TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3125/2021/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º-Nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios (artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º), a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o serviço público de correios.

2º- Nada tendo sido alegado ou provado pela empresa reclamada nenhum facto que justifique a exclusão de culpa pela não entrega da encomenda da reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal, não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com a consumidora reclamante.

I- RELATÓRIO

1.1. A reclamante veio propor acção arbitral emergente de conflito de consumo contra pedindo, no essencial, que a reclamada fosse condenada a pagar o valor €7,52 pelo vestido encomendado e €200,00 por todos os incómodos e transtornos que lhe foram causados com a situação descrita na reclamação.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação escrita em que, alega o seguinte:

1º. A Reclamada aceita, no que com a contestação não for contraditório, a factualidade descrita na exposição da motivação do conflito, porquanto corresponde à verdade,

Com efeito,

2º. O objecto postal entrou em e foi sujeito ao processo de desalfandegamento conforme descrito pela Reclamante tendo esta liquidado a taxa correspondente ao mesmo no montante de €4,19.

Contudo importa efectuar o enquadramento do processo de desalfandegamento,

3º. As trocas comerciais entre a União Europeia e países terceiros regem-se pela legislação aduaneira prevista do Regulamento (EU) n.º 952/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (Código Aduaneiro da União – CAU) quanto às correspondências, pacotes postais e encomendas oriundas de países não pertencentes à EU ou destinadas a países fora da EU.

4º. Na sequência da sua chegada a as remessas postais provenientes de países ou territórios que não façam parte do território aduaneiro da União (ver artigo 4.º do CAU) são apresentadas aos serviços desconcentrados aduaneiros da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) pelos sociedade aberta.

5º. Os são responsáveis pela solicitação de documentação aos destinatários e produção da declaração de importação relativamente a objectos passíveis de aplicação de imposições aduaneiras, de acordo com as regras estabelecidas pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), a qual estabelece e define as regras de importação, formas de cálculo de taxas e direitos e outras imposições de natureza legal, o que os cumpriram.

6º. O desalfandegamento das mercadorias através da sua sujeição ao regime aduaneiro de introdução em livre prática implica a cobrança dos direitos aduaneiros devidos (artigo 201.º do CAU), previstos na Pauta Aduaneira Comum.

7º. Os têm neste processo um papel de Representante Aduaneiro, conforme está previsto no Artigo 18º da Código Aduaneiro da União,

8º. No âmbito desta representação os preparam toda a documentação exigida por lei para perante a AT, em nome e em representação dos destinatários dos objectos postais alcançarem o despacho de saída da mercadoria.

9º. Para o exercício destas funções os são titulares da cédula (atribuída pela Alfandega Marítima de Lisboa), que lhes permite representarem os clientes que recorrem aos seus serviços, dispondo de devidamente autorizados e afiançados.

10º. Note-se que apesar dos objectos postais se encontrarem nas instalações dos estes não têm qualquer legitimidade de disposição dos mesmos, pois só depois do despacho de saída

emitido pela Autoridade Tributária e Aduaneira e liquidado o imposto devido poderão os mesmos ser entregues ao destinatário.

11º. No que concerne à devolução dos objectos à origem, cujos danos a Reclamante imputa à Requerida, cabe elucidar que existe um prazo estipulado para o desalfandegamento de mercadorias, de 60 dias, informação disponibilizada aos destinatários no aviso de desalfandegamento, findo o qual os perante uma mercadoria que não teve autorização da Autoridade Tributária e Aduaneira de saída têm obrigatoriamente de a devolver.

12º. No caso em apreço e apesar de pagos os direitos aduaneiros, o objecto não obteve, por razão que desconhece, autorização de saída por parte da AT, pelo que o teve que devolver ao remetente.

13º. A questão aqui em causa ultrapassa a responsabilidade dos que são meros detentores da mercadoria e que se sujeitam à prática de um crime de descaminho caso entreguem uma encomenda sem a autorização de saída emitida pela AT.

