição de **toda** a correspondência do reclamante enviada para a dita morada de Castro Verde para a sua morada de Lisboa – art. 762.º, nº 1 do CC.

Cabendo, desde logo, ao prestador do serviço público essencial em apreço (art. 1.º, al. e) da Lei nº 23/96, de 26 de Julho) a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (art. 11.º, nº 1 da mesma Lei).

A reclamada não pondo em causa a correcta prestação do serviço que se comprometeu a prestar, reembolsou, no entanto, o reclamante da quantia que ele pelo mesmo pagou, ou seja, € 30,75.

Mas em relação à carta que foi entregue na residência de Castro Verde, após o acordo que as partes entre si gizaram, não o cumpriu.

Ao incorrer nesse incumprimento, fica obrigada a reparar o dano que do mesmo resultou, ou seja, neste caso, a deslocação do reclamante a Castro Verde para recolher a correspondência para aí indevidamente enviada, com alimentação incluída – art. 562.º do referido CC.

Não tendo o lesado optado pela reconstituição natural – obrigando a reclamada a proceder à reexpedição da carta para a morada devida – será a indemnização fixada em dinheiro, nos termos do art. 566.º do aludido CC, o qual acolhe a teoria da diferença, devendo apurar-se a situação pecuniária resultante da comparação entre a situação patrimonial do lesado e a situação que existiria se não fosse a lesão. Estabelecendo-se a diferença entre a situação real actual e a situação hipotética correspondente ao mesmo momento (A. Varela, Das Obrigações, 1.º vol., p. 778



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sendo certo, sempre se dirá, não ter ficado provado que tivesse sido dado a conhecer ao ora reclamante, pela reclamada, de forma expressa e clara, as condições gerais do contrato em apreço, nomeadamente as atinentes à responsabilidade da mesma.

Não tendo, assim, ficado provado o cumprimento do dever de comunicação, nem o de informação, prescritos, respectivamente, nos arts 5.º e 6.º do DL 446/5, de 25 de Outubro.

Ora, provado ficou que uma carta endereçada ao reclamante não foi reexpedida para a morada que ele indicou como destino final. Terá ido, por via disso, buscá-la a Castro Verde, desde Lisboa, para onde voltou.

E também provado ficou que uma viagem de ida e volta a Castro Verde, desde Lisboa, orça em € 31,40. E que o reclamante despendeu, nessa mesma viagem, em alimentação € 11,75. Quantia esta que nos parece bem razoável.

Mas a reclamada, por sua iniciativa, reembolsou o reclamante do dinheiro que ele lhe havia pago, como contrapartida do serviço entre ambos acordado.

A fim de não haver um enriquecimento indevido do ora reclamante, que, assim, nada pagou, deduzir-se-á a respectiva quantia, correspondente aos danos sofridos, àquela outra de € 30,75. Computando-se, assim, os danos sofridos em € 12,40 (31,40 + 11,75 – 30,75).

4. DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de outras considerações, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente, condenando-se a reclamada a pagar ao reclamante ----, em dez dias, a quantia de € 12,40 (doze euros e quarenta cêntimos).

Sem custas.

Notifique

O Juiz-Árbitro,

(Henrique Serra Baptista)