



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1282 /2021**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei 23/96, de 26 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Indemnização, no valor de €3.500,00.

---

## **Sentença nº 47 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante representada pela advogada

Reclamada representada pela advogada

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma as ilustres mandatárias de ambas as partes.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada ---- ter afirmado e juntado um documento no qual sustentando que a encomenda foi entregue em 17 de Maio de 2021 pelas 09:40 Horas, em Espanha.

Ouvida a ilustre mandatária da reclamante por ela foi dito que não tem em sua posse a contestação do mesmo modo não tem possui o documento que a mandatária dos ----- disse ter enviado com a contestação.

Em face da situação descrita, foi consultada uma das juristas no Centro de Arbitragem e solicitou-se também ao mesmo tempo à ilustre mandatária dos ---- para enviar através de e-mail de novo a contestação e o documento, o que foi feito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Decorridos alguns minutos, o Tribunal foi informado que a reclamante, tinha acabado de receber a contestação e o documento.

Apesar disso continua a sustentar que a sua constituinte não recebeu a aludida encomenda.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como comprovados os factos:

Facto nº 1 da petição inicial da reclamante.

1 -Em 20.04.2020, dia em que o pai das reclamantes (-----) faleceu, estas contrataram os serviços da reclamada, a qual realizou todas as diligências necessárias para o funeral e informou que trataria igualmente de solicitar à -----)o reembolso das despesas do funeral.

Facto nº 5.

- Após diversos contactos com a reclamada e envio de e-mails e sem que recebessem uma resposta conclusiva sobre o pedido de reembolso, as reclamantes receberam uma carta da --- informando que o pedido de reembolso não seria concedido, dado que não fora apresentado dentro do prazo de 90 dias a contar da data do registo do óbito.

Do documento junto pela reclamada com a sua contestação consta o seguinte:

- 1) – Em entrega, 17 de maio. 08:51
  - 2) - Entregado, 17 de maio. 09:40
  - 3) - Entregado, 17 de maio . 09:40
- Envio entregue ao destinatário o autorizado

Não provados todos os restantes factos constantes da petição inicial.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Resulta da matéria dada como assente que, embora as encomendas tardassem a serem entregues acabaram por ter sido entregues todas elas.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



De qualquer modo, nunca o Tribunal poderia mesmo que a encomenda objecto de reclamação não viesse a ser entregue como resulta do documento junto pela reclamada, não estaria habilitado o Tribunal a condenar a reclamada em determinado valor uma vez que no momento do envio das encomendas não foram discriminados os valores dos bens contidos em cada uma das encomendas e por isso mesmo, não seria legalmente correcto o Juiz fixar um valor apenas porque a reclamante/consumidora, sustenta que os bens tinham um determinado valor.

É certo que, muitos dos cidadãos desconhecem que quando se enviam encomendas através dos ----- ou se declara o que se está a enviar e o respectivo valor e em caso de extravio a pessoa tem efectivamente o direito de receber esse valor, ou não se declara nada e a indemnização é calculada em função do peso da encomenda que se envia.

No caso em apreciação nem sequer está assinalado qual o peso da encomenda refere-se apenas que foram despachadas três encomendas através da estação dos ----, em ----

### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 09 de Março de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)