14º. Os não praticaram qualquer acto donde resulte a lesão de quaisquer direitos da Reclamante não sendo imputáveis à Reclamada quaisquer danos e muito menos o dever de indemnizar, uma vez que, foram respeitados todos os procedimentos referentes ao objecto em causa, inexistindo qualquer indício ou prova de que tenham sido incumpridos. Dos limites indemnizatórios

15º. Com efeito, à factualidade controvertida aplica-se, Lei Especial, a saber o Regulamento do Serviço Público de Correios (RSPC), constante do Decreto-Lei n.º 176/88 de 18 de Maio.

16º. No que concerne à indemnização pedida, considera a Reclamada que não assiste à Reclamante esse direito, pois da aplicação do artigo 78º do Regulamento do Serviço Público de Correios (RSPC), constante do Decreto-Lei n.º 176/88 de 18 de Maio, resulta que no caso de "perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga".

17º. Ora da descrição dos factos, não só a Reclamante é o destinatário e não o remetente, como foram respeitados todos os procedimentos relativos ao objecto registado.

Ainda que assim não se entenda, o que se concede por mera cautela de patrocínio, ainda se deverá ter em conta; I – Da responsabilidade contratual e da obrigação de indemnizar – o nexo causal

18º. No âmbito da responsabilidade contratual (como na responsabilidade delitual) exige a lei a verificação de determinados requisitos, conforme consta do artigo 483º do Código Civil,

relevando para o caso em apreço o último requisito – o nexo causal entre o facto, alegadamente, praticado pela Reclamada e os danos invocados pelo Reclamante.

19º. Não pode, a Reclamada, aceitar a responsabilidade nos termos peticionados pelo Reclamante, pois considera que esta não apresenta qualquer prova que possa estabelecer um nexo causal entre o facto alegadamente praticado pela Reclamada e os prejuízos apresentados.

Dos limites indemnizatórios

20º. Ainda que se admita, o que não admite, e que por mera hipótese se concebe, que a Reclamada teria a obrigação de indemnizar a Reclamante, nunca o poderia fazer, muito menos, no montante ora peticionado de €207,52 (duzentos e sete euros e cinquenta e dois cêntimos)

21º. Ao caso em apreço aplica-se lei especial como o Regulamento de Serviço Público de Correios, que no seu artigo 78º determina que "No caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a 20 vezes a taxa de registo paga; esta importância pode ser elevada ao quíntuplo, por cada saco especial de impressos para o mesmo destinatário expedido por registo."

22º. Da leitura da primeira parte do artigo, corroborando tudo o que supra se defendeu, reforça a lei a relação contratual que existe da Reclamada para com o remetente, pois, será a este que nos casos, especialmente previstos, tem a Reclamada a obrigação de indemnizar,

23º. Ainda assim, e sob a evidência da falta de estipulação legal que obrigue a Reclamada ao pagamento de uma indemnização ao Destinatário (Reclamante), importa frisar que a Lei pretendeu com os artigos 73º e segs, constante do RSPC, estabelecer uma cláusula específica limitativa de responsabilidade contratual quanto a determinado tipo de serviços.

24º. É, pois, "patente que, se os níveis indemnizatórios se colocassem em termos idênticos aos regulados na legislação civil comum atinente aos negócios jurídicos entre particulares, a parte que prestava os serviços haveria que repercutir no preço das suas prestações um montante que, em abstracto, «compensasse» a eventualidade de ter de proceder a uma mais ampla reparação de danos sofridos pela contraparte, com as inerentes repercussões na finalidade de prossecução de um serviço público acessível aos cidadãos", in Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 650/2004 – Processo 448/99, publicado no DR. N.º 38 de 23 de Fevereiro de 2005

25º. "Neste contexto, tratando-se de um serviço público vocacionado a proporcionar a toda a comunidade prestações indispensáveis à sua vivência, sem que, em contrapartida, se lhe exija encargos acentuados, é justificada a adopção de medidas legislativas limitadoras dos montantes indemnizatórios que, como se viu, não se apresentam como irrisórios ou irrazoáveis." in Acórdão do Tribunal Constitucional já citado

