



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3093 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

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; Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril

Pedido do Consumidor: Pagamento ao reclamante do valor de €424,49

SENTENÇA Nº 504 / 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, se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 transpõe 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 parcialmente via zoom.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que deverá ser-lhe pago o valor de €424,49, referente a um diferendo com os ---, que resume nos seguintes fundamentos:

A 12.11.2022 comprou um computador portátil para oferecer ao seu filho mais velho, modelo 12HP 15S-FQ4008NP com o IMEI 0005CD1529PTC, pelo qual pagou a quantia de €519.

A 16.11.2022 foi a Reclamante com o seu filho mais novo – testemunha no processo - aos --- para enviar o computador para França, e a funcionária perguntou-lhe o que continha a encomenda, respondeu que era um computador portátil que tinha sido caro e que esperava que não o perdessem, sendo que a funcionária respondeu-lhe que os -- - não costumam perder encomendas e que mesmo se isso acontecesse seria indemnizada.

Nunca ninguém a informou que caso se extrviassem a encomenda a indemnização seria apenas de €94,51, pois nesse caso não teria enviado o computador pelos ---.

Também indica que ninguém a informou sobre a possibilidade de envio da encomenda através dos ---, mas de modo a garantir que em caso de extravio da encomenda a Reclamante seria ressarcida do valor do objeto extraviado, pois nesse caso teria optado por esse serviço.

Entretanto como a encomenda não chegava ao destinatário, o seu filho foi perguntar pela encomenda em França e recebeu a informação de que "o seu pacote sofreu um incidente e não é possível ser enviado, convidamo-lo a contactar o seu expedidor ou serviço de apoio ao cliente."

Perante tal e porque a Reclamante não tem email o seu filho enviou uma comunicação por email à Reclamada no dia 18.12.2022, dando conta do incidente e perguntando o que era possível nesta situação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A este email os serviços responderam no mesmo dia “ informamos que foi registado o n.o de referência SR0015334193 para análise do seu pedido efetuado através do formulário de contacto em ----pt. A sua solicitação já se encontra em tratamento, pelo que será contactado em breve pelos nossos serviços de Apoio ao Cliente. Caso necessite de entrar novamente em contacto sobre este assunto deverá responder a este email, não alterando o assunto do mesmo”.

E ainda nesse mesmo dia enviaram novo email, ao qual respondeu no dia 21.12.2022: “Para procedermos às respetivas averiguações pedimos que nos envie por favor os seguintes dados:

- _ Nome e morada completa do remetente; _ Nome e morada completa do destinatário; _ N.o de objeto;
- _ Conteúdo;
- _ NIF/NIPC do reclamante;
- _ Talão de aceitação;

No dia 28.12.2022 a Reclamada informou que “Na sequência da incidência reportada sobre o objeto CP025686275PT cumpre-me informar que já foram feitas averiguações junto do Operador Postal de destino, ficamos a aguardar resposta. Assim que for recebida qualquer informação ser-lhe-á dado conhecimento.”

No dia 02.01.2023 a Reclamada informou por email que “ Na sequência do pedido de informação relativo ao objeto ---- informo que após as devidas averiguações junto do Operador Postal de destino não foi possível até ao momento do contacto obter qualquer informação sobre o mesmo, pelo que foi considerado extraviado.

Acrescento que o processo se encontra em fase indemnizatória. Deste modo irá ser enviado um vale postal com a brevidade possível no nome e para a morada que consta como remetente, em conformidade com os valores regulamentados pela Convenção Postal Universal. Lamento o inconveniente causado. Continuaremos a contar consigo na expectativa de que o sucedido não tenha colocado em causa a confiança nos nossos serviços.”

Perante esta resposta a Reclamante ficou à espera que lhe fosse entregue um computador igual ou o seu valor, uma vez que o mesmo foi dado como extraviado e o processo se encontrava em fase indemnizatória.

Qual não foi o seu espanto quando recebeu a 06.01.2023 uma carta da Reclamada com o envio do vale postal n.o 122827, no valor de €94,51.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não se conformando com este desfecho, a reclamada voltou a apresentar nova reclamação escrita à reclamada, reforçando não entender a quantia recebida.

Considera que nunca foi devidamente informada que o extravio da encomenda poderia levar apenas ao pagamento de uma indemnização de €94,51.

Por isso considera que deve ser ressarcida do diferencial no valor de €424,49.

A reclamada pronunciou-se por contestação onde alegou desde logo a exceção da extemporaneidade da reclamação, atendendo a que a contratação dos serviços foi a 16.11.2022 para o envio de uma encomenda com destino a França.

