



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3004 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96 de 31 de julho; Lei 12/2008 ; DL 176/88 de 18 de maio; Convenção Postal Universal; Lei nº 17/2012 de 26 de abril

**Pedido do Consumidor:** Compensação do valor despendido e privação de uso

---

## **SENTENÇA Nº 494 / 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 transpôs 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 via zoom.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que foi vítima de falta de entrega de uma encomenda despachada e de privação do uso do bem ou serviço, considerando o valor de €1349 e a taxa de envio de €69,01.

Indica que no passado dia 01.06.2023 entregou uma encomenda nos ---- da Av. ----, para um familiar em Roma. Alegaram no atendimento que entregariam em 4 dias úteis. Passado o prazo a encomenda não foi entregue. Reclamou via telefone mas não se resolveu nada.

No dia 22.06.2023 reclamou no livro de reclamações e alegaram que estavam em investigação. O tempo passou, e disseram-lhe que a encomenda fora entregue no dia 08.06.2023. Solicitou o comprovativo de receção e enviaram um recibo, com o nome do destinatário trocado e a assinatura de outra pessoa. Alertou para este facto, disseram que assumiriam a responsabilidade do extravio, solicitaram o seu NIB, e no dia 10.08.2023 depositaram na sua conta um valor de €101,12.

Por isso o Reclamante vem pôr em causa a quantia transferida, mas disseram-lhe por parte da entidade que como não fez um seguro, esse era o valor estipulado.

A reclamada pronunciou-se inicialmente quando interpelada no processo, a 11 de setembro 2023, sumariamente no sentido de que em consequência do objeto ter sido considerado extraviado, foi processada a indemnização prevista no DL n.o 239/2003, de 04 de outubro, para o qual remetem os pontos 9.2 e 9.3 das condições gerais de transporte (CGT) da ----, que se reproduzem:

« 9.2. Sem prejuízo do disposto no ponto 12.4, a ---- responde perante o Cliente nos termos gerais do Direito, e com os limites de indemnização estabelecidos no diploma legal que regula o transporte rodoviário nacional de Mercadorias.

9.3. Nos termos do DL 239/2003 em vigor, o valor da indemnização decida por perda ou avaria não poderá ultrapassar €10/kg de peso bruto da mercadoria em falta.»

Nota-se que ao valor previsto (€10/kg) acresceram o valor dos portes pagos pelo Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Note-se ainda que o Reclamante não procedeu à contratação do Seguro Extra, pelo que a Reclamada só responde nos limites suprarreferidos e não nos termos previstos no ponto 9.4. das CGT da Reclamada que também se reproduz:

«9.4 No caso de o Cliente ter contratado um seguro especial, a --- responderá dentro dos limites aplicáveis nesse âmbito.»

Importa ainda referir que a Reclamada não responde por danos indiretos conforme o previsto no ponto das CGT que se reproduz:

«13.2. A ---- não será responsável por danos consequenciais ou indiretos que resultem na perda, extravio, dano ou atraso na entrega da Mercadoria, bem como da não liquidação do serviço adicional de cobrança, mesmo que tivesse conhecimento de que tais danos poderiam ocorrer.»

Face a tudo o exposto entende a Reclamada que não assiste razão ao Reclamante.

Já depois da resposta da Reclamada o queixoso veio contrapor e responder que considerando os ---- uma empresa certificada confiou o transporte da sua encomenda à mesma, e esta encomenda custou-lhe €1418,01.

Considera que os---- não cumpriram o prazo de entrega, extraviaram a encomenda e tentaram iludi-lo, dizendo que entregaram a encomenda, com um recibo de entrega que não corresponde.

Os ----assumem o extravio da encomenda, e transferiu para a sua conta o valor de €101,12 no dia 10.08.2023, mas na resposta em email apenas refere os diplomas legais em defesa dos ----.

Entende justificar-se o Reclamante que não fez o seguro porque entendeu na altura que os ----eram uma empresa segura e afirma que não foi informado da existência deste seguro.

Posteriormente juntou aos autos uma foto da fatura e em conjunto da caixa do computador onde considera que se poderiam relacionar os n.os constantes na caixa.

Conclui que os ----deveriam ser uma marca de confiança nos envios, simplificando a vida dos clientes, e não esquecendo o dever de informar, para não facilitar nenhuma infração que pudesse advir.



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 €1418.01 (mil quatrocentos e dezoito euros e um cêntimo).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. -- --. Foi ainda ouvida a testemunha da Reclamada, Sra. ----a, na qualidade de funcionária do apoio ao cliente dos ---

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.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. A requerida tem por objeto social assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infraestruturas e do serviço público de correios;
2. O requerente é um consumidor do serviço prestado pela requerida, para fins não profissionais;
3. A 01.06.2023 foi feito o envio de uma encomenda postal com destino a Roma/Itália;
4. O objeto de envio foi um computador, adquirido na Worten pela quantia de €1349.
5. Foi pago o valor de expedição da mesma na quantia de €69,01;
6. Correspondente ao envio em EMS Economy de peso volumétrico, no custo de €66,12 e ao valor da caixa XL para o mesmo envio, na quantia de €2,89.
7. O peso da encomenda de acordo com formulário preenchido pela Reclamada foi de 3,455 kg, com um peso volumétrico de 5,120 kg;
8. A 22.06.2023 o Reclamante preencheu o livro de reclamações;
9. O objeto postal nunca foi entregue ao destinatário;
10. A 10.08.2023 a Reclamada transferiu a quantia de €101,12 a título de compensação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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

## **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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 o 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).

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.

No entanto, estão, claramente, excluídos deste serviço universal, os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como, prazos de entrega predefinidos,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

registos de envios, controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (alin. a), b) e d) do no 2).

Nestes termos, o contrato celebrado entre as partes não configura a prestação do serviço universal, mas, antes, de um serviço de valor acrescentado, pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição de um envio postal nomeadamente, com acesso ao circuito operacional do prestador, estado do envio e informação ao cliente.

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 o Demandante suportou e, também, peticionou, atendendo ao valor que está em discussão.

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”<sup>4</sup>) – “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 1º, 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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.

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, acrescendo ainda à função de ressarcir, a compensação por danos não patrimoniais.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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) Ilícitude, 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 excepcionais 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, extraobrigacional. 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.

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 o 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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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”»

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 do Reclamante – revelar-se-ia artificialmente 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, o qual corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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, o 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.

Importa, por último, submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.

Assim, o nexos 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 excecionais, 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 do requerente também supera o “teste” último do nexos 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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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),

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 fatos 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 do 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 €1418,01, e os €101,12, resultando assim uma quantia a favor do Reclamante e conforme peticionada de €1316,89.

## **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 do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente **procedente**, condenando-se a Reclamada no pedido, ao pagamento do valor remanescente e em falta de €1316,89.

Deposite e notifique.

Lisboa, 22 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos