Processo n.º 2966/2021/RN/MS

Reclamante.

Reclamada:

1. Relatório

1.1. Na reclamação, a demandante começou por alegar que, no dia 01.04.2021, dirigiu-se à loja da reclamada, sita em , e entregou uma encomenda postal identificada com o n.º para transporte com destino à . onde reside o seu filho, tendo o custo do envio ascendido a € 24,50 (vinte e quatro euros e cinquenta cêntimos). Mais aduziu que a encomenda entregue à reclamada era composta por dois pares de sapatilhas, com o valor de € 47,97 (quarenta e sete euros e noventa e sete cêntimos) e um *display* de telemóve com o valor de € 32,00 (trinta e dois euros), os quais se encontravam devidamente identificados – nomeadamente quantidade de objetos e sua descrição –, de acordo com as regras e exigências da demandada. Acrescentou, em seguida, que a encomenda foi enviada na modalidade de correio registado, de forma a ser possível o acompanhamento do seu trajeto , principalmente quanto à sua entrega, porém, a encomenda nunca chegou ao seu destino, o que motivou diversas deslocações do marido da reclamant , à loja da reclamada em nomeadamente nas datas de 07.05.2021, 14.05.2021 e 27.05.2021, com vista a obter informações. Neste seguimento, alegou, ainda, que nem o seu marido, nem a própria reclamante lograram obter esclarecimentos quanto à real situação da encomenda, sendo que os serviços da loja da reclamada chegaram a aventar a possibilidade de que a mesma poderia ter ficado "cativa" na alfândega, não obstante ter pago integralmente o preço do envio da encomenda em apreciação e a demandada em momento algum –

nomeadamente, no momento da celebração do contrato – ter prestado informação de que o envio poderia importar custos adicionais, nomeadamente alfandegários. De resto, aduziu que, perante a falta de esclarecimentos prestados pela reclamada e o incumprimento das obrigações inerentes ao contrato de prestação de serviços contratado e pago, o seu marido procedeu à formalização de uma primeira reclamação lavrada em Livro de Reclamações – à qual a reclamada respondeu, com uma missiva datada de 07.06.2021, informando quais as modalidades de envio de que dispõe, uma das quais é a de correio registado, que permite acompanhar a correspondência, chegando a transmitir que, no presente caso, não se tratando de correio registado, não podia proceder a averiguações mais detalhadas, de molde a poder esclarecer a demandante e identificar as causas da não entrega da encomenda – e à apresentação de uma segunda reclamação redigida em Livro de Reclamações, em 18.06.2021, que não mereceu qualquer resposta, depois de ter obtido a informação de que a encomenda em apreço havia sido devolvida, encontrando-se em sem que, contudo, a reclamada lograsse justificar a causa de tal devolução. Aditou, ademais, que, em 21.06.2021, a encomenda em análise foi-lhe devolvida, sem qualquer justificação por parte da reclamada, sendo que, não obstante ter acedido ao sítio da *internet* da reclamada e aí ter introduzido o código de envio, também não se consegue depreender porque é que não foi entregue o objeto postal ao destinatário e o que originou a sua devolução à remetente. Por último, arguiu que, atento o facto de que o objeto postal não ter sido entregue no destino, o seu filho, que necessitava do para que o telemóvel – adquirido en e não disponível no – funcionasse, e uma vez que o telemóvel constitui um equipamento necessário para o seu quotidiano – desde logo e entre o mais, considerando que trabalha em período noturno e em local perigoso, pelo que precisa do telemóvel por questões de segurança – viu-se obrigado a adquirir um equipamento novo, logo, o equipamento para o qual foi adquirido o – que não foi entregue –, que não funciona e se encontra no

perdeu a sua utilidade, aparelho esse cujo valor de aquisição ascendeu a € 209,99 (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos); da mesma forma, o próprio *display* que adquiriu para o telemóvel do seu filho e, agora, devolvido também perdeu qualquer utilidade – o telemóvel para o qual foi comprado encontra-se no - e não pode ser restituído ao vendedor, a que acresce o facto de o seu filho ter sido obrigado a adquirir novas sapatilhas, sendo que aquelas que integravam o conteúdo do objeto postal não servem à aqui demandante, nem ao seu marido e também não podem ser restituídas ao vendedor. Advogando que, em face do exposto, resulta evidente que a reclamada violou a obrigação de entrega da encomenda postal que lhe foi confiada para esse fim, assim como violou o dever de informação que sobre si impendia, nomeadamente quanto aos serviços de que dispõe e quanto aos eventuais custos e contingências que poderiam recair sobre o objeto postal a enviar, pede que o Tribunal julgue a ação totalmente procedente, condenando a reclamada ao pagamento da quantia de € 314,46 (trezentos e catorze euros e quarenta e seis cêntimos), a título de danos patrimoniais – na qual se incluem os valores de € 24,50 (vinte e quatro euros e cinquenta cêntimos) respeitantes ao custo do envio da encomenda postal não entregue, de € 47,97 (quarenta e sete euros e noventa e sete cêntimos), relativa ao custo das sapatilhas, de € 32,00 (trinta e dois euros), atinente ao custo do , e de € 209,99 (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), concernente ao custo do telemóvel – e ao pagamento da quantia não inferior a € 250,00 (duzentos e cinquenta euros), a título de danos não patrimoniais, pela grande preocupação e tristeza causados pelo facto de o seu filho se ter visto privado de bens que eram essenciais para a sua vida quotidiana.

