PROC. N.º 2560/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. ***Os recetáculos postais a instalar nos edifícios serão colocados preferencialmente nas portas principais ou nas paredes exteriores contíguas do imóvel, ou, quando tal não seja viável, poderão ser colocados nos átrios, em local de boa visibilidade e fácil acesso aos distribuidores.*** **Esta regra poderá não ser aplicável aos edifícios isolados, desde que seja viável o recurso a caixas individualizadas, colocadas em locais previamente determinados pela empresa operadora.**

II. **Considera-se entregue ao destinatário a correspondência depositada no respetivo recetáculo. Se o recetáculo de destino se encontrar avariado ou não estiver colocado e a sua instalação for obrigatória, a correspondência será entregue, sempre que possível, em mão nos domicílios.**

III. **Nos termos do art.º 7º da Lei dos Serviços Públicos, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade.**

IV. **Se, por um lado, entendemos que não é exigível a colocação de caixa de correio à porta da residência do Reclamante – considerando que se trata de um edifício isolado, com difícil acessibilidade – por outro, ofende o carácter de serviço público e os direitos que dele decorrem para o consumidor a imposição ao Reclamante de se deslocar ao posto de correios mais próximo, para recolher correspondência que lhe seja endereçada.**

V. **Nos termos do art.º 12º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.**

VI. **Nos termos do art.º 496º do Código Civil, na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.**

VII. **A indemnização é fixada equitativamente pelo tribunal (n.º 3 do art.º 496º CC), devendo ser ponderado o grau de culpa do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.**

A) RELATÓRIO:

No dia 11/10/2021, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na

alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Teve sempre problemas na receção de comunicações enviadas através dos serviços postais;

2) Esta desconformidade foi reclamada já várias vezes junto da empresa, no entanto, não solucionam o problema;

3) Este facto prejudica-o diariamente, pois por um lado não consegue pagar atempadamente as faturações mensais como a água, luz e telecomunicações e, por outro lado, não recebe comunicações de carácter de urgência como propostas de emprego por parte do centro de emprego e comunicações dos hospitais;

4) Pode, por falta de comparência, perder o direito ao recebimento da prestação de subsídio de desemprego;

5) A única solução dada pela reclamada foi que regularmente se dirigisse aos postos de correios mais próximo para averiguar se existia correio em seu nome;

6) Esta situação é impensável e inaceitável, até porque se trata de um serviço público essencial;

7) Tem todas as condições para o serviço postal ser prestado, como é aos restantes cidadãos portugueses.

Peticiona que a correspondência seja entregue de forma regular e atempada, na sua residência, e que a Reclamada seja condenada ao pagamento de uma indemnização, no montante de €1.500,00, por todos os danos sofridos.

*

Em contestação, a Reclamada contra-alegou nos seguintes termos:

1) O local de residência do reclamante é um local de muito difícil acesso, incompatível com a execução de um giro postal, que, no caso em apreço, é motorizado;

2) O caminho de pedras e de obstáculos não é suscetível de ser percorrido por um motociclo da reclamada;

3) Dadas as más condições de acesso ao local, instalou uma Caixa de Correio Individual (CCI), próxima da residência do reclamante, em lugar acessível aos carteiros distribuidores, que

lhe foi disponibilizada para colocação das correspondências, que (diga-se, muito estranhamente), foi vandalizada;

4) Pese embora a destruição da CCI, não privou o reclamante do acesso às correspondências que lhe são dirigidas;

5) O reclamante foi informado que, até ser reposta a CCI, teria de se deslocar regularmente ao (que fica próximo da sua residência) a fim de levantar todo o correio que lhe era remetido;

6) Tratou-se de uma situação transitória, que, entretanto, já se encontra resolvida, pois já instalou uma nova CCI para ser utilizada pelo reclamante;

7) Sempre garantiu e continua a garantir ao reclamante a prestação do serviço público de correios;

8) Quanto ao impedimento do pagamento atempado das faturas da água e da eletricidade, os alegados atrasos, a existirem, desconhece;

9) Quanto aos documentos juntos com a reclamação, da análise do seu teor, não resulta ter existido qualquer atraso na disponibilização das correspondências ao reclamante;

10) E, muito menos, aquele demonstra a existência de qualquer dano, eventualmente, sofrido, que seja imputável à reclamada;

11) Na presente Reclamação não foi alegado e, muito menos, demonstrado qualquer facto donde se possa concluir que a reclamada incorreu em responsabilidade civil e, por via de tal instituto, na obrigação de indemnizar;

12) Nada deve ao reclamante seja a que título for.