26º. Ora, se por mera hipótese académica, se considerasse que por omissão a Reclamada não teria entregue a carta à Reclamante e que por isso, esta tivesse provado que sofreu um prejuízo, este nunca poderia ser ressarcido, nos termos peticionados, porque a relação contratual não é para com o destinatário mas sim para com o remetente (proprietário da correspondência), estamos perante a aplicação de lei especial que apenas abrange casos, especialmente previstos, nos quais não se enquadra o caso em apreço e que não pode ser derrogada por lei geral por violação dos mais básicos princípios de Direito. Da responsabilidade extracontratual

27º. A Reclamante parece classificar a alegada responsabilidade civil da Reclamada e ao abrigo da qual vem formular o seu pedido indemnizatório, como contratual, mas conforme já se esclareceu, pela relação existente entre Reclamada e Remetente, estamos antes perante uma alegada responsabilidade de natureza extracontratual.

28º. De qualquer forma, independentemente do regime jurídico de responsabilidade civil aplicável, os pressupostos da sua verificação são os mesmos: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade – vide artigos 483.º e 798.º do Código Civil.

29º. Conforme se pode ler no Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 19-12-2012 (Proc. 298/10.6TBAGN.C1): "III - Tal como na responsabilidade extracontratual ou delitual, na responsabilidade contratual são quatro os pressupostos: o facto ilícito (constituído pela omissão do zelo exigível), a culpa (que aqui se presume – art.799º/1,C.C.), o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. (...)

V - Como decorre do art.483º/C.C., a obrigação de indemnização implica que o comportamento ilícito e culposo do agente seja causa dos danos sofridos, ou seja, que haja um nexo de causalidade entre o facto e o dano. VI - Do exposto extrai-se como corolário que os danos sofridos pelo lesado hão-de estar ligados causalmente a um acontecimento perigoso ou proibido por lei, de tal modo que sem a sua ocorrência não se teria produzido o dano"

30º. Ora, não resulta da factualidade descrita, nem da prova apresentada que estejam reunidos os pressupostos da responsabilidade civil que possam sustentar o pedido formulado pela Reclamante.

31º. Com efeito, não existe nenhum comportamento ilícito praticado pela Reclamada, enquanto prestadora de serviços.

32º. Por outro lado, não logrou o Reclamante provar os danos que efectivamente teve.

33º. Na verdade, apenas os danos não patrimoniais graves merecem tutela do direito conf. Artigo 496º do CC, pelo que não se poderão enquadrar meros transtornos e incómodos.

Nestes termos e nos melhores de Direito, que V. Exa. Doutamente suprirá, deverá a presente Acção ser julgada improcedente, por não provada, com a consequente absolvição da Reclamada e demais consequências legais.

II- O OBJECTO DO LITÍGIO

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)[1] consiste na questão de saber se assiste à reclamante o direito à indemnização que peticiona.

III- SANEADOR

Este Tribunal Arbitral é materialmente competente para apreciar e decidir o litígio.

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

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

IV- DA FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, as provas produzidas em audiência, designadamente do depoimento da reclamante e da testemunha por si arrolada, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A reclamada é um prestador de um serviço público essencial, que tem por objeto a prestação de serviços postais – facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada na sua contestação;

b) A reclamante é uma consumidora do serviço comercializado pela reclamada, para fins não profissionais – facto que se juga provado com base no depoimento da reclamante;

---

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

c) Em junho de 2021, a reclamante através do site comprou um vestido para o batizado da filha a realizar no dia 17 de outubro de 2021 pelo valor de €7,52 (sete euros e cinquenta e dois cêntimos) – facto que se juga provado com base no doc. n.º 1 junto com a reclamação e com base no depoimento da reclamante e da testemunha

d) No dia 08 de junho de 2021 o objecto postal entrou em e foi sujeito ao processo de desalfandegamento tendo a reclamante liquidado a taxa correspondente ao mesmo no montante de €4,19 (quatro euros e dezanove cêntimos) – facto que se juga provado com base no **doc. n.º 2** e 3 junto com a reclamação;

e) A 05 de agosto de 2021 a reclamante recebeu mensagem escrita da reclamada a informar que "o pagamento do desalfandegamento da sua encomenda foi efetuado com sucesso – facto que se juga provado com base no **doc. n.º 2 e 3** junto com a reclamação;

f) A 13 de agosto de 2021 a reclamante através de acesso ao site da reclamada verificou o estado da encomenda resultando a menção, no dia 04.08.2021 - "suspensão da importação – motivo não cumpre requisitos aduaneiros, devolvido" – facto que se juga provado com base no **doc. n.º 10** junto com a reclamação;

g) Após pagamento pela reclamante do valor do desalfandegamento, a 10.08.2021, passou a constar do site da reclamada que o objeto postal se encontrava em validação pela Autoridade Tributária, constando, a 11.08.2021 - "conclusão com autorização de saída" – Facto que se juga provado com base no **doc. n.º 9** junto com a reclamação;

h) O objeto postal identificado em c), apesar de pagos os direitos aduaneiros, foi devolvida ao remetente e não entregue à reclamante– facto que se juga provado com base no **doc. n.º 10** junto com a reclamação e com base no depoimento da reclamante e da testemunha

i) O objeto postal continha um vestido para o batizado da filha da reclamante sendo que todos os preparativos da festa tinham em conta as suas caraterísticas, designadamente, a cor, do vestido – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

J) Atenta a condição económica da reclamante e a proximidade da data do batizado não lhe foi possível adquirir outro vestido tendo de se socorrer da ajuda de familiares – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

k) A falta de entrega da encomenda provocou preocupação e ansiedade à reclamante – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- Motivação

O juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr.artºs.596º, nº.1 e 607º, nºs. 2 a 4, do Cód de Proc. Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607º, nº.5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, no caso dos autos, nos documentos juntos, em conjugação com as declarações da reclamante e o depoimento da testemunha

que declarou ter conhecimento da compra realizada pela reclamante

descrevendo todos os passos inerentes à compra realizada e bem assim demonstrando conhecimento que o vestido comprado não foi entregue à reclamante.

Assim quer a reclamante quer a testemunha descreveram os factos relatadas na reclamação de forma coerente e articulada, pelo que este Tribunal Arbitral formou a sua convicção no teor da reclamação apresentada pela reclamante, nos documentos por esta juntos e não impugnados pela reclamada, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor da sua reclamação e/ou de contradição entre as mesmas, e bem assim no depoimento da testemunha que se revelou sério, credível e cujo discurso se apresentou lógico em termos cronológicos e factuais levando a que este Tribunal os considerasse válidos para efeitos de prova.

Acresce que nenhuma prova foi apresentada pela reclamada que sustentasse o que alegou designadamente o motivo pelo qual, encontrando-se pago o desalfandegamento, a encomenda não foi entregue à reclamante e foi remetida para o destinatário.

VI- FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos presentes autos, está em causa um contrato de prestação de serviços postais, o qual se integra na categoria dos chamados serviços públicos essenciais abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (doravante "RJSPE") , mormente face ao disposto no seu artigo 1.º, n.º 2, alínea e), sendo que, para efeitos do RJSPE, considera-se utente "(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º, n.º 3) 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 serviço postais], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão".

No caso em apreciação, reclamante e reclamada são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

E, nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios (artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º), a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o serviço público de correios, embora não seja explorada em regime de monopólio.

É sabido que o legislador, nacional e internacional (veja-se o disposto nos artigos 74.º e seguintes do Regulamento do Serviço Público de Correios e nos artigos 21.º e seguintes da Convenção Postal Universal) afasta os danos resultantes do atraso nas entregas do âmbito da responsabilidade do prestador de serviço postal.

