



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3086 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Atraso

**Direito aplicável:** Lei n.º24/96 de 31 de julho; DL 176/88 de 18 de maio; Convenção Postal Universal; Lei nº 17/2012 de 26 de abril; Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro; artigo 406º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Ser reembolsado do serviço que adquiri (€ 61,73), uma vez que não foi cumprido, e obter uma indemnização de € 2.000, a título de reparação pelo atraso na entrega do documento, e pelo stress, irritação, preocupação, nervosismo, noites mal dormidas, causado por não saber o que teria acontecido à encomenda, uma vez que se tratava de um documento original e único, que a perder-se teria trazido irreparável prejuízo, e pela desconsideração mostrada perante as reclamações, com respostas desculpabilizantes das suas responsabilidades e sem nunca quererem assumir os erros, tendo inclusive mentido.

---

## **SENTENÇA Nº 503 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

1. Os serviços postais são um serviço público essencial cuja defesa o consumidor tem consagrada quer na Lei 24/96, como na Lei 12/2008 com as devidas atualizações.
2. O incumprimento do serviço contratado, apenas se cumpridos todos os pressupostos da responsabilidade civil, pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz o regime legal do CC.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 03 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido via zoom.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende ser reembolsado do serviço que adquiriu no valor de €61,73, uma vez que não foi cumprido, e obter uma indemnização de €2000 a título de reparação pelo atraso na entrega do documento, e pelo stress, irritação, preocupação, nervosismos, noites mal dormidas, causado por não saber o que teria acontecido à encomenda, uma vez que se tratava de um documento original e único, que a perder-se teria trazido irreparável prejuízo. E pela desconsideração mostrada perante as reclamações com respostas desculpabilizantes das suas responsabilidades e sem nunca quererem assumir os erros.

Descreve assim que no dia 07.06.2023 enviou na ---- um documento único, e original (certidão de óbito do pai), para a África do Sul. Recorreu ao serviço expresso EMS Internacional, devido à urgência, para segurança do documento e para rapidez na entrega, que lhe foi dito que seria em mão, em até 6 dias úteis.

O documento cujo valor de entrega foi de €61,73 foi entregue 55 dias depois, ou seja, demorou o tempo de correio normal, cujo preço ronda os €4.

O Reclamante indica ter feito 2 reclamações telefónicas (a 26 e 29 junho), das quais não obteve qualquer resposta da Reclamada, e uma no Livro de Reclamações (ROR0000000044824638) a 5.7.23 e cuja resposta apenas se desculpabilizava pelo serviço não prestado e mente acerca da data da chegada do documento à África do Sul.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Os comentários do Reclamante a essa resposta mereceram outra resposta completamente descontextualizada por parte dos --- (chegam a referir que a encomenda aguarda ser levantada, quando nos seus comentários o Reclamante informou que a mesma já havia sido levantada) e nem sequer atualizaram o serviço de tracking.

Considera que o desrespeito pelos clientes se manifesta de diversas formas como seja também pelo facto das respostas dos --- serem enviadas por email no reply, de forma a impedir o continuar da reclamação.

Numa das respostas remetidas aos --- o Reclamante frisa ainda que a encomenda acabou por não ser entregue em mão como contratado, e que acabou por ser levantada no posto de Nelspruit a 31 de julho 2023, não tendo sido garantida a rapidez e a segurança prometida no serviço. Existiram ainda informações contraditórias no site quando ainda a 14.08.2023 a encomenda constava como que para entrega, o que já tinha ocorrido antes, ou que a 14.07.2023 a encomenda estava para ser levantada quando apenas chegou a África do Sul a 17.07.2023.

Pelo exposto o Reclamante insiste na solicitação da devolução do pagamento de um serviço que não foi cumprido, de €61,73, ao que deve ser acrescida uma indemnização de €2000 a título de reparação pelo atraso na entrega do documento, pelo stress, irritação, nervosismo, noites mal dormidas, causado por não saber o que teria acontecido à encomenda, uma vez que tratando-se de um documento único e original a perder-se teria trazido um irreparável prejuízo.

A reclamada pronunciou-se inicialmente quando interpelada no processo, a 13.09.2023 sumariamente no sentido de que o objeto em questão foi aceite para expedição a 07.06.2023 na loja ---. Em 09.06.2023 teve expedição para a África do Sul.