Peticiona a improcedência da reclamação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 28/02/2022, às 14h30, na , para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL).

Subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se a prestação de um serviço público essencial, nos termos da alínea e), do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos (aprovada

pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Nos termos conjugados dos art.º 14º do Reg. TRIAVE e do 306º do Código Civil, fixa-se em €1.500,00 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação importa apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a que seja instalado recetáculo na sua residência e a ser indemnizado pelos danos que alega ter sofrido.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) O local de residência do Reclamante é um local de difícil acesso;

2) O caminho de pedras e de obstáculos não é suscetível de ser percorrido por um motociclo;

3) A Reclamada instalou uma caixa de correio individual, próxima da residência do Reclamante, em lugar acessível aos carteiros distribuidores, que lhe foi disponibilizada para colocação das correspondências;

4) A caixa de correio individual foi vandalizada;

5) O Reclamante foi informado que, até ser reposta a caixa de correio individual, teria de se deslocar regularmente ao a fim de levantar todo o correio que lhe era remetido;

6) A Reclamada instalou uma nova caixa de correio individual para ser utilizada pelo Reclamante no mesmo local da anterior, ao fim de 6 meses.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) O Reclamante teve sempre problemas na receção de comunicações enviadas através dos serviços postais;

b) O Reclamante apresentou reclamação várias vezes junto da Reclamada;

c) O Reclamante não consegue pagar atempadamente as faturas mensais como a água, luz e telecomunicações;

d) O Reclamante não recebe comunicações de carácter de urgência como propostas de emprego por parte do centro de emprego e comunicações dos hospitais;

e) O posto de correios de fica próximo da residência do Reclamante.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelo Reclamante, os depoimentos das testemunhas em audiência e os documentos juntos aos autos, tudo de acordo com as regras da experiência e do princípio da livre apreciação da prova.

Os **pontos 1) e 2)** ficaram demonstrados pelas fotografias juntas aos autos, quer pela Reclamada (foto n.º 1), quer pelo Reclamante, tiradas aos acessos à habitação do Reclamante, das quais se verifica que o percurso é instável, com pedras e de difícil acesso. Foi igualmente importante o depoimento da testemunha , gestor do centro da Reclamada, que declarou ter-se deslocado, ele próprio, ao local e ter tirado as fotografias juntas aos autos. Esclareceu que o carteiro se desloca à casa do destinatário quando se trata de cartas registadas, notificações ou encomendas, deslocando-se a pé desde a estrada até à porta por não ser possível fazê-lo de motociclo. Mais referiu que o caminho é bastante acentuado, defeituoso e com pedras e que a entrada para a habitação se faz por esse caminho. Também referiu que a Reclamada tem de acautelar a segurança dos distribuidores e criar condições de segurança na distribuição em contexto de condições atmosféricas adversas que possam colocar em risco a sua integridade física.

Os **pontos 3) e 4)** resultaram provados pela foto n.º 2 junta pela Reclamada, sendo factos confirmados pelo Reclamante e pelas testemunhas. Por foi dito que o Reclamante sempre recebeu o correio através da caixa individual que se encontrava instalada próxima da sua residência, com acesso a partir da estrada, e que o Reclamante comunicou que

tinha sido vandalizada. Por também foi dito que sempre receberam a correspondência naquele local e que, a determinada altura, a caixa apareceu partida.

O **ponto 5)** também foi confirmado pelas testemunhas, assim como pelo Reclamante.

Relativamente ao **ponto 6)**, foram relevantes as fotos n.º 4 e 5 juntas pela Reclamada, sendo facto que foi confirmado também pelo Reclamante e pelas testemunhas. Pela testemunha foi dito que a caixa foi instalada no dia 21/02/2022, que se encontra à face da estrada, a cerca de 64 metros da residência do Reclamante. Embora o Reclamante tenha dito que não dispõe da chave que permita aceder à referida caixa, referiu a testemunha que, quando instalaram a caixa, não conseguiram proceder à entrega da chave e que ele próprio se deslocou mais duas vezes ao local, a primeira vez sozinho, no seu veículo, dois dias depois, por volta das 18h30, e a outra no veículo dos com c no dia 25/02/2022, às 18h00, mas não conseguiram, mais uma vez, chegar ao contacto com ninguém na habitação do Reclamante. Também foi dito pelo Reclamante que a caixa se encontra a 50 metros da residência e pela testemunha que, para aceder à casa, os habitantes têm de passar pela caixa, o que facilita a recolha da correspondência que lhes seja endereçada. Pelas testemunhas foi dito que a instalação ocorreu cerca de 6 meses depois de a caixa anterior ter sido vandalizada. Também resultou provado que a caixa foi instalada precisamente no mesmo local onde se encontrava a anterior e que a correspondência tem sido endereçada desta forma ao Reclamante há cerca de 20 anos.

Quanto à **matéria não provada**, as alíneas a) a d) trata-se de factos alegados pelo Reclamante que o mesmo não logrou demonstrar. Com efeito, dos documentos juntos pelo Reclamante não se extrai que o mesmo tenha sofrido constrangimentos na receção de correspondência, tal como alega. Alega o Reclamante que não recebe faturas mensais como da água e da eletricidade, mas juntou apenas um comprovativo de apresentação de reclamação dirigida à , desconhecendo-se o seu conteúdo e se está ou não relacionado com os factos em causa nos autos. Quanto aos documentos 4 e 5, o Reclamante demonstrou apenas que se encontra inscrito no centro de emprego e não que tenha perdido correspondência que lhe tenha sido enviada por aquela entidade.

Apesar de referir que já fez várias reclamações junto da Reclamada, o Reclamante também não o demonstrou, assim como não demonstrou que sempre tenha tido problemas de receção da correspondência, pelo contrário, referiu a testemunha, sua esposa, que tem a caixa de correio instalada no mesmo sítio há mais de 20 anos. Por outro lado, pelo Reclamante e pela

testemunha foi dito que chegaram a deslocar-se ao posto de e que não havia qualquer correspondência em seu nome, o que não significa necessariamente que houvesse correspondência extraviada ou perdida, podendo não existir, de facto, qualquer carta endereçada ao seu domicílio naquele momento. Neste sentido, não foi demonstrado que tenha havido correspondência que não tenha recebido e que, com isso, tenha sofrido prejuízos.

No entanto, não ficou demonstrado que o posto de correios de seja próximo da residência do Reclamante, prova que incumbia à Reclamada. Por outro lado, no seu depoimento, a testemunha declarou que a recolha no posto de correios de prolongou-se por mais de 6 meses e que para se deslocar ao referido local tinha de sair na paragem de autocarro anterior à mais próxima da residência, 2 km antes, e depois percorrer 1500 metros a pé até casa. Pela testemunha I também foi dito que demoraram muito tempo a substituir a caixa, cerca de seis meses, e que durante esse período o Reclamante e o seu agregado familiar teriam de se deslocar ao posto de

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 10º do Regime Jurídico Aplicável à Prestação de Serviços Postais, aprovado pela Lei n.º 17/2012, de 26/04 (RJAPSP), *é assegurada a existência e a prestação do serviço universal (...) 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*.

Em território nacional, o prestador de serviço público universal é a aqui Reclamada, nos termos dos art.º 1º, 10º, n.º 3 e 57º da Lei n.º 17/2012, com as alterações introduzidas pelo art.º 35º W do DL n.º 10-A/2020, de 13/03, aditado pelo DL n.º 106-A/2020.

O serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência, catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg e de encomendas postais até 10 kg, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado e, ainda, a entrega em território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados membros da UE até 20 kg (art.º 12º, n.º 1 e 3 RJAPSP).

Os prestadores de serviço universal devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP-ANACOM (n.º 4).

Ao abrigo do Regulamento do Serviço Público de Correios (aprovado Decreto-Lei n.º 176/88, de 18/05), **a distribuição das correspondências é feita na morada indicada pelo remetente** ou no estabelecimento postal da localidade de destino, conforme se encontre ou não implementada a distribuição postal domiciliária (21º, n.º 1). A entrega das correspondências na distribuição domiciliária faz-se: a) *No recetáculo postal domiciliário, quando as correspondências não estejam sujeitas a tratamento especial que requeira procedimento diverso; b) Na morada indicada pelo remetente, nos casos, entre outros, em que não exista nem seja obrigatório recetáculo postal domiciliário apropriado* (23º, n.º 1). A entrega de correspondências nos estabelecimentos postais da localidade de destino terá lugar quando não esteja implantada a distribuição domiciliária (23º, n.º 2).

Relevam, ainda, as disposições constantes do Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 06/04, com as alterações introduzidas pelo Decreto Regulamentar 21/98 de 04/09.

Ao abrigo do art.º 3º do referido diploma, ***os recetáculos postais a instalar nos edifícios[1] serão colocados preferencialmente nas portas principais ou nas paredes exteriores contíguas do imóvel, ou, quando tal não seja viável, poderão ser colocados nos átrios, em local de boa visibilidade e fácil acesso aos distribuidores*** (n.º 1). No entanto, esta regra poderá não ser aplicável aos edifícios isolados, desde que seja viável **o recurso a caixas individualizadas, colocadas em locais previamente determinados pela empresa operadora** (n.º 10).

Considera-se entregue ao destinatário a correspondência depositada no respetivo recetáculo. Se o recetáculo de destino se encontrar avariado ou não estiver colocado e a sua instalação for obrigatória, a correspondência será entregue, sempre que possível, em mão nos domicílios (art.º 4º, n.º 1 e 2).

Estas disposições têm de ser conjugadas com as disposições da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos, aprovadas em 1996 – isto é, posteriormente à aprovação dos diplomas supra citados – e que vieram conferir proteção especial e alargada aos utilizadores de serviços públicos essenciais e aos consumidores. Nos termos do art.º 7º da Lei dos Serviços Públicos, **a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade**, sendo que cabe ao prestador de serviços o ónus da prova de cumprimento de todos

[1] Nos termos do n.º 4 do art.º 2, considera-se autónoma a fração de um edifício que forme uma unidade independente, esteja ou não o edifício constituído em regime de propriedade horizontal.

os seus deveres (Art.º 11). A qualidade dos bens e serviços decorre igualmente da Lei de Defesa do Consumidor.

Assim, se, por um lado, entendemos que não é exigível a colocação de caixa de correio à porta da residência do Reclamante – considerando que se trata de um edifício isolado, com difícil acessibilidade – por outro, ofende o carácter de serviço público e os direitos que dele decorrem para o consumidor a imposição ao Reclamante de se deslocar ao posto de correios mais próximo, para recolher correspondência que lhe seja endereçada, depois de mais de 20 anos a receber correspondência numa caixa individual instalada a cerca de 50/60 metros da sua habitação. Esta situação é especialmente grave por ter vigorado durante 6 meses e só ter sido ultrapassada depois de o Reclamante apresentar reclamação arbitral.

Ora, nos termos do art.º 12º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, **o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos**. O Reclamante peticiona a indemnização por todos os danos sofridos, no valor de €1.500,00. Nos termos do art.º 563º do Código Civil, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Daqui resulta que cabe ao lesado a prova de que sofreu os danos reclamados. Por outro lado, nos termos do art.º 496º do Código Civil, na fixação da indemnização deve atender-se aos **danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito**. Embora o Reclamante não tenha demonstrado que ficou privado da correspondência que lhe foi endereçada no período em que se viu obrigado a levantá-la no posto de correios de - o que implica a absolvição da Reclamada quanto a este pedido – o facto de ter de se deslocar ao referido posto de correios para receber correspondência durante 6 meses é, em si mesmo, um facto gerador de danos não patrimoniais. Reitera-se que se trata de um serviço que deve ser prestado com elevados padrões de qualidade e que tem implicações diárias na vida dos consumidores, merecendo por isso especial proteção. Ficou demonstrado que o Reclamante e o seu agregado tiveram de alterar as suas rotinas diárias e deslocar-se regularmente ao posto de correios para receber correspondência, sem saber, nessas deslocações, se teriam correspondência naquele momento para recolher – aliás, foi dito que não raras vezes não havia correspondência para levantar (o que implica nova deslocação nos dias seguintes). Por outro lado, é facto notório[2], que não exige alegação nem prova (art.º 412º

[2] *Os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios* – in ac. Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010.

CPC), que a alteração em causa se reflete negativamente na qualidade de vida do Reclamante, habituado a receber a correspondência na caixa de correio instalada a cerca de 50/60 metros da sua residência, ao longo de 20 anos, e que se vê privado deste direito durante seis meses. Releva, ainda, o facto de se tratar da forma de comunicação privilegiada de obrigações de pagamento de faturas de serviços públicos essenciais, impostos e outro tipo de obrigações, com prazos estabelecidos, cujo incumprimento pode acarretar prejuízos graves aos consumidores e que, por isso, obriga o destinatário a especial atenção e deslocações frequentes ao posto.

A indemnização é fixada equitativamente pelo tribunal (n.º 3 do art.º 496º CC), devendo ser ponderado o grau de culpa do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso (art.º 494º CC). Ponderadas todos estes elementos e considerando que a indemnização deverá ter um efeito significativo e não meramente simbólico, fixa-se em €180,00 a indemnização a pagar pela Reclamada ao Reclamante.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder ao pagamento de indemnização no valor de €180,00 ao Reclamante, absolvendo-a do demais peticionado.

Notifique.

Fafe, 19 de março de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)