E que no talão adverte-se que a cliente deve ler o referido documento, sendo indicado o prazo de 6 meses para a apresentação de reclamação.

Considera que o referido prazo terminou em abril de 2023, e que considerando a procuração forense do seu mandatário que a mesma foi entregue a 4 julho e por isso a reclamação deve ser extemporânea.

Quanto ao alegado desconhecimento das condições gerais pela demandante, a Reclamada considera que quando foi entregue um talão de aceitação a Reclamante teve de o ler e assinar.

Do verso do referido talão consta a seguinte condição “ Os Correios responsabilizam-se pelo pagamento de indemnizações inerentes ao extravio, ou avaria dos objetos que lhes foram confiados por razões que lhes possam ser imputadas, até ao montante do valor real da encomenda extraviada, e com o limite por Encomenda de acordo com o normativo em vigor.”

Daqui que a Reclamada considera que se deve inferir que da palavra “até” que o montante do valor real da mercadoria extraviada serve como limite máximo ao valor da indemnização, e não como limite mínimo.

O facto da Reclamante não ter lido o verso do talão que assinou não pode ser imputado à Reclamada mas tão somente à negligência da Reclamante. Considera por isso que foram prestadas as devidas informações à Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Do mesmo talão de aceitação considera a Reclamada que consta a informação de que só a indemnização por extravio de encomendas postais com valor declarado é que tem como limite mínimo a declaração do valor da encomenda. Considerando que a Reclamante não teve a diligência de questionar a atendedora dos ---- sobre dúvidas que tivesse acerca do envio de encomendas postais com valor declarado.

Atendendo a tal considera que não incumpriu com os deveres de informação explanados no DL n.º 446/85 de 25 outubro, sendo tais deveres concretizadores do previsto no art. 227.º CC, como pré-contratuais e distintos, entre o dever de comunicar e o dever de informar.

Considera por isso que foi cumprido o dever de informação que lhe é exigido. Nota ainda que a opção de escolha do regime de remessa a efetuar – simples, registado com valor declarado etc – cabe ao cliente e não aos---.

Assim e considerando que não tem cabimento responsabilizar a demandada pela falta de diligência da reclamante deve a presente ação ser considerada inadmissível e a mesma absolvida do pedido.

No mais a Reclamada impugnou os factos que desconhece ou não tem obrigação de conhecer, impugnando tudo o que esteja em oposição com a defesa considerada no seu conjunto.

E face ao desaparecimento da encomenda postal procedeu às devidas averiguações e na consequência da impossibilidade de localização considerou a mesma como extraviada, e assumiu a responsabilidade pela indemnização que foi atribuída ao remetente, calculada nos termos legalmente previstos de €94,51.

A mesma correspondeu a 40 DES (direito especial de saque) acrescida da taxa de 4,5 DES por kg e acrescida do valor de portes de envio, nos termos do n.º 3.2. do art. 26.º do Acordo referente às Encomendas Postais, para o qual remete o n.º 4 do art. 34.º da Convenção Postal Universal.

Face a estar inconformada com a situação indemnizatória, a Reclamante veio apresentar o presente processo, mas a Reclamada remata com a indicação de que cabe aos clientes a escolha do produto que consideram mais adequado, devendo ter em conta a encomenda que está a ser enviada.

E que o direito à informação foi da sua parte pontualmente cumprida. Pelo que não se considera a reclamada responsável pelo pagamento de qualquer outra indemnização.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 €424,49 (quatrocentos e vinte e quatro euros e quarenta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Zoom, verificou-se estar ausente a Reclamante, mas representada pelo seu mandatário Dr. ---, e a sua testemunha Sr----. Bem como esteve presente a Reclamada, representada pela sua mandatária, Dra. ---, e a sua testemunha ----, na qualidade de funcionária da Reclamada.

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

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes 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.

Havendo uma exceção alegada cumpre aludir à mesma ainda que não existam outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Face à extemporaneidade alegada, verificamos que a mesma decai, como exceção pelo facto do serviço ter sido prestado a 16.11.2022 e a primeira reclamação via email a 18.12.2022, o que mesmo a considerar-se a alegação do prazo referido de 6 meses na contestação, não permite o deferimento desta exceção, em termos contratuais e face à prova apresentada nos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 Reclamada tem por objeto social assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infraestruturas e do serviço público de correios;
2. A Reclamante é um consumidor do serviço prestado pela Reclamada, para fins não profissionais;
3. A 16.11.2022 foi feito o envio de uma encomenda postal com destino a França
4. O objeto de envio foi um computador, adquirido pela quantia de €519.
5. Foi pago o valor de expedição da mesma na quantia de €30,50.
6. Nenhuma informação ou alerta especial para a entrega foi dado à Reclamante.
7. A encomenda/ objeto postal não tendo chegado, levou a que a reclamante se preocupasse e reclamasse.
8. Por isso o filho da Reclamante (testemunha no processo) enviou um email a 18.12.2022, a 21.12.2022 e a 10.01.2023;
9. Foram enviados elementos para a pesquisa do objeto;
10. O objeto postal nunca foi entregue ao destinatário;
11. A Reclamada assumiu por escrito o extravio do objeto postal;
12. Foi enviado um vale postal à reclamante no valor de €94,51.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Nenhum facto com relevância para a causa foi dado como não provado.

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, as testemunhas, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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 a 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. alin. a) do nº 2 do artigo 2º).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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 (artigo 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 artigo 10º).

Quanto ao respetivo âmbito, veio determinar o artigo 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.

Nos termos do nº 1 do artigo 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.

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 a Reclamante suportou e, também, peticionou, atendendo ao valor que está em discussão.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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”⁴) – “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 10, 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) Illicitude, 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, extraobligacional. 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 a 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



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 na modalidade de correio registado simples nacional.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que se afigura, neste momento, impossível o cumprimento da identificada obrigação de entrega, por motivo imputável à Reclamada, pelo que se pode e deve concluir pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.o, n.o 1 do Código Civil).

Até porque, em face das posições assumidas pelas partes nos seus articulados iniciais – incumprimento da obrigação de entrega do objeto postal, de acordo com a versão da Reclamante – revelar-se-ia artificioso sequer equacionar a hipótese de a Reclamada incorrer, na presente data, numa situação de mera mora no tocante à prestação de entrega, dependente, ainda, de uma interpelação admonitória, nos termos do artigo 808.o, n.o 1 do Código Civil, para conversão em incumprimento definitivo.

Assim, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, opôs-se ao Reclamante na presente ação, nos termos e para os efeitos do artigo 449.o do Código Civil, e por isso impõe-se asseverar que a Reclamada incorreu em incumprimento definitivo daquela obrigação.

Este incumprimento 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, a Reclamante alegou que, em consequência do incumprimento (definitivo) da obrigação de entrega do objeto postal na morada do destinatário, que perdeu-se o valor que havia pago, e comprovou, com a compra do equipamento e gastos de envio.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

E ainda que tenha sublinhado o direito à informação deveras relevante, para os direitos do consumidor, isso não retira a obrigação e responsabilidade da reclamada, mesmo que se considerasse comprovado que todas as devidas informações foram prestadas, o que entendemos que não ficou provado, nem a ilibação de outras responsabilidades.

Importa, por último, submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexo 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 da Requerente também supera o “teste” último do nexo de causalidade.

Uma vez que os danos alegados constituem um prejuízo sofrido passível de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, podendo ser indemnizados por via da reconstituição natural ou, não sendo esta possível, de indemnização por equivalente pecuniário – artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil), não sendo de natureza não patrimonial (danos não convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente, mas que, pela sua gravidade, merecem a tutela do direito, mediante o arbitramento de uma compensação – artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil),



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Pelo que só com o seu ressarcimento, por via de equivalente pecuniário, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigos 562.o e 566.o, n.o 2 do Código Civil).

Da obrigação de indemnizar.

De acordo com o artigo 762.o do CC, o devedor cumpre a obrigação 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 (artigo 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do artigo 799.o).

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

É ponto assente que a encomenda não foi entregue, no âmbito do contrato celebrado e que a Reclamada assumiu o extravio e se propôs indemnizar o Reclamante, tendo mesmo transferido a quantia de € 101,12, que deve assim ser descontada do valor peticionado.

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

Posto isto, e como se provou, o dano na esfera jurídica contratual da Reclamante, no montante pago pelo equipamento remetido, resulta do incumprimento de obrigação contratual da Reclamada (entrega da encomendada, que não se verificou), cuja responsabilidade foi assumida.

A Reclamada não enunciou qualquer facto que pudesse justificar ou afastar a responsabilidade do seu incumprimento, e como lhe competia - conforme no 1 do artigo 799.o CC.

Pelo que sem mais considerações e cumpridos todos os pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder, no valor remanescente que ainda está para ser ressarcido, face ao diferencial entre os €519, e os €94,51, resultando assim uma quantia a favor da Reclamante e conforme peticionada de €424,49.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

1. improcedente a exceção alegada
2. totalmente procedente a ação, condenando-se a Reclamada no

pedido, ao pagamento do valor remanescente e em falta de €424,49.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos