SENTENÇA n.º 195 / 2025

Processo n.º 756/2025

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, apenas se cumpridos todos 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.

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 07 de maio de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que no passado dia 27-01-2025, recorreu aos serviços da Reclamada para enviar duas encomendas, identificadas nos autos, com o destino a Santa Cruz Tenerife.

A primeira encomenda com o código CP027223854PT teve um custo de 35,75€ e ainda uma taxa de devolução de 16,92€.

A segunda encomenda com o código CP027223868PT teve um custo de 39,85€ e irá ter uma taxa de devolução semelhante à primeira encomenda.

Ambas as encomendas foram devolvidas por razão ou motivo que entende o reclamante não ser da sua culpa.

Contactada, a Reclamada esta informou o reclamante que faltava uma declaração aduaneira, facto que nunca lhe fora pedido no momento da prestação do serviço.

O reclamante foi informado que não havia nada a fazer e que teria de voltar a pagar as taxas de envio e devolução novamente. O reclamante requer que a empresa --- receba esta reclamação e que seja devolvido o valor pago indevidamente.

A reclamada pronunciou-se em contestação alegando ser verdade, que, no dia 27 de Janeiro do corrente ano, o reclamante expediu numa loja sua a encomenda internacional com o nº CP027223854PT, e a encomenda internacional com o nº CP027223868PT.

Foi o reclamante que preencheu de seu punho e assinou os talões de aceitação de cada uma das encomendas. Tendo indicado nos dois talões de aceitação o país de destino “Espanha’’.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não tendo indicado nos talões de aceitação que as encomendas se destinavam às Ilhas Canárias, obrigação a que estava adstrito.

Tal como decorre das condições gerais do envio de encomendas internacionais, que constam no verso dos talões de aceitação, o remetente ao assinar e datar tal documento é responsável pelo teor das informações que presta, devendo confirmar a viabilidade do envio, sendo responsável pelo cumprimento de formalismos legais, fiscais das encomendas que remete.

De referir que o reclamante declarou expressamente bem saber que as Ilhas Canárias são consideraras território extracomunitário para efeitos aduaneiros (cft. email de 26 de Março de 2025).

Tendo declarado, também, que não era a primeira vez que contrata o serviço aqui em causa (cft. email de 26 de Março de 2025).

Ora, considerando o seu conhecimento e as experiências anteriores, o reclamante bem sabia que o documento de envio não era o que preencheu, mas sim um documento a ser criado no site dos ---, ou, em alternativa, mediante sua solicitação, na Loja onde foi atendido, o que implicaria o pagamento da respetiva taxa.

Contrariamente ao que o reclamante alega, no envio de encomendas para um país da união europeia, como é o caso de Espanha, não são inseridos dados de endereçamento no sistema informático, sendo apenas selecionado o país de destino, para efeitos de aplicação da taxa de envio da emissão da respectiva factura.

Mais uma vez, se o cliente diz já ter enviado encomendas para este destinatário, bem sabia da obrigatoriedade de prestar informações aduaneiras.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

É patente que o reclamante endereçou incorretamente as encomendas em causa.

E, como tal, é o reclamante o responsável pela devolução de tais objectos, que endereçou como sendo destinados a Espanha ao invés de ter indicado Ilhas Canárias.

As encomendas foram devolvidas a Portugal, após chegarem a Espanha, por falta de declaração eletrónica aduaneira com os dados do envio. Os destinos extra-comunitários, como é o caso das Ilhas Canárias, obrigam ao preenchimento antecipado de uma declaração eletrónica (EAD – Eletronic Advance) com os dados do envio.

Esta obrigação decorre de nova legislação em vários países, assim como da adoção de standards por organismos internacionais, como a União Postal Universal, a Associação Internacional de Transportes Aéreos e a Organização Mundial das Alfândegas.

Com a sua aplicação, passou a ser necessário o envio antecipado de informações detalhadas sobre cada envio para as entidades intervenientes – companhias aéreas, alfândegas e operadores de distribuição no país de destino – antes mesmo desse envio sair do país de origem.

Estas informações constam no site da reclamada, www.----, em Novos procedimentos obrigatórios nos envios internacionais e em Regras e Cuidados para Envios de Correio e Encomendas | Estrangeiro.

É da responsabilidade do expedidor assegurar-se que os seus envios cumprem com os regulamentos e legislação do país de destino, tal como consta nas Condições Gerais presentes no verso do documento de aceitação que o reclamante preencheu para o envio.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos documentos de aceitação das encomendas, como já referido, o reclamante não fez constar a indicação de Ilhas Canárias, mas sim, Espanha, pelo que, é compreensível que o atendedor, apenas pela localidade de destino (Bajamar, Santa Cruz de Tenerife), não soubesse que se destinava a um território que obriga a preenchimento de declaração eletrónica de conteúdo.

Como já referido, a devolução das encomendas é imputável ao reclamante e não à reclamada.

Acrescentando ainda a reclamada em sede de mediação que quando as encomendas postais não são entregues na morada de destino, são tratadas conforme as indicações do remetente, que constam no documento por ele preenchido.

Quando o remetente escolhe a devolução, isso implica a cobrança de taxas, que serão indicadas na encomenda. No caso em apreço, as encomendas foram entregues sem a cobrança das taxas de devolução, por lapso do distribuidor.

Pelo que nada é devido ao reclamante, seja a que título for.

Nestes termos e nos melhores de Direito que V. Exa. Doutamente suprirá, deverá a presente reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a reclamada do Pedido, com as demais consequências legais.

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A presente causa tem o valor total de **€75.30** (setenta e cinco euros e trinta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, a Reclamada e uma testemunha da mesma, todos devidamente identificados nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foi ouvida a Reclamada.

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 notificados 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7. <u>Da Fundamentação:</u>

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A requerida tem por objeto social assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infraestruturas e do serviço público de correios;
b. O requerente é um consumidor do serviço prestado pela requerida, para fins não profissionais;
c. A 27.01.2025 foi pago e solicitado o serviço de envio de duas encomendas postais, registadas com o CP027223854PT e CP027223868PT
d. Com destino a território espanhol, mas não continental, ou seja nas ilhas canárias em Tenerife;
e. Tendo sido pago o valor de €35.75 e €39.85;
f. Os impressos foram assinados pelo reclamante na loja da reclamada aquando da entrega das encomendas.
g. Não sendo a primeira vez que o Reclamante realizava estes envios,
h. Embora não se tenha levantado a questão de envio profissional.
i. No impresso não foi preenchida a devida declaração aduaneira, cuja responsabilidade de declaração de acordo com os impressos recai sobre o remetente aqui consumidor,
j. O que impediu a entrega das referidas encomendas
k. E levou à devolução das mesmas.
l. Sendo determinado um valor de portes de devolução de €17.26 e de €16.92,
m. Que o Consumidor reclamante acabou por ainda não pagar,
n. Tendo depois posteriormente voltado a enviar as mesmas encomendas

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

o. Sem problemas na entrega.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha existido culpa da Reclamada na devolução das encomendas

b. Que tenha existido à luz da legislação postal forma violação da lei que imponha à reclamada o estorno do valor pago pelo serviço de envio.

c. Que tenha o reclamante sofrido danos patrimoniais documentados no processo com esta situação, na ausência de prova que comprove que voltou a fazer o mesmo envio e que quantias foram pagas.

d. Que a Reclamada tenha violado qualquer direito de informação que sobre a mesma impendesse.

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

8. <u>Do Direito</u>

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 ser reembolsado do valor pago pelo envio das encomendas invocado pelo requerente, face ao pedido apresentado.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a questão solucionar, importa caraterizar 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

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 legitimas 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 artº 3º, artº 4º, e do nº 1 do artº 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor apenas tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artº 12º).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 um objeto 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. al. a) do nº 2 do artº 2º).

De acordo com os artºs 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).

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.

Não há aqui portanto a apreciação de uma questão de incumprimento contratual, pois este decorreu, mas sim a discussão sobre se este cumprimento será gerador à lei da legislação existente de uma compensação como peticionado, uma vez que o consumidor remetente tem juridicamente a obrigação de preenchimento dos formulários devidos, cabendo ao mesmo a responsabilidade do que for apresentado, assinado e indicado para envio.

E o não preenchimento adequado de um determinado formulário pode gerar a devida devolução.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Importa também sublinhar a 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"4) – "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).

Assim e não ficando provado a existência de um incumprimento contratual da reclamada, e ainda que se pudesse discutir a informação prestada, estes factos não são geradores de responsabilidade civil sobre a reclamada. Pois uma indemnização só se colocaria em discussão 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 (recompor a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Com efeito, a questão fulcral aqui solicitada não suscita responsabilidade civil nem existe nos autos nenhum pedido de indemnização.

Peticiona-se sim o estorno do valor pago pelo envio, devido à devolução, sendo que as encomendas foram devolvidas sem custos ao reclamante, os quais não se vislumbra neste momento hipótese de cobrança, o que se diria até ser já um ganho para o reclamante (os €16.92 e os €17.26 não lhe foram imputados e o reclamante já reenviou as referidas encomendas). Isto considerando que o lapso, erro ou culpa que se possa imputar pelas devoluções, em nosso entender e pela prova realizada nos autos e na audiência não é imputado de forma exclusiva à reclamada, tendo o consumidor reclamante como remetente uma quota parte de responsabilidade nos formulários que preenche, na morada e nos dados.

Pode efetivamente não ter ocorrido a mesma verificação noutros envios anteriores e posteriores a estes que estão em discussão nos autos, mas a verdade é que este tribunal apenas pode apreciar estes envios.

Assim, a Reclamada demonstrou o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, não se lhe podendo imputar juridicamente mais que a devolução das encomendas.

Termos em que tem esta ação necessariamente de improceder, devendo assim decair o peticionado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt