Proc. n.º 1693/2021
REQUERENTE:
REQUEIRDA:

Resumo da sentença para efeitos do art. 6.º da Lei 144/2015, de 8.11:

1. Na sua reclamação, o Requerente referiu ter contratado os serviços da Requerida para expedição, transporte e entrega em Espanha de um objeto postal e, uns dias mais tarde, ter recebido uma primeira informação segundo a qual o objeto teve uma tentativa de entrega não conseguida, seguida de outra, do dia seguinte, em que a Requerida comunicava que o objeto se encontrava em devolução ao Requerente com a indicação de "*endereço incorreto ou insuficiente*", acompanhada pela informação de que "*a devolução é irreversível*". Acrescentou que, dias depois, constatou na página eletrónica da Requerida que o objeto postal tinha sido entregue a pessoa diferente do destinatário. Pediu que a Requerida fosse condenada a pagar-lhe uma indemnização pelo erro realizado, correspondente ao valor do conteúdo do objeto postal (361,49 €).

2. A Requerida apresentou contestação escrita na qual invocou que, considerando o talão de aceitação, desconhecia quem era o remetente e o destinatário do registo internacional, sublinhando que no envio do objeto em causa, o remetente não contratou nenhum serviço especial de seguro com declaração de valor do conteúdo. Mais alegou que, de acordo com as averiguações feitas junto do operador espanhol, o objeto foi entregue na morada indicada no pacote postal. Acrescentou que, ainda que se considerasse que o registo internacional se tivesse extraviado, de acordo com as normas aplicáveis (constantes do verso do talão de aceitação) o remetente teria direito a uma indemnização com o limite máximo de 30 DTS (unidade de conta) e das taxas pagas pelo envio – indemnização que ascenderia a 51,99 €.

3. O Tribunal entendeu que houve incumprimento pela Requerida da obrigação principal de entrega no endereço indicado pelo Requerente no pacote postal.

4. Considerando que se impunha à Requerida o dever de informar o Requerente sobre as consequências do eventual extravio do objeto postal (nomeadamente sobre a indemnização a que teria direito e como se calculava), bem como sobre a possibilidade de contratar um serviço adicional de seguro, com declaração de valor contratado – porque só assim o utente teria a possibilidade de tomar uma decisão esclarecida sobre qual a modalidade de envio que melhor se adequava aos seus interesses –, em virtude da violação desse dever de informação, o Tribunal julgou a ação procedente e condenou a Requerida ao pagamento de uma indemnização ao Requerente no valor de 361,49 €.

1. Relatório

1.1. O Requerente, na sua reclamação (aclarada mediante Anexo que dela faz parte integrante, a fls. 4, e complementada por requerimento de fls. 45-49), referindo que, no dia 07.06.2021, contratou os serviços da Requerida para expedição, transporte

e entrega em Espanha de um objeto postal (contendo uma máquina depiladora a laser), registada com o n.º alegou que, no dia 14.06.2021, recebeu uma primeira informação da Requerida segundo a qual o objeto teve uma tentativa de entrega não conseguida nesse mesmo dia, seguida de outra, de 15.06.2021, em que a Requerida comunicava que o objeto se encontrava em devolução ao Requerente com a indicação "*endereço incorreto ou insuficiente*", acompanhada pela informação de que "*a devolução é irreversível*". Acrescentou que, no dia 18.06.2021, quando verificou o estado da devolução na página eletrónica da Requerida, constatou que o objeto postal tinha sido entregue em nesse mesmo dia, a pessoa diferente do destinatário. Mais aduziu que as sucessivas reclamações que apresentou à Requerida foram infrutíferas.

Terminou pedindo, conforme Anexo à reclamação, que a Requerida fosse condenada a recuperar a encomenda e a devolvê-la para a sua morada ou entregue naquela que indicou; em caso de não ser possível essa entrega, pediu que a Requerida fosse condenada a pagar-lhe uma "*indemnização pelo erro realizado*".