O objeto chegou a África do Sul em 07 julho 2023. No entanto apenas a 17.07.2023 teve a receção internacional uma vez que terminou nessa data o seu tratamento, seguindo-se para distribuição para a morada de entrega (ponto de entrega).

A reclamada acrescenta que o objeto esteve para levantamento desde o dia 25.07.2023 como o reclamante bem sabe por ter sido informado desse facto pela reclamada.

Entende assim que não há lugar a responsabilidade civil da --- por incumprimento contratual, nos termos gerais de direito, uma vez que não se verificou qualquer atraso na entrega do EMS em questão.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Com efeito os prazos de entrega anunciados pelos --- e tacitamente aceites pelo Reclamante ao concordar com o transporte do objeto, conhecedor dos mesmos, são meramente indicativos, conforme resulta dos print screen do site da Reclamada, sendo esta alheia a qualquer anomalia existente em companhias aéreas, aeroportos e afins.

Relativamente à invocada pelo Reclamante falta de respeito pela Reclamada para com o cliente, importa referir que na resposta que lhe foi dada pela Direção de Apoio e Voz do Cliente ----, foi-lhe dada a possibilidade de acompanhar o percurso do objeto, através do site da Reclamada, após ter sido informado da situação atual do envio. O reclamante tem ainda a opção de entrar em contacto com a reclamada pelo formulário.

Atento a todo o exposto não há lugar a qualquer indemnização.

Posteriormente perante a notificação após a audiência realizada, veio a mandatária da Reclamada, ----, a 07.11.2023 juntar procuração e proceder a alegações escritas.

Nas mesmas a Reclamada reiterou a disponibilidade para reembolsar o Reclamante do valor que pagou pela expedição do EMS cujo padrão de serviços não foi cumprido. Mas esta proposta não foi aceite pelo mesmo.

Desconhecendo qual a prova que tenha sido apresentada em julgamento no que nos alegados danos morais diz respeito, não aceita pagar a título de indemnização qualquer valor.

O Reclamante apenas alega transtornos pelo atraso na entrega do objeto em causa, não alegando quaisquer factos danosos que mereçam a tutela do direito.

Considera ainda que uma certidão de óbito não é um documento único, pois com toda a facilidade se pode obter uma certidão de óbito numa Conservatória do Registo Civil.

Face a tudo o exposto entende a Reclamada que não assiste razão ao Reclamante.

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €2061,73 (dois mil e sessenta e um euros e setenta e três cêntimos).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, mas ausente a Reclamada. Confirma-se que a mesma foi notificada para o contacto de email que o tribunal dispunha, e foi reenviado à mesma a referência de participação via zoom.

Não impedindo o Regulamento do Centro nem a LAV que se realize a audiência apesar da ausência, foi dado continuidade à mesma, e dada indicação de notificação formal à parte para que querendo pudesse apresentar as suas alegações finais por escrito, o que o fez conforme consta nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o Reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:



1. A requerida tem por objeto social assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infraestruturas e do serviço público de correios;
2. O requerente é um consumidor do serviço prestado pela requerida, para fins não profissionais;
3. A 07.06.2023 foi feito o envio de uma encomenda postal com destino a África do Sul.
4. O objeto de envio foi um documento original e único, que não poderia extraviar-se pela sua importância, por se tratar de uma certidão de óbito;
5. Foi pago o valor de expedição da mesma na quantia de €61,73.
6. O Reclamante foi informado que o envio ocorreria em 6 dias úteis;
7. O objeto não tendo sido entregue na morada na data prevista levou a que o mesmo realizasse uma reclamação.
8. A 05.07.2023 o Reclamante preencheu o livro de reclamações;
9. A Reclamada propôs a devolução do valor pago pelo serviço;
10. A ausência e delonga da entrega do documento gerou muito stress e preocupação, bem como noites mal dormidas ao Reclamante;
11. O levantamento do objeto postal acabou por ocorrer a 31.07.2023, no posto de correios;
12. Não houve entrega em mão do objeto como contratado.

