

**Processo nº 3572/2017**

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços postais e de entregas de mensagens

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei das comunicações electrónicas

**Pedido do Consumidor** Reembolso da quantia de € 15,25, por cumprimento defeituoso de contrato de prestação de serviços.

---

**Sentença nº 15/2018**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento só se encontra presente, não estando presente qualquer representante da reclamada, não obstante tenha apresentado contestação com a procuração, por e-mail, em 31 de janeiro de 2018.

Na contestação a reclamada sustenta que solicitou no nº3 "*...o número dos objetos, que alegadamente não foram não foram entregues na morada de reexpedição para verificação de eventual anomalia, sendo que tal informação nunca foi prestada.*"

Ouvida a reclamante, quanto ao conteúdo da contestação, por ela foi dito que enviou em 28 de abril de 2017 e em 25 de junho de 2017 por e-mail aos -- o respetivo documento de prova, no entanto não tem aqui em seu poder a prova de que enviou.

No entanto a reclamante quando apresentou reclamação no CACCL em 07 de setembro 2017 juntou documento emitido em 20 de março de 2017 pela Segurança Social, através do qual pretende provar que, não obstante tenha pago os 15,25€ em 09 de fevereiro, em 20 de março de 2017 a correspondência ainda estava a ser enviada para a antiga morada.

Este documento, não obstante tenha sido entregue neste centro à data da reclamação, conforme sustenta a reclamante, não seguiu com a reclamação, por lapso, para a firma reclamada, tendo o mesmo sido enviado para a reclamada só em 10 de janeiro 2018 por e-mail.

Dão-se como provados os seguintes pontos:

1. Em 09.02.2017, na Estação de Benfica, a reclamante contratou o serviço de reexpedição da correspondência durante 2 meses para uma nova morada, ou seja, de 14.02.2017 a 14.04.2017, tendo pago a quantia de € 15,25, pelo serviço.
2. Contudo, a correspondência continuou a ser enviada para a morada desactualizada (docs. a juntar), tendo apenas em 05.04.2017, sido enviada a primeira carta para a morada correcta, após várias reclamações apresentadas pela reclamante, durante e após a vigência do contrato, nomeadamente em 29.03.2017, 28.04.2017 e 25.07.2017 (docs. a juntar).
3. Nestas reclamações, a reclamante solicitou à empresa reclamada o reembolso do valor pago pelo serviço em virtude do seu cumprimento defeituoso.
4. A empresa respondeu à reclamação de 29.03.2017, informando que iria analisar a situação (doc.1), não tendo a reclamante recebido posteriormente qualquer esclarecimento da empresa.
5. A reclamante continuava a receber correspondência na sua morada antiga em 20 de março do 2017, conforme documento enviado à reclamada em 10 de janeiro de 2018 por e-mail.

Resulta assim dos documentos juntos que a reclamante pagou os 15,25€ para que a correspondência fosse enviada para a sua atual morada em 09 de fevereiro de 2017, no Largo ----- Lisboa, que em 20 de março de 2017 ainda continuava a receber cartas na sua morada antiga.

Assim os ---- não cumpriram o contrato de passar a enviar a correspondência para a nova morada, tendo por isso que reembolsar a reclamante do montante de 15,25€, por este pago para que a correspondência lhe fosse remetida para a nova morada.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada reembolsar a reclamante do montante de 15,25€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 17 de Janeiro de 2018

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)