1.2. A reclamada apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que inexistiu qualquer incumprimento da sua parte na prestação do serviço contratado pela reclamante. Mais aduziu que o objeto postal em causa

nos presentes autos foi devolvido à remetente, que o tem seu em poder, pelo que não existe motivo legal válido para peticionar uma indemnização, seja por danos materiais, seja por danos morais, assinalando que desconhece, aliás, qual a razão da devolução do objeto pela Administração Postal de destino. Arguiu, ainda, que a Convenção Postal Universal – que é lei especial aplicável ao caso em apreço – estabelece direito a indemnização nos casos de avaria, espoliação ou extravio (cfr. artigo 34.º), não se verificando qualquer destas hipóteses na situação vertente. Alegou, por último, quanto aos factos em concreto, que não se entende como pode a falta de *display* inviabilizar a utilização de um telemóvel nem se aceita o facto de tal *display* inexistir no , advogando que, em todo o caso, tal dificuldade deveria ter sido resolvida ou prevenida antes da compra do equipamento, porque n existem telemóveis normais que funcionam sem necessidade de compra de *display* em E concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação totalmente improcedente, por não provada, com as legais consequências.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito à resolução do contrato de prestação de serviço postal celebrado com a reclamada e, por essa via, o direito à restituição da prestação efetuada (taxa de envio), assim como o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais alegadamente sofridos.

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e da contestação, há duas questões a resolver: a questão de saber se se verificam os pressupostos do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada com fundamento em incumprimento daquela; e a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito a

indemnização invocado pela reclamante (e que esta opõe à reclamada), nos termos do instituto da responsabilidade civil contratual.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

a) A reclamada tem por objeto social assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infraestruturas e do serviço público de correios, e o exercício de quaisquer actividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das anteriormente referidas, bem como de comercialização de bens ou de prestações de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede pública de correios, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas, incluindo recursos e serviços conexos;

b) Em 07.09.2018, a reclamante contraiu casamento civil, sem convenção antenupcial, com - facto que se julga provado com base no Assento de Casamento n.º do ano de 2018, da Conservatória do Registo Civil de junto aos autos pela reclamante durante a audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

c) Em 19.12.2021, da reclamante, adquiriu um telemóvel da marca pelo preço de €209,99 (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos), que o

mesmo pagou – facto que se julga provado com base no original do documento junto sob Doc. 8 com a reclamação de consumo, apresentado em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022, e no depoimento da testemunha na mesma sede;

d) Em 01.04.2021, a reclamante, acompanhada do seu marido, dirigiu-se à loja da reclamada e entregou para expedição, com destino à (Código de Endereçamento Postal, um objeto postal com o código de envio na modalidade de correio registado, mediante o pagamento de taxa de envio no valor de € 24,50 (vinte e quatro euros e cinquenta cêntimos) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob Docs. 1 e 2 com a reclamação de consumo, nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

e) O objeto postal referido em d) tinha como destinatário filho da reclamante, com 23 anos à data de realização da audiência arbitral, a exercer funções como segurança no – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação de consumo, nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

f) O objeto postal referido em d) era composto de dois pares de sapatilhas, de marca, modelo e preço de compra não concretamente apurados, e de um de toque digitador da tela para telemóvel da marca com o preço de compra, em 13.12.2020, ao

de € 32,00 (trinta e

dois euros) – facto que se julga provado com base no documento junto com o requerimento da reclamante datado de 29.07.2022, em cumprimento do despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022, nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha estes últimos prestados na mesma sede;

g) O de toque digitador da tela para telemóvel da marca

foi adquirido e pago – facto que se julga provado com base no documento junto com o requerimento da reclamante datado de 29.07.2022, em cumprimento do despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022, e no depoimento da testemunha na mesma sede;

h) Aquando da entrega do objeto postal referido em d) para expedição, a reclamante, com o auxílio da funcionária da reclamada da loja que a atendeu, preencheu "Declaração para a Alfândega , onde descreveu cada tipo de conteúdo que compunha o objeto, assim como indicou a respetiva quantidade e valor – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 2 com a reclamação de consumo, nas declarações da reclamante e nos depoimentos das testemunhas todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