#### 7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Nenhum documento ou elemento comprovativo de danos patrimoniais foi entregue aos autos;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

### **8. Do Direito**

Nota preambular e introdutória:

Depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a questão solucionar, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial em causa nos presentes autos, cuja apreensão e compreensão se afiguram essenciais para o adequado enquadramento jurídico do direito a ser ressarcido, de que o Reclamante se arroga titular

Enquadramento:

A Lei n.º 24/96 de 31 de julho veio estabelecer o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

Deste regime decorre, para o consumidor, o direito à qualidade dos bens e serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as suas legítimas expectativas, e à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos – é o que resulta da al. a) do artigo 3º, artigo 4º, e do nº 1 do artigo 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artigo 12º).

Posto isto, vejamos qual o regime aplicável ao caso em apreço. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte postal, nos termos do qual o Reclamante solicitou à Reclamada a entrega de uma encomenda postal.

Nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios, definido pelo DL 176/88 de 18 de maio, o serviço público de correios compreende a aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais (cfr. al. a) do nº 2 do artigo 2º).

De acordo com os artigos 74º e 75º deste diploma, a responsabilidade da empresa operadora, em relação aos utentes do serviço fica excluída, designadamente, em caso de perda, espoliação, ou avaria dos objetos postais registados, por culpa do remetente, nos casos fortuitos ou de força maior (al. a) e b).

Por outro lado, a Convenção Postal Universal (artigo 34º - 2.1) refere que “em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado, o remetente tem o direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Atente-se, ainda, no que dispõe a Lei no 17/2012 de 26 de abril, que estabelece o Regime Jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como nos serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva no 2008/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.

Aqui se refere, novamente o âmbito do serviço universal (artº 10º), a qual consiste na oferta de serviços postais definidos, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (no 1 do artº 10º).

Quanto ao respetivo âmbito, veio determinar o artº 12º, que o serviço universal compreende um serviço postal, nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, o envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações, que define, e um serviço de envios registados e de envios com valor declarado.

No entanto, estão, claramente, excluídos deste serviço universal, os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como, prazos de entrega predefinidos, registos de envios, controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (al. a), b) e d) do no 2).

Nestes termos, o contrato celebrado entre as partes não configura a prestação do serviço universal, mas, antes, de um serviço de valor acrescentado, pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição de um envio postal nomeadamente, com acesso ao circuito operacional do prestador, estado do envio e informação ao cliente.

Nos termos do no 1 do artº 553º do CPC (aplicável por força do Regulamento deste Centro), é permitido ao requerente fazer pedidos alternativos com relação a direitos que, por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou possam resolver-se em alternativa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, tendo em conta que o pedido de devolução da encomenda não é possível, atento o extravio, que a própria Reclamada já admitiu, vamos prosseguir com a análise acerca do pedido de ressarcimento do prejuízo que o Demandante suportou e, também, peticionou, atendendo ao valor que está em discussão.

Assim importa sublinhar na legislação relevante para o denunciado, o Regulamento do Serviço Público de Correios, e o Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais, com a modificação legislativa operada pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro (que atribui nova redação aos artigos 3.º, 9.º e 10.º do Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, e estabelece as normas a observar na instalação, utilização e conservação dos recetáculos postais), retificado pela Declaração n.º 22-E/98, de 30 de novembro.

O objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (doravante “RJSPE”<sup>4</sup>) – “serviços postais” (artigo 1.º, n.º 2, alínea e) do RJPSE) – sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se utente:

«(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º, n.º 3 do RJSPE) e, por outro lado, considera-se prestador dos serviços públicos essenciais «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, os serviços postais], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão» (artigo 1.º, n.º 4 do RJSPE).

A este entendimento não obstam as normas do artigo 34.º, n.º 2.1. da Convenção Postal Universal (correspondente ao artigo 21.º, n.º 2.1, da versão atual da Convenção), aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de maio, e do artigo 78.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, que aprovou o Regulamento do Serviço Público de Correios.