Conforme ficou consignado na respetiva ata, durante a audiência de julgamento realizada a 21.12.2021, o Requerente concretizou o pedido formulado (atento o tempo decorrido e tendo em conta que a Requerida considerou que o objeto postal tinha sido entregue), pedindo que a Requerida fosse condenada a pagar-lhe uma indemnização pelo erro realizado – correspondente ao valor do conteúdo daquele objeto postal (361,49€)"[1].

1.2. A Requerida apresentou contestação escrita, na qual alegou:

«1. Na presente reclamação, o reclamante alega ter remetido um objecto registado com destino a

2. Considerando o talão de aceitação junto aos autos, a reclamada desconhece quem era o remetente e o destinatário do registo internacional.

3. A reclamada apenas aceita que no dia 7 de junho de 2021 no foi expedido um registo internacional tendo como destino . ao qual foi atribuído o nº

4. Sendo certo que, no envio do objecto em causa, o remetente não contratou nenhum serviço especial de seguro com declaração de valor do conteúdo.

5. Na sequência das reclamações efetuadas pelo, alegado, remetente do registo em causa, aqui reclamante, foram feitas as devidas averiguações junto do operador postal) (cft. doc 1 que se anexa),

6. Que indicou que o objeto foi entregue na morada de destino no dia 18 de Junho de 2021, no êm o mesmo endereço e por isso para o a entrega ao destinatário está concluída e entregue no endereço correto (doc. 1 e doc. 2 que se anexa).

7. O objecto em causa foi entregue em no dia 18 de Junho de 2021, no endereço indicado no pacote postal (cft. doc. 3).

[1] Alteração/concretização do pedido a que a Requerida se não opôs, e que, por não suscitar qualquer inconveniente para a instrução, discussão e julgamento da causa, foi admitida pelo Tribunal nos termos do artigo 33.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária (aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14.12).

8. Todavia, ainda que por mera hipótese de raciocínio, se considerasse que o registo internacional se tivesse extraviado, o que a reclamada não aceita, sempre se dirá o seguinte:
9. O critério do pagamento de indemnizações devidas pelo extravio de correspondências internacionais registadas está previsto na Convenção Postal Universal (CPU) ratificada pela Resolução da Assembleia de República nº36-A, publicada no Diário da República nº110/2014 de 11 de Maio e ratificada pelo Presidente da República – Decreto do Presidente da República nº26-A/2004, publicado simultaneamente.
10. Nos termos do ponto 2.1 do artigo 34º da CPU, nos casos de perda, espoliação total ou avaria total de uma correspondência registada, o remetente tem direito a uma indemnização com o limite máximo de 30 DTS (unidade de conta) e das taxas pagas pelo envio, sendo que o valor do DTS fixado anualmente.
11. Tal informação consta no verso do talão de aceitação, que está na posse do remetente do objecto em causa e que se encontra indicada de forma clara e sistematizada (cft. doc. 4 que se anexa).
12. Na reclamação, o reclamante junta um talão de aceitação no qual consta que o remetente pagou a taxa de envio, no valor de 15 euros.
13. Considerando o valor pago pelo envio, no caso em apreço, uma indemnização a ser paga pelo extravio, nos termos das normas internacionais vigentes, supra referidas, no máximo teria o seguinte valor:
15 euros referentes aos portes de envio
36,99 euros (30 DTS – cotação 2021 x 1,2331euros)
Tudo num total de 51,99 euros
(cft. doc 5 –cotação DTS 2021 - print retirado do site www.ctt.pt.).
14. De referir que o reclamante, ainda que seja o remetente do registo, o que por mera hipótese se refere e não se aceita, como já referido, não declarou qualquer valor de conteúdo, não tendo contratado qualquer serviço adicional de valor declarado,
15. A reclamada desconhece (nem tem de conhecer, face ao sigilo de correspondências), o conteúdo do objecto postal, alegadamente, expedido pelo reclamante, bem como o respectivo valor.
16. E, ainda que o conteúdo do objecto internacional contivesse um artigo no valor indicado, o que só por mera hipótese de raciocínio, se refere, o remetente não agiu com a mínima diligência de um homem médio,
17. Pois não preencheu devidamente o talão de aceitação, não identificou o remetente e o destinatário e as respectivas moradas, bem como não declarou qualquer valor de conteúdo.
18. Pelo que a reclamada não aceita o alegado pelo reclamante quanto ao conteúdo e muito menos o valor que indicou, impugnado-se, em conformidade, os documentos juntos à reclamação.
19. O objecto registado internacional foi entregue na morada de destino, não se tendo extraviado.
20. A reclamada nada deve ao reclamante seja a que título for».

Termina sustentando a improcedência da reclamação por ausência total de fundamento e sua a absolvição do pedido.

2. Objeto do litígio

Em face do exposto nos pontos anteriores, o objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao Requerente o direito de ser indemnizado pelos danos que diz ter sofrido em consequência da alegada não entrega do objeto postal.

3. Questões de direito a solucionar

Considerando o objeto do litígio, o pedido deduzido pelo Requerente e a contestação, a única questão de direito a solucionar consiste em saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo Requerente (que é, simetricamente, a questão da eventual responsabilidade civil da Requerida).

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

De entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Requerida é um prestador de um serviço público essencial, que tem por objeto a prestação de serviços postais;

b) O Requerente é um consumidor do serviço comercializado pela Requerida, para fins não profissionais;

c) No dia 07.06.2021, o Requerente contratou os serviços desta para expedição, transporte e entrega em de um objeto postal (contendo uma máquina depiladora a laser), registada com o n.º pagando o valor de 15,00 € pelos portes de envio – facto que se julga provado com base no talão de aceitação junto como documento n.º 6 à reclamação, no artigo 3.º da contestação e nas declarações do Requerente em audiência;

d) A aceitação e expedição internacional do objeto postal melhor descrito em c) ocorreu naquela data de 07.06.2021, num ponto de atendimento da Requerida sito em – facto que se julga provado com base nos documentos n.ºs 6 e 7 da reclamação, no artigo 3.º da contestação, nos documentos juntos com esta a fls. 29 a 31 bem como nas declarações do Requerente em audiência;

e) O talão de aceitação do objeto postal foi entregue ao Requerente depois de preenchido pela funcionária da Requerida que o atendeu na ocasião referida nas duas alíneas precedentes – facto que se julga provado com base no documento n.º 6 da reclamação e nas declarações do Requerente em audiência;

f) Naquele ato, a funcionária da Requerida não informou o Requerente sobre as regras aplicáveis em caso de extravio do objeto postal em causa (nomeadamente sobre a indemnização ou como se calculava) nem da possibilidade de contratar um serviço especial de seguro, com declaração de valor contratado – facto que se julga provado com base nas declarações do Requerente em audiência;

g) O Requerente escreveu no próprio pacote postal a morada da empresa destinatária bem como a do remetente – facto que se julga provado com base nos documentos juntos pela Requerida a fls. 29 (verso)e 31, na mensagem de correio eletrónico que esta remeteu ao Requerente, a fls. 71, e nas declarações do Requerente em audiência;

h) O objeto postal com o n.º teve uma tentativa de entrega não conseguida no dia 14.06.2021 – facto que se julga provado com base no documento junto pela Requerida a fls. 31 e na mensagem de correio eletrónico que remeteu ao Requerente, a fls. 73;

i) Por mensagem de correio eletrónico de 15.06.2021, a Requerida comunicou ao Requerente que «*o objeto encontra-se em devolução ao remetente com a indicação "Endereço incorreto ou insuficiente". Informamos ainda que a devolução é irreversível*» – facto que se julga provado com base no documento de fls. 71;

i) O objeto com o n.º foi entregue pelo operador postal no apartado postal da empresa no dia 18.06.2021 – facto que se julga provado com base nos documentos juntos pela Requerida a fls. 28, 30 e 31;

j) O objeto em causa não tinha como destinatário um apartado postal – facto que se julga provado com base no documento junto pela Requerida a fls. 28;

k) O conteúdo do objeto postal (máquina depiladora a laser) expedido pelo Requerente tinha o valor de 361,49 € – facto que se julga provado com base nos documentos n.ºs 4 e 5 juntos à reclamação.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, de entre os factos alegados, com pertinência e interesse para a boa decisão da causa, julga-se não provado que a empresa destinatária do objeto postal, e aquela em cujo apartado postal este foi entregue, tenham o mesmo endereço, nem, portanto, que aquele objeto postal tenha sido entregue no endereço nele indicado.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto

O Tribunal formou a sua convicção apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo Requerente e pela Requerida, às declarações prestadas pelo Requerente na audiência de julgamento, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa [artigo 5.º, n.º 2, alínea a), do Código de Processo Civil].

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, importa acrescentar que parte dos factos julgados provados assentou, total ou parcialmente, nas declarações de parte do Requerente. Na verdade, mesmo tendo presente a cautela com que sempre deve ser valorada a prova por declarações de parte – imposta pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual assumidamente interessado no objeto do litígio –, o Tribunal considerou que o Requerente se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, isenta e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto,

sendo por isso possível extrair, com suficiente segurança, a partir das suas declarações (em articulação com a prova documental carreada para os autos), os factos vertidos nas alíneas c), e), f) e g).

Apesar de no talão de aceitação junto aos autos não constar nem o remetente nem o destinatário do registo internacional, face à abundante prova documental trazida pelo Requerente, e mesmo pela Requerida, o Tribunal não teve dúvidas quanto ao facto de o objeto postal sido remetido pelo Requerente e de ter como destinatária a empresa

No que toca especificamente às decisões de facto sob as alíneas e) e f), o Tribunal considerou que as declarações prestadas pelo Requerente relativamente às circunstâncias que rodearam o preenchimento, pela funcionária da Requerida, do talão de aceitação e quanto ao facto de esta não lhe ter prestado quaisquer informações quanto às regras aplicáveis em caso de extravio do objeto postal em causa (nomeadamente sobre a indemnização ou sua forma de cálculo) nem quanto à possibilidade de contratar um serviço especial de seguro, com declaração de valor contratado, foram sérias, credíveis e indiciadoras de correspondência com a realidade dos factos.

Quanto à decisão de facto sob a alínea g), bastará que se diga que, se o Requerente não tivesse escrito no próprio pacote postal a morada da empresa destinatária bem como a do remetente, nunca esse pacote poderia ter sido objeto de uma tentativa de entrega não conseguida pelo operador postal espanhol, nem colocada «*em devolução ao remetente com a indicação "Endereço incorreto ou insuficiente*"», como a própria Requerida reconheceu na mensagem de correio eletrónico que remeteu ao Requerente, a fls. 71. [e ficou provado na alínea i)].

Para prova dos factos vertidos nas alíneas i) e j) foi determinante o documento de fls. 28, junto pela Requerida, que reproduz as comunicações trocadas entre o seu serviço de apoio ao cliente e o operador espanhol relativamente à averiguação das circunstâncias que rodearam a entrega do objeto postal em causa. Na entrada desse documento identificada como "*L2 Request Paula Abreu (PTLISBOA) 19/07/2021 23:06*", a referida Paula Abreu (a mando da Requerida e no seu interesse), dirigiu a seguinte mensagem à congénere espanhola: "*Colegas, de acordo com o vosso trace o objeto foi entregue na . no seu apartado postal. O item não tinha como destino um apartado. queiram provar/validar que o apartado pertence ao destinatário*
De acordo com o anexo a empresa informa o remetente que não tem nenhum trabalhador com o nome de Aguardamos AC. Remeetente indica que já vos contactou. Confirmam. Necessitamos resposta urgente, remetente colocou-nos em Tribunal". Em resposta a esta solicitação da Requerida, o operador espanhol acabou por informar que, de acordo com a entidade responsável, o objeto foi levantado pela acrescentando que a têm a mesma morada, pelo que o objeto foi entregue no destino correto (numa tradução livre para português da redação original em inglês, com os seguintes termos: "*According to the office in charge, this item was collected by the*
has the same address so they give the item to the correct destination").

Quanto aos factos julgados não provados, sob o ponto 4.1.2. desta sentença, o material instrutório carreado e produzido nos presentes autos não se afigura idóneo à formação pelo Tribunal, com suficiente segurança, de uma convicção no sentido do cumprimento da obrigação da Requerida de proceder à entrega do objeto postal no endereço nele indicado, uma vez que não provou que a empresa destinatária daquele objeto postal, , , e aquela em cujo apartado foi entregue, tivessem o mesmo endereço. Como a Requerida se revelou incapaz de cumprir o ónus da prova que sobre si recaía, nos termos do artigo 342.º, n.º 2 do Código Civil, e persistindo o Tribunal na dúvida sobre a realidade do facto consistente na entrega do objeto postal na morada indicada pelo Requerente (impeditivo do direito invocado por este), julgou-se o mesmo como não provado.

No domínio da prova testemunhal, as declarações prestadas pela testemunha, companheira do Requerente, constituíram uma mera reprodução da versão dos factos que lhe terá sido relatada por este, não assentando, portanto, num conhecimento direto sobre os factos, adquirido pela própria, objetivamente, através dos sentidos. Tratou-se, pois, de um depoimento indireto, o qual deve merecer (e mereceu) as reservas que se impõem em virtude de se reconhecer que «*o testemunho que foi obtido através de outrem (...) já contém em si uma versão e interpretação dos factos feitas por esse último. Neste caso, o que a testemunha pode narrar é apenas o que lhe foi revelado e já não o que terá acontecido, porque esse conhecimento não foi captado por si*»[2].

4.2. Do direito

Entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços postais, o qual, de acordo com o artigo 4.º, n.º 1, da Lei n.º 17/2012, de 26.04[3], compreende as operações de *aceitação* (conjunto de operações relativas à admissão dos envios postais numa rede postal, nomeadamente a sua recolha pelos prestadores de serviços postais), *tratamento* (triagem dos envios postais para o seu transporte até ao centro de distribuição da área a que se destinam), *transporte* (deslocação dos envios postais, por meios técnicos adequados, desde o ponto de acesso à rede postal té ao centro de distribuição da área a que se destinam) e *distribuição* (conjunto de operações realizadas desde a divisão dos envios postais, no centro de distribuição da área a que se destinam, até à entrega aos seus destinatários, pessoas singulares ou coletivas a quem é dirigido um envio postal).

O objeto desse contrato integra-se na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26 de julho (chamada Lei do Serviços Públicos Essenciais, doravante "LSPE"), diploma que, à semelhança de toda a disciplina normativa de proteção do consumidor, parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que

---

[2] Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 16.02.2012 (Proc. n.º 1761/11.7TVLSB-B.L1-6; Relator: Jerónimo FREITAS).

[3] Estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20.02.

compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando a correção dessa assimetria na relação de consumo.

Efetivamente, entre os serviços públicos essenciais abrangidos pela LSPE estão os "*serviços postais*" – artigo 1.º, n.º 2, alínea e) – sendo que, para efeitos dessa lei, considera-se utente "*(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo*» (artigo 1.º, n.º 3) 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, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão*". No caso em apreciação, Requerente e Requerida são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

A Requerida, enquanto prestadora, em regime de concessão de serviço público, do serviço postal universal, tem a obrigação de "*satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço*" – artigo 11.º, n.º 1, alínea b), da Lei n.º 17/2012, de 26.04.

Em função dos factos adquiridos, o Requerente – por via do contrato de transporte de um objeto postal (artigo 12.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril) encontra-se obrigacionalmente ligado à Requerida, pelo que 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.

Nos termos dos artigos 798.º e seguintes e dos e 562.º e seguintes do Código Civil, a responsabilidade civil (isto é, a obrigação de indemnizar) do devedor (no caso, a Requerida) depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos: (1) ocorrência de danos sofridos pelo credor (no caso, a requerente); (2) incumprimento das suas obrigações pelo devedor (o incumprimento corresponde, na responsabilidade contratual, ao "facto ilícito"); (3) relação de causalidade entre o incumprimento do devedor e os danos sofridos pelo credor; (4) culpa do devedor.

No caso dos autos, face à factualidade provada, não restam dúvidas quanto ao incumprimento pela Requerida da obrigação principal de entrega no endereço indicado pelo Requerente no pacote postal (ou, em alternativa, do cumprimento do dever de devolução ao remetente daquela correspondência registada no caso de não ter sido possível a sua entrega ao destinatário – cfr. artigo 24.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, que aprovou o Regulamento do Serviço Público de Correios (doravante "RSPC") – incumprimento definitivo que corresponde, na responsabilidade civil contratual, ao facto ilícito.

Por outro lado, com a atividade probatória desenvolvida, a Requerida não foi capaz de ilidir a presunção de culpa do devedor estabelecida no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto.

O Requerente alegou e provou, a existência e o valor dos danos patrimoniais concretos que sofreu em consequência do incumprimento (definitivo) da obrigação de entrega do objeto postal, correspondentes ao valor do respetivo conteúdo (máquina depiladora a laser) – 361,49 €, como consta da alínea k) dos factos provados.

Finalmente, a pretensão indemnizatória do Requerente também supera o "teste" último do nexo de causalidade, já que o incumprimento da obrigação de entrega do objeto postal foi causa necessária e adequada (porque não foi, de todo, indiferente, na ordem natural das coisas), à produção do resultado danoso alegado e demonstrado pelo Requerente, 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). Na verdade, a indemnização civil tem como escopo precípuo a reconstituição da situação que existiria caso não se tivesse verificado o evento causador do prejuízo (artigo 563.º do Código Civil), sendo a indemnização pecuniária (caso a tutela ressarcitória não possa operar por via da reconstituição natural) apurada com recurso à teoria da diferença: assim, a indemnização em dinheiro tem como medida a diferença entre a situação patrimonial atual do lesado ("*na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal*", a qual deve reconduzir-se ao momento do encerramento da audiência de discussão e julgamento) e a situação patrimonial hipotética do mesmo, ou seja, aquela em que ele estaria se não tivesse sofrido o dano (artigo 566.º, n.º 1, 2.ª parte, e n.º 2 do Código Civil).

Expostas as regras gerais, cabe apreciar a defesa deduzida pela Requerida na sua contestação quanto aos danos indemnizáveis, por referência às regras previstas na Convenção Postal Universal para os casos de perda, espoliação total ou avaria total de uma correspondência registada.

Alegou a Requerida que, nos termos dessas regras, "*o remetente tem direito a uma indemnização com o limite máximo de 30 DTS (unidade de conta) e das taxas pagas pelo envio, sendo que o valor do DTS fixado anualmente*" (artigo 10.º), referindo que "*tal informação consta no verso do talão de aceitação, que está na posse do remetente do objecto em causa e que se encontra indicada de forma clara e sistematizada*" (artigo 11.º).

Por outro lado, acrescentou que, "*no envio do objecto em causa, o remetente não contratou nenhum serviço especial de seguro com declaração de valor do conteúdo*" (artigo 4.º).

Relativamente ao primeiro daqueles argumentos, tal como a Requerida alegou, vigora na ordem jurídica interna a Convenção Postal Universal (CPU) aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de maio, de acordo com a qual, "*em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências*" – cfr. artigo 34.º, n.º 2.1 – Objetos registados (preceito correspondente ao artigo 21.º, n.º 2.1, da versão atual da Convenção).

Por sua vez, o artigo RL 155, n.º 4, do Regulamento das Correspondências determina que "*o montante da indemnização prevista no artigo 21.2.1 da Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado eleva-se a 30 DES. [...] As taxas e os direitos liquidados pelo remetente para o depósito do objeto,*

exceto a taxa de registo, são acrescentados a estes valores para determinar o montante total da indemnização devida".

A Requerida refere que essa informação consta do verso do talão de aceitação do registo; porém, esse talão de aceitação só foi entregue ao Requerente depois de preenchido pela funcionária da Requerida que o atendeu, conforme resulta da alínea e) dos factos provados.

Por outro lado, se é verdade que o Requerente podia ter contratado o serviço adicional de envio com declaração de valor contratado – hipótese em que, de acordo com o artigo 34.º, n.º 2.1 da CPU, "*em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto com valor declarado, o remetente tem direito a uma indemnização que corresponde, em princípio, ao montante, em DES, do valor declarado*" – não é menos certo que não foi informado pela Requerida dessa possibilidade.

Assim, assente que a Requerida "*não informou o Requerente sobre as regras aplicáveis em caso de extravio do objeto postal em causa (nomeadamente sobre a indemnização ou como se calculava) nem da possibilidade de contratar um serviço especial de seguro, com declaração de valor contratado*" – cfr. alínea f) dos factos julgados provados –, importa apurar as consequências desse comportamento omissivo.

O direito à informação dos consumidores (consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa), enquanto direito subjetivo e de natureza fundamentalmente pré-contratual, encontra-se genericamente previsto no artigo 8.º na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, doravante LDC), cujo n.º 1 obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços, tanto na fase de negociação como na fase de celebração do contrato, a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente, quanto ao que mais releva no caso em apreço, sobre as características principais dos bens ou serviços.

Também o DL 57/2008, de 26 de março (que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais, com o propósito de assegurar um alto padrão das empresas nas relações com os consumidores) se refere ao conteúdo da declaração negocial do profissional. Assim, o seu artigo 9.º/1, que versa sobre as omissões enganosas, determina que, "*tendo em conta todas as suas características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, é enganosa, e portanto conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo, a prática comercial*": "*que omite uma informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida do consumidor*[al. a)]; "*em que o profissional oculte ou apresente de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação referida na alínea anterior*" [(al. b)]. Especificamente no que à proposta contratual (ou convite a contratar), o artigo 10.º do mesmo diploma consagra que "*são consideradas substanciais para efeitos do artigo anterior, se não se puderem depreender do contexto, as informações*" discriminadas nas suas várias alíneas, e que dizem respeito, entre outros aspetos, às características do bem ou serviço, ao seu preço, às modalidades de pagamento ou à existência de um direito de resolução.

No âmbito dos serviços públicos essenciais, como aquele que está em causa nos autos, o dever de informação encontra-se regulado no artigo 4.º da LSPE, que obriga o prestador a informar e esclarecer o utente sobre todos as condições em que o serviço é, ou virá a ser prestado, fornecendo-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem. Acresce ainda o dever de informar diretamente, de forma atempada e eficaz, os destinatários sobre as tarifas aplicáveis, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.

Face ao regime legal sumariamente traçado – e em cumprimento do dever de proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (artigo 3.º da LSPE) –, impunha-se à Requerida o dever de informar o Requerente sobre as consequências do eventual extravio do objeto postal (nomeadamente sobre a indemnização a que teria direito e como se calculava), bem como sobre a possibilidade de contratar um serviço adicional de seguro, com declaração de valor contratado. Na verdade, só assim o utente teria a possibilidade de tomar uma decisão negocial esclarecida sobre qual a modalidade de envio que melhor se adequava aos seus interesses.

Nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 8.º da LDC, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor; por outro lado, "*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens e prestações de serviços defeituosos*", tal como resulta do artigo 12º da mesma LDC.

Face ao que antecede, deve proceder totalmente a pretensão do Requerente.

A constitucionalidade das normas do n.º 1 do artigo 78.º, do n.º 1 do artigo 79.º, do n.º 1 do artigo 80.º, do n.º 1 do artigo 81.º, dos n.ºs 1 e 2 do artigo 82.º e do n.º 1 do artigo 83.º (esta última na parte em que refere que a importância da indemnização não pode exceder o limite a que se refere o citado artigo 78.º) do Regulamento do Serviço Público de Correios constantes, foi apreciada pelo Tribunal Constitucional, em fiscalização abstrata sucessiva, no seu Acórdão n.º 650/2004 (Processo n.º 448/99), no qual se entendeu desnecessário tomar posição sobre se o direito dos consumidores à reparação dos danos deve ser classificado como análogo aos direitos, liberdades e garantias, para efeito de aplicação, *ex vi* do artigo 17.º, do regime consagrado no artigo 18.º da Constituição. «*E isto, no essencial, por considerar que, dos termos em que é consagrado o direito constitucional em causa, não resulta que seja vedado ao legislador ordinário efectuar modelações do regime de responsabilidade. O Tribunal entendeu que a Constituição não impõe que a obrigação de indemnizar tenha de ser configurada de modo a que venha sempre a ser ressarcida a totalidade dos danos calculados nos termos gerais da responsabilidade civil, quer do ponto de vista qualitativo (p. ex.: exclusão de danos não patrimoniais ou de lucros cessantes), quer do ponto de vista quantitativo (limitações a forfait do montante da indemnização). O legislador dispõe, em princípio, da liberdade de conformar mais ou menos limitativamente o regime da responsabilidade civil, seja definindo condições para a obrigação de indemnização, seja limitando os danos ressarcíveis. Ponto é, como se disse no acórdão "que, no estabelecimento desses limites,*

de uma parte, não se venha a tornar desprovido de significado o «núcleo» do direito consagrado na parte final do n.º 1 do artigo 60.º da Constituição, ou seja, que o direito à reparação dos danos dos consumidores, na prática, não venha ser impossibilitado de operar; de outra, que dos limites fixados não resulte um ressarcimento irrisório ou desprezível e, por fim, que, a haver limitações à reparação integral dos prejuízos, sejam elas justificadas pelos interesses em presença»[4].

A solução dada ao caso dispensa o Tribunal de se pronunciar sobre a conformidade com a Constituição – nomeadamente, com o direito constitucional do consumidor à reparação dos danos consagrado no artigo 60.º/1, *in fine* –, das normas do Regulamento do Serviço Público de Correios que estabelecem limitações no cálculo do montante a que os consumidores têm direito como indemnização por danos decorrentes do incumprimento ou deficiente cumprimento da prestação por parte do fornecedor ou prestador do serviço.

Porém, não deixará de salientar-se que, relevantemente, naquela decisão do TC se ponderou o facto de, "*relativamente a quase todas as normas do Regulamento do Serviço Público de , o utente pode[r] optar por utilizar correspondência com valor declarado – caso em que a indemnização é a correspondente ao valor real da perda, espoliação ou avaria referente ao valor declarado*", circunstância que foi tomada em consideração para concluir que as aludidas normas não ofendiam a Constituição.

Ora, no caso *sub judice*, a violação do dever de informação por parte da Requerida privou o Requerente da possibilidade de optar por assegurar a indemnização integral dos danos mediante a avaliação que poderia ter feito, se devidamente informado e esclarecido, de que os seus interesses não correspondiam aos que são pressupostos nas regras gerais das normas que limitam a indemnização devida por extravio do objeto postal.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Requerida ao pagamento de uma indemnização ao Requerente no valor de 361,49 €.

Notifique-se.

Guimarães, 03.01.2022.

O Juiz Árbitro,

Alberto Saraiva de Menezes

[4] Como se resumiu no Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 117/2008 (retificado através do Acórdão n.º 133/2008), proferido no processo n.º 1046/06.