TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Proc. 2271/2020

Sumário da sentença:

Numa ação de responsabilidade civil, tendo por base uma relação obrigacional a que se vinculou o prestador do serviço público essencial, verificando-se os pressupostos necessários (facto ilícito, culpa, nexo de causalidade e dano) deverá este ressarcir a consumidora dos danos patrimoniais que tenha sofrido.

_____ // _____

Reclamante:
Reclamada:

A- Relatório

A reclamante pede que a reclamada seja condenada a devolver-lhe a quantia de €169,95 (cento e sessenta e nove euros de noventa e cinco cêntimos), referente à prestação do serviço de reexpedição de objetos postais de forma defeituosa.

1. A reclamante alega os seguintes factos essenciais:
   a. No dia 7/3/2019 deslocou-se à loja no sentido de solicitar a reexpedição da correspondência, para a Este pedido tinha a validade entre 12/3/2019 e 12/7/2019 e era relativo à correspondência em seu nome, em nome do seu marido e da minha filha Pagou 36€, mas constatou que o serviço não foi

devidamente prestado, na medida em que a maioria da correspondência continuava a ser remetida para a morada a como é o caso das cartas remetidas pelo e de uma carta do Tribunal, tendo esta última sido entregue em mão pelo cabeça de casal, residente na dita situação que só aconteceu porque o serviço que pagou não foi prestado, pelo que reclamei a situação na loja bem como ao local de

b. Por necessidade da continuação da reexpedição da correspondência, decidiram solicitar novo pedido junto no dia 24/6/2019, através da liquidação de 54€, cuja validade era de 27/6/2019 a 27/12/2019. Uma vez mais, verificou-se que muitas correspondências não eram reexpedidas e, em contrapartida, havia correspondência reexpedida em nome de outra pessoa cuja morada era situação que confirma e reforça a má prestação do serviço Reclamou novamente, desta vez no livro de reclamações na bem como através de carta mas sem sucesso.

c. Foi ainda pago no dia 12/12/2019 a quantia de 79,95€, para a continuação da reexpedição, com validade entre 30/12/2019 e 30/3/2020, mas a má qualidade do serviço voltou a evidenciar-se pela não entrega da correspondência na morada pretendida para reexpedição, como aconteceu com correspondência da Conservatória, à qual só acedeu após reportar junto desta Instituição o atraso e consequente levantamento em mão da 2ª via. Apresentou nova reclamação no livro de reclamações, mas ainda não obteve reposta.

2. A reclamada apresentou contestação, alegando os seguintes factos essenciais:

a. Impugna os factos vertidos na reclamação apresentada nos presentes autos por não corresponderem à verdade, nomeadamente no que concerne ao pedido de indemnização por incumprimento do serviço de reexpedição;

b. A Reclamante contratou o serviço de reexpedição de correspondências à Reclamada, serviço que se rege pelas condições gerais já juntas aos autos.

c. De acordo com o estipulado na cláusula das referidas condições Gerais, não é permitida a reexpedição de pelo que, nestes casos estão impedidos de efectuar a reexpedição destas correspondências para outra morada.

d. Quando efectuada a reclamação, também já junta aos autos a Reclamada procedeu às necessárias averiguações, tendo disso informado a Reclamante.
e. Acresce que, em 2.03.2020 aquando a última reclamação a Reclamada enviou uma carta à Reclamante que junta como documento n.° 1 e que dá por reproduzido para todos os efeitos legais.
f. Nessa carta, face à factualidade descrita e aos elementos que lhe foram facultados, a Reclamada explicou à Reclamante que determinados tipos de correspondência não poderiam ser reexpedidos, como as

g. Contudo foi solicitado que "caso disponha de comprovativos em conformidade, queira por favor, facultar-nos cópias dos mesmos, cópia do impresso de requisição do serviço e dos envelopes com o nome do destinatário, o endereço, bem como a marca de dia ou franquia com data."
h. Solicitou, portanto, à Reclamante elementos objectivos, nomeadamente o número dos objectos, que alegadamente não foram entregues na morada de reexpedição para verificação de eventual anomalia, sendo que tal informação nunca foi prestada.
i. Até à presente data, a Reclamante, apesar de instada para o fazer, nunca efectuou prova do incumprimento do serviço contratado, ónus que lhe caberá.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito da reclamante a ser indemnizada, no montante de €169,95 (cento e sessenta e nove euros de noventa e cinco cêntimos), correspondentes ao preço que terá pagado pela prestação do serviço de reexpedição de correspondências de forma defeituosa.

C- Da fundamentação de facto

a. Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, às provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

i. Em 07 de janeiro de 2019, a reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços de reexpedição de correspondências, tendo pagado um montante não concretamente apurado (facto que dou como provado face ao teor do documento n.º 1 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);

ii. Em 24 de junho de 2019, a reclamante celebrou com a reclamada um novo contrato de prestação de serviços de reexpedição de correspondências, tendo pagado um montante não concretamente apurado (facto que dou como provado face ao teor do documento n.º 3 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral)

iii. Em 12 de dezembro de 2019, a reclamante procedeu ao pagamento da quantia de €79,95 para que a reclamada continuasse a prestar-lhe o serviço referido no *item* anterior (facto que dou como provado face ao teor do documento n.º 10 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);

iv. A prestação do serviço por parte da reclamada nem sempre foi efetuada, não tendo sido reexpedida a correspondência, da morada constante dos objetos postais para a morada constante do contrato celebrado (facto que dou como provado face ao teor do documento n.º 5 junto aos autos com a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, onde se encontra inscrita a seguinte anotação: *"[illegible] a cliente é a segunda vez que reclama e a segunda vez que recebe na morada esta carta. O carteiro que tenha atenção, pois a carta já é de setembro e é da GNR, para se evitarem problemas"*; conjugado com as declarações da reclamante e da testemunha ouvida em audiência de julgamento, no sentido de que, em algumas situações, a correspondência não foi reexpedida);

b. Com relevância para a decisão da causa não foram provados outros danos patrimoniais quantificados para além da quantia referida em a.iii), relativa ao preço pago em 12 de dezembro de 2019 (a reclamante alega ter pagado à reclamada outras quantias, mas não juntou quaisquer comprovativos aos autos e na audiência de julgamento a testemunha por si arrolada limitou-se a referir que "quem paga um serviço é para este ser feito"), nem quaisquer danos morais derivados do incumprimento do contrato celebrado entre as partes. Na verdade, na reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, a reclamante limita-se a alegar a celebração do contrato e o respetivo incumprimento por parte da reclamada, mas não alega quaisquer danos relevantes, limitando-se a mencionar que o seu pedido visa "minimizar os transtornos da situação descrita".

Não tendo sido alegados os específicos danos que a reclamante possa ter sofrido, prejudicada ficou, irremediavelmente, a prova desses hipotéticos danos.

D- Da fundamentação de Direito

A relação estabelecida entre a reclamante e a reclamada é uma relação obrigacional emergente de contrato concluído entre ambas para prestação de serviço postal (reexpedição de correspondências). Pelo que, a determinação, *in casu*, da obrigação de indemnizar resultará da verificação dos necessários pressupostos da responsabilidade contratual, nomeadamente, a verificação de facto ilícito (que na responsabilidade contratual se reconduz ao incumprimento das obrigações por parte do devedor), culpa do devedor, danos sofridos pelo credor (*in casu*, a reclamante) e nexo de causalidade entre o incumprimento de obrigações por parte do devedor e os danos sofridos pelo credor.

Resulta inequívoco que, atenta a natureza pública do serviço contratado e os interesses dos utentes que se visa proteger, a reclamada estava obrigada prestar, atempadamente, o serviço postal ao reclamante. Se o prestador do serviço incumprir com as suas obrigações e daí decorrerem danos, não pode tal situação deixar de ser juridicamente tutelada pelo instituto da responsabilidade civil. É neste sentido que o legislador inclui a prestação de serviços postais no rol de serviços em ordem a proteger o utente (art.º 1º, n.º2, al. e) da Lei dos Serviços Públicos Essenciais[1]).

A reclamada não cumpriu, pontualmente, a sua obrigação de reexpedição de correspondências. Assim, esta incumpriu a sua obrigação de proceder com a mais elevada diligência e qualidade na prestação dos seus serviços. A qualificação normativa dos serviços prestados pela reclamada tem ínsita uma ideia de reconhecimento por parte da ordem jurídica de uma prestação de serviço merecedora de tutela especial e que há de projetar-se na relevância dos danos decorrentes do seu incumprimento.

Aliás, a Lei de defesa do Consumidor[2] é clara no reconhecimento dos danos patrimoniais ou não patrimoniais decorrentes da ofensa dos interesses dos consumidores (*vide* art.º 3º, al.f)). Esse danos patrimoniais reconduzem-se, desde logo, ao pagamento do preço por um serviço prestado de forma defeituosa e/ou parcial.

Acresce que, utilizando os dizeres do art.º 563º do Código Civil, a reclamante não teria, provavelmente, sofrido os danos se não se tivesse verificado o incumprimento contratual por parte da

[1] Lei n.º 23/96, de 26 de julho, atualizada pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.
[2] Lei n.º 24/96, de 31 de julho, atualizada pela lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

reclamada. Pelo que, o requisito do nexo de causalidade, entre o facto ilícito (o incumprimento) e os danos sofridos pelo credor (a reclamante), se verifica.

No que se refere ao requisito da culpa por parte do devedor (a reclamada), nenhum elemento trazido aos autos nos leva a afastar a presunção de culpa, consagrada no art.º 799º do Código Civil, ou seja, não provou que o incumprimento não procede de culpa sua.

Verificados os pressupostos supra mencionados, a indemnização será fixada em dinheiro e, não tendo sido apurado "o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados" (art.º 566º do CC). *In casu,* ficou provado que a reclamante pagou à reclamada a quantia de €79,95 e outras em montante não concretamente apurado. Pelo que, se considera equitativa essa mesma quantia, atendendo ao facto de apenas se ter provado que o serviço nem sempre foi prestado pela reclamada.

Na quantificação da compensação devida, tem-se em linha de conta um juízo de exigência elevada quanto ao padrão pelo qual se deve avaliar o nível de conduta da reclamada, porquanto sendo prestadora de serviços públicos essenciais está sujeita a "elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos clientes" (art.º 7º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais).

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, parcialmente, procedente, condenando-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €79,95.

Notifique-se.

Guimarães, 06 de janeiro de 2021.

O Juiz-árbitro

(César Pires)