Pois, se interpretadas no sentido de que assiste apenas ao remetente o direito a indemnização por perda ou extravio total do conteúdo de uma correspondência registada, tais normas enfermam de inconstitucionalidade material, por violação dos artigos 60.º, n.º 1, in fine, 18.º, n.ºs 2 e 3 e 13.º da Constituição da República Portuguesa (doravante “CRP”), o que se verifica oficiosamente ao abrigo dos artigos 204.º e 280.º, n.º 1 da CRP, e determina a desaplicação daquelas normas ao caso em apreço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em conformidade com a doutrina jurisprudencial formada pelo Tribunal Constitucional no seu Acórdão n.º 650/2004, a aplicação ao caso vertente apenas das identificadas normas da Convenção Postal Universal e do Regulamento do Serviço Público de Correios importariam uma total exclusão de responsabilidade do prestador do serviço público de correios face ao consumidor destinatário, que assim veria ofendido o núcleo essencial do seu direito à reparação dos danos infligidos pela empresa postal, na medida em que tal direito ficaria desprovido de significado e, na prática, impossibilitado de operar.

A compreensão daquelas normas com o sentido e alcance que se entende inconstitucional encerraria, também, uma desigualdade de tratamento do destinatário face ao remetente do objeto postal, sem justificação razoável e objetiva, em violação do artigo 13.º da CRP.

Por princípio, em cumprimento dos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-los na esfera de terceiros.

Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como condição de um certo prejuízo, este já pode ser imputado a certa pessoa (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da responsabilidade civil, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, eliminar um dano, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à função de ressarcir, a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.



Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.



Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.o do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

1. i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
2. ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, se é certo que não resulta nem da lei nacional, nem das convenções internacionais, concluídas no quadro da União Postal Universal, de que Portugal é signatário a estipulação, com precisão, de um “prazo de entrega”, reveste meridiana clareza, por via das disposições normativas que acima se invocaram, que tal obrigação está sujeita a prazo e, bem assim, atenta a factualidade julgada provada e não provada nos presentes autos, podemos declarar, com suficiente segurança, que o lapso temporal decorrido desde a aceitação do objeto postal pela Reclamada, sem que tenha sido (comprovadamente) concretizada a entrega daquele, não se conforma com a obrigação de “satisfação de padrões adequados de qualidade” nem com os prazos conhecidos e habitualmente praticados pela requerida na entrega de objetos postais.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação de entrega, por motivo imputável à Reclamada, foi realizado com mora, não se podendo concluir assim pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.o, n.o 1 do Código Civil).

Assim, a Reclamada demonstrou o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, mas muito tardiamente ao que seria desejável face ao contratado, entrando assim em mora a Reclamada quanto àquela obrigação.

O qual corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao bonus pater famílias e em face das circunstâncias do caso concreto, não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.o 1 do artigo 799.o do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência desta mora da obrigação de entrega do objeto postal na morada do destinatário, que teve danos morais, não patrimoniais, por noites mal dormidas, stress e preocupações, quanto ao à importância do documento.

Ainda que pelos dados constantes dos autos, se trate de uma certidão de óbito e a mesma teoricamente possa ser pedida várias vezes numa Conservatória do Registo Civil, não deixa de ser um transtorno, importando verificar se juridicamente este é indemnizável à luz do Direito.

Importa, por último, submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.



Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do requerente não supera este último requisito do nexo de causalidade.

Uma vez que não fica provado que a mora e o atraso em causa, possa ser o único causador dos danos alegados, não constituindo assim um prejuízo passível de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, não podendo ser indemnizado por via da reconstituição natural ou por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil), sendo de natureza não patrimonial (danos não convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente, pela sua ausência de gravidade, não merecem à luz da tutela do direito, o arbitramento de uma compensação – artigo 496.o, n.o 1 do Código Civil).

Importa ainda sublinhar que a obrigação de indemnizar, de acordo com o art.º 762.o do CC, decai quando o devedor cumpre a obrigação, ou seja quando realiza a prestação a que está vinculado (no 1). Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do art.º 799.o).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o artigo 342º que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que a encomenda acabou por ser entregue, ainda que com atraso, no âmbito do contrato celebrado e que a Reclamada, sendo que a qualidade do serviço foi posta em causa, e deverá assim ressarcir e devolver ao Reclamante o valor pago por um serviço que deveria ser prestado em 6 dias úteis e acabou por ocorrer apenas 55 dias depois.

Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que não se podem aqui considerar cumpridos.

Pelo que sem mais considerações e não estando cumpridos todos os pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder apenas parcialmente, quanto à devolução do valor pago com o serviço realizado em mora.

Deve assim decair o restante peticionado por ausência denexo de causalidade quanto à responsabilidade civil da Reclamada.

## **9. Das custas**

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

#### **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada, à devolução do valor de €61,73.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos