**PROC. N.º 1841/2023**

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

**I. Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências, enquanto numa encomenda ordinária, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais.**

**II. Ao abrigo da Lei n.º 17/2012, de 26/04 que estabelece o REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POSTAIS, *constitui um envio postal (...) designadamente: a) Envio de correspondência, que consiste na comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza, incluindo a publicidade endereçada*; (...) *c) Encomenda postal, a qual constitui um volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial.***

**III. O montante da indemnização não deve exceder o montante resultante da combinação da taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto.**

## A) RELATÓRIO:

No dia 27/06/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na , alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 20/12/2022, em deslocação que efetuou ao balcão de celebrou contrato com a Reclamada, no sentido do envio de encomenda para

2) Ao efetuar o acompanhamento do objeto através do site da Reclamada, constatou que o envio estava a ser direcionado para a

3) No dia 30/12/2022, já depois de ter reportado a questão telefonicamente, enviou e-mail a formalizar reclamação, reiterando que a encomenda estava a ser direcionada para um destino errado;

4) De nada valeu a reclamação pois, segundo a Reclamada, a encomenda acabou entregue na

5) Mesmo alertada, a Reclamada nada fez e concretizou a entrega da encomenda num destino/país errado;

6) O que aqui sucedeu não foi uma questão de extravio, mas sim um erro grosseiro da parte dos serviços dos

7) Não se aplica neste caso a tabela indemnizatória prevista para questões de extravio de encomendas;

8) Entretanto, no dia 16/05/2023, após um longo período de averiguações, com troca de várias comunicações, a Reclamada remeteu e-mail a comunicar que o processo se encontra em fase indemnizatória e que iria receber vale postal em conformidade com os valores regulamentares;

9) Mais recentemente, recebeu um vale postal no valor de €53,69;

10) Esse é um valor com o qual não pode concordar, pois entende que não compensa, nem pouco mais ou menos, os prejuízos resultantes deste erro;

11) Já havia enviado à Reclamada uma estimativa de custos relativas às peças não entregues, as quais ascendem a €519,25;

12) Ao valor acima indicado, acrescentou o valor de €300,00 pelos danos não patrimoniais, por todo o desgaste que esta situação tem causado e ainda por uma questão sentimental, considerando que se tratava de uma prenda de Natal que não chegou a quem de direito.

**Peticiona uma indemnização de €819,25.**

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou nos seguintes termos:

1) Aceita, por ser verdade, que, em 20 de dezembro de 2022, o reclamante remeteu um registo internacional com o n com destino ao serviço pelo qual pagou a quantia de 17,80 euros;

2) O objeto postal foi encaminhado para a que é o país de trânsito para objetos expedidos para c

3) Como tal, contrariamente ao alegado pelo reclamante, não se verificou qualquer lapso no encaminhamento do registo internacional;

4) Na sequência da reclamação apresentada pelo reclamante, foram efetuadas averiguações no país de trânsito, tendo a reclamada obtido a confirmação do extravio do objeto postal em causa;

5) Atenta a indicada situação, a reclamada procedeu ao pagamento da indemnização, através de vale postal remetido ao reclamante, no valor de 53,69 euros;

6) O critério do pagamento de indemnizações devidas pelo extravio de correspondências e encomendas internacionais registadas está previsto na Convenção Postal Universal (CPU) ratificada pela Resolução da Assembleia de República nº 36-A, publicada no Diário da República nº110/2014 de 11 de maio e ratificada pelo Presidente da República – Decreto do Presidente da República nº 26-A/2004, publicado simultaneamente;

7) Nos termos do ponto 2 do artigo 34º da CPU, nos casos de perda, espoliação total ou avaria total de uma correspondência registada, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências;

8) O montante indemnizatório é calculado nos seguintes termos (Art. 22-001, ponto 2. 2.1.1 – doc. 2 anexo);

9) Considera-se uma taxa de 30 DES também designado por SDR (Direito Especial de Saque) por objeto registado ao que acresce o valor dos portes pagos pelo envio;

10) No ano do envio da encomenda, 2022, a cotação do DES era de 1,1964 euros;

11) Os indemnizaram o remetente de acordo com o estipulado pela CPU para as correspondências registadas internacionais, no valor de 30 DES + portes de envio pagos = 35,89€ + 17,80€, o que perfez um valor de 53,69€;

12) Desconhece, sem ter obrigação de conhecer o valor do conteúdo da encomenda expedida pelo reclamante, pelo que se impugna o valor indicado na presente reclamação;

13) No e-mail que remeteu à reclamada em 16 de março de 2023, o reclamante declarou que as peças que, alegadamente, constituíam o conteúdo da encomenda, foram compradas há vários anos;

14) O reclamante não alega expressamente a razão clara e inequívoca do seu, alegado dano não patrimonial, limitando-se a peticionar um montante indemnizatório, sem os fundamentos concretos do direito de que se arroga;

15) Cumpriu o com disposto na legislação internacional, aplicável ao caso em apreço, tendo pago a indemnização legalmente devida;

16) Pelo que nada deve ao reclamante, seja a que título for.

**Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

*

A audiência realizou-se no dia 12/09/2023, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se a prestação de um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2, alínea e) da Lei dos Serviços Públicos. Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €819,25 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

## C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a receber uma compensação no valor de €819,25 decorrente da falta de entrega do objeto postal ao destinatário.

## D) MATÉRIA DE FACTO

**Factos provados:**

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 20/12/2022, o Reclamante contratou o envio de um objeto registado junto da Reclamada, com o n' com destino ao pelo preço de €17,80;

2) O objeto continha peças de vestuário;

3) Ao efetuar o acompanhamento do objeto através do *site* da Reclamada, o Reclamante constatou que o envio estava a ser direcionado para a

4) No dia 30/12/2022, o Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada;

5) é o país de trânsito para objetos expedidos para o

6) A encomenda chegou à

7) Na sequência da reclamação apresentada pelo Reclamante, a Reclamada efetuou averiguações n endo concluído que o objeto se extraviou;

8) No dia 16/03/2023, o Reclamante declarou que as peças que constituíam o conteúdo da encomenda foram compradas há vários anos;

9) No dia 16/05/2023, a Reclamada remeteu e-mail ao Reclamante a comunicar que o processo se encontrava em fase indemnizatória;

10) O Reclamante recebeu um vale postal no valor de €53,69.

**Factos não provados:**

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) A encomenda foi direcionada para um destino errado;

b) As peças de vestuário ascendiam ao valor de €519,25;

c) A encomenda era uma prenda de Natal.

## E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por ANA SANTOS, supervisora do apoio ao cliente na área do correio internacional da Reclamada, foi dito que há países que não têm encaminhamento direto, como o caso da cujas entregas são realizadas via cuja entrega é realizada através da Referiu que, no caso em apreço, a encomenda foi expedida para o destino e que, quando receberam reclamação do cliente, questionaram o país de trânsito, a para obter informação, mas nunca obtiveram resposta. Terminado o prazo para responderem e sem que o tenham feito, consideraram o objeto extraviado. Mais referiu que questionaram o cliente sobre o conteúdo da encomenda, uma vez que existe um limite máximo de indemnização e, se o conteúdo se fixasse abaixo desse limite, pagariam o valor do objeto e não o valor máximo, mas, neste caso, o valor indicado pelo Reclamante era superior ao limite da indemnização, pelo que atribuíram o valor máximo fixado. Acrescentou que a encomenda foi enviada como objeto com registo normal.

Pelo Reclamante foi dito que a encomenda não foi extraviada porque o destino que aparece no acompanhamento da encomenda é (doc. 14), entendendo que a encomenda não foi direcionada para o por erro dos serviços. Analisado o doc. 14, verifica-se que, de facto, em "destino" aparece indicado , mas no detalhe do referido documento o objeto ainda aparece "em trânsito", ou seja, apesar de ter chegado à o objeto não foi dado como entregue no destino, sendo que dos restantes elementos de prova não é possível concluir que o destino atribuído pela Reclamada tenha sido

Por outro lado, do doc. 15, correspondente ao registo do objeto, consta como destino não existindo qualquer documento que indique que a Reclamada tenha destinado o objeto a tendo sido criada a convicção, também em conjugação com as declarações da testemunha, que o objeto foi direcionado para o com trânsito na onde se extraviou.

Foram ainda relevantes os emails juntos pelo Reclamante, em especial a reclamação apresentada no dia 30/12/2022, o email enviado no dia 16/03/2023 – através do qual o Reclamante refere que a encomenda continha peças variadas de lingerie "adquiridas já há alguns anos", pelo que não dispõe das respetivas faturas, e que o valor de €519,25 corresponde ao valor atual de peças semelhantes – e o email de 16/05/2023, através do qual a Reclamada comunica que, após a realização de diligências, não foi possível obter qualquer informação, considerando o objeto extraviado.

Pelo Reclamante foram ainda juntas fotografias de peças de lingerie, com as respetivas etiquetas, as quais corresponderão a peças semelhantes às que o Reclamante alega ter enviado. Porém, não ficou demonstrado o tipo, a qualidade e o preço das peças efetivamente enviadas, tendo sido apenas criada a convicção de que o Reclamante remeteu peças de vestuário.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07) estabelece um princípio geral que obriga o prestador do serviço *a proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger* (art.º 3), impondo elevados padrões de qualidade na prestação desses serviços (artigo 7.º).

Nos termos do art.º 10º da **Convenção Postal Universal**[1], as administrações postais asseguram a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objetos de correspondência e de encomendas postais. Os objetos de correspondência podem ser expedidos sob registo, com entrega comprovada, com valor declarado, contrarreembolso e por expresso.

Quanto à responsabilidade, estabelece o art.º 34º que *as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados, das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado,* bem como *pela perda dos objetos com entrega comprovada.* Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem

[1] DIÁRIO DA REPÚBLICA — I SÉRIE-A N.º 110 — 11 de maio de 2004.

direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências, enquanto numa encomenda ordinária, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais.

Ao abrigo do Regulamento das Correspondências, o montante da indemnização prevista na Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado eleva-se a 30 DES, ao qual acrescem as taxas e os direitos liquidados pelo remetente.

Ao abrigo do Regulamento das Encomendas Postais, o montante da indemnização não deve exceder o montante resultante da combinação da taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto.

Ao abrigo da Lei n.º 17/2012, de 26/04 que estabelece o REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POSTAIS, *constitui um envio postal (...) designadamente: a) Envio de correspondência, que consiste na comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza, incluindo a publicidade endereçada; b) Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas; c) Encomenda postal, a qual constitui um* ***volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial*** – art.º 5º, n.º 1.

O envio postal designa-se por envio registado quando o mesmo possui garantia de valor monetário fixo contra os riscos de extravio, furto, roubo ou deterioração, fornecendo ao remetente, a seu pedido, uma prova do depósito ou da sua entrega ao destinatário – art.º 5º, n.º 3. O envio postal pode ainda ser classificado como envio com valor declarado, sempre que se trate de um envio postal com garantia do valor monetário do conteúdo até ao montante declarado pelo remetente, em caso de extravio, furto, roubo ou deterioração – art.º 5º, n.º 4.

Assim, conclui-se que o Reclamante remeteu um envio postal registado, correspondente a uma encomenda postal, sujeita ao regime compensatório previsto no Regulamento das Encomendas Postais.

Entende o Reclamante que não se aplicam os limites impostos pela Convenção porque não se tratou de extravio, mas erro grosseiro da Reclamada que direcionou o objeto para o país errado. Ora, ainda que tal não tenha ficado demonstrado, cumpre esclarecer que a Convenção define limites aplicados à perda, espoliação e avaria dos objetos, sendo que por "extravio" se entende "desencaminhamento", "perda", "desvio do rumo correto". O que se verifica no presente caso é que a Reclamada perdeu o objeto, pois não consegue localizá-lo nem entregá-lo ao destinatário

ou devolvê-lo ao remetente, independentemente do destino que lhe tenha atribuído na origem ou do momento em que o desvio ocorreu. Não tendo sido declarado o valor do objeto enviado, a indemnização está sujeita aos limites impostos pelo Regulamento das Encomendas Postais.

À data de 20/12/2022 (data em que o objeto foi aceite para transporte), o Direito Especial de Saque fixava-se em €1,258[2], pelo que o montante indemnizatório máximo se fixa em €50,32. A este montante acresce o valor dos portes de €17,80, o que perfaz o montante global de €68,18. Não ficou demonstrado o peso da encomenda, o que impossibilita a aplicação da indemnização de 4,5 DES por cada quilo.

Considerando que a Reclamada já procedeu ao pagamento do montante de €53,69, está obrigada a pagar o remanescente de €14,43.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder ao pagamento de €14,43 ao Reclamante.**

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 27 de setembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)

[2] https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639.