Cremos, contudo, que tais normas apenas se aplicam aos serviços postais "básicos", integradores do âmbito do "serviço universal", deixando de fora do seu campo de aplicação os serviços de "valor acrescentado", como o "serviço de correio expresso".

São, portanto, de aplicar as regras gerais.

A questão essencial a resolver reconduz-se a saber quando e em que condições é que a empresa distribuidora postal poderá ser responsabilizada por danos decorrentes da não entrega de encomenda aos seus destinatários.

Vejamos então.

Ora pela empresa reclamada nada foi alegado ou provado que justifique a exclusão de culpa pela não entrega da encomenda da reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal.

Razão por que não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com o consumidor demandante.

É princípio geral da responsabilidade civil que quem, em princípio, culposamente, lesar o direito ou interesse tutelado de outrem responde pelos danos que causar a sua ação ou omissão (cfr artigo 483º, do Código Civil).

O artigo 12º-1, da citada LDC (Lei de Defesa do Consumidor aprovada pela Lei nº 24/96, com última redacção introduzida pela Lei nº 47/2014), consagra claramente o direito do consumidor a ser indemnizado no caso de haver a prestação de qualquer serviço sem obediência a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o

grau de satisfação do utente, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões [cfr artigo 7º, da LSPE (Lei dos Serviços Públicos Essenciais].

Assim é que, contratado o serviço postal de entrega de encomendas, a sua não prestação nos termos do contrato, designadamente a não entrega ao destinatário no prazo contratado, sem qualquer justificação ou motivo imputável ao reclamante ou a causas justificadas ou de força maior, são atos ou omissões da demandada reveladores do incumprimento contratual.

Desse incumprimento decorrem sempre, no mínimo [factos notórios, que não precisam sequer de alegação e prova (artigo 412º-1, CPC)] transtornos, incómodos e perdas de tempo do consumidor.

Ora é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – cfr citado artigo 483º, CC.

Por outro lado ainda, situando-nos no âmbito da **responsabilidade** contratual, o devedor, em princípio, só responde pelos **danos** resultantes daquele incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC),presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1).

Tal presunção de culpa não foi ilidida, tendo ficado mesmo comprovado – e que não foi sequer contestado - que foi por erro não justificado, que a reclamante se viu privada indevidamente do uso e fruição do vestido de batizado, independentemente de outros prejuízos que pudessem ter sofrido derivados do sobredito extravio dessa encomenda.

Relativamente ao *quantum indemnizatório,* dispõe o nº 3 do art. 566º do CC que *"se não puder ser averiguado o valor exato dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados".*

Assim e no que especificamente respeita aos alegados transtornos e incómodos sofridos pela reclamante, para além da indicação dos telefonemas e envios de emails feitas pela reclamante à reclamada foram ainda descritos os transtornos e incómodos que a situação provocou, pelo que se entende ser devido à reclamante a quantia de €107,52 (cento e sete euros e cinquenta e dois cêntimos).

Transpondo mais direta e explicitamente estas considerações para o caso *sub juditio,* será de concluir que a reclamante tem razão no pedido de responsabilização da demandada pelo extravio na entrega do vestido [que nunca lhe chegou a ser entregue e que mercê dessa atuação ou omissão culposa a reclamada se constituiu na obrigação de indemnizar a reclamante.

VII- DECISÃO

Pelo assim exposto, julgo parcialmente procedente a ação e, em consequência, condena-se a reclamada, no pagamento à reclamante a título de indemnização, da importância de €107,52 (cento e sete euros e cinquenta e dois cêntimos), correspondente a €7,52 (sete euros e cinquenta e dois cêntimos) pelo preço pago pelo vestido de batizado e €100,00 (cem euros) a título de danos não patrimoniais.

O valor do processo fixa-se em €207,52 (duzentos e sete euros e cinquenta e dois cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do Regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 20 de fevereiro de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)