i) Depois de aceder ao sítio na *internet* da reclamada e, através do respetivo código de envio, verificar que o objeto postal referido em d) se encontrava em em 27.05.2021, dirigiu-se à loja da reclamada a

fim de obter informações sobre a situação do objeto postal e, em face da ausência de informações concretas sobre o motivo da não entrega do mesmo ao destinatário, decidiu lavrar a reclamação n.
no "Livro de Reclamações" em formato físico da aqui demandada, com o teor que se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no original do documento junto sob Doc. 5 com a reclamação de consumo, apresentado em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022, e nos depoimentos das testemunha
ambos prestados na mesma sede;

«No dia 01-04-2021 pelas 16:29 entreguei uma encomenda nos correios em loja acontece que desde o dia 01-4-2021 até hoje 27-05-2021 às 11:43 ainda não tinha sido entregue no destinatário mediante estas datas fui mais do que uma vez a uma delas foi 7-05-2021 outra em 14-05-2021 e esta que reclamo 27-05-2021. Ora necessito de saber o que se passa com esta encomenda em que já deveria ter sido entregue e até hoje nada. Apenas nos correios me diziam que ainda se encontra em e nada mais me informavam apenas que a encomenda podia estar em alfândega 90 dias. Não concordo com isto pois se eu paguei o total do recibo foi pagar chegar ao seu destino e não para ficar pelo caminho, a não ser entregue. Peço que me resolvam este problema o quanto antes p.f.»

j) Com data de expedição em 07.06.2021, a reclamada dirigiu missiva a que a recebeu, em resposta à reclamação n. , cujo teor se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 6 com a reclamação de consumo e no depoimento da testemunh
em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

«Estimado Cliente,

Face ao exposto no Livro de Reclamações On-Line em apreço, informamos que, os dispõem de diversas modalidades de envio.

Entre essas modalidades, encontra-se o correio registado que pelas suas características e serviço contratado com os respetivos expedidores, é alvo de um tratamento ao qual é associado um número de objeto (código de barras) que nos permite:

- *Confirmar a data de entrada das correspondências*
- *Controlar o percurso do objeto;*
- *Confirmar a data de entrega ou devolução.*

No caso em apreço, não se tratando de correio registado não podemos proceder a averiguações mais detalhadas que nos permitam esclarecer a questão e identificar a anomalia reportada.

Atenciosamente,

k) Em 18.06.2021, dirigiu-se à loja la reclamada e, já com a informação de que o objeto postal havia sido devolvido pela administração postal de destino e se encontrava no Centro de Tratamento , decidiu lavrar a reclamação n.º no "Livro de Reclamações" em formato físico da aqui demandada, com o teor que se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 7 com a reclamação de consumo e no depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

«No dia 27-05-2021 fiz uma reclamação por esta via a reclamar uma encomenda enviada para o dia 01-04-2021 na qual nesta data a encomenda ainda se encontrava em e até hoje dia 18-06-2021 se encontra em devolvida, acontece que estou farto de reclamar esta encomenda e ninguém

dá resposta peço que façam caso disto porque a única via a seguir, entrego o caso ao advogado entreguei a encomenda dia 01-04-2021 só agora é que tive a informação que está em devolvida mas não sabem porquê, eu paguei tudo o que tinha a pagar no ato da entrega nos correios para chegar ao seu destino???????»

l) Em 21.06.2021, o objeto postal referido em d) foi devolvido à reclamante, com todos os bens que integravam o seu conteúdo e sem quaisquer danos – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunh. ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

m) Com data de expedição em 01.07.2021, a reclamada elaborou missiva a dirigir a , em resposta à reclamação n.º cujo teor se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no documento junto com o requerimento da reclamada datado de 28.07.2022, em cumprimento do despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada na mesma data;

«Estimado Cliente,

Face ao exposto no Livro de Reclamações em assunto, informamos que não é possível iniciar a averiguação, visto que, V. Exa não menciona qualquer objeto postal, nem a opção de envio escolhida.

Sugerimos que, nos indique o acima referido, através do email mencionando a nossa referência

Atenciosamente,

n) Em data não concretamente apurada, mas posterior à devolução do objeto postal referido em d) pela administração postal de destino, o destinatário recebeu missiva dirigida

por entidade da informando-o da necessidade de pagamento de taxa de desalfandegamento – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

o) O destinatário do objeto postal referido em d), não procedeu ao pagamento de taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e no depoimento da testemunha , ambos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022;

p) O objeto postal referido em d) não foi entregue ao destinatário por falta de pagamento de taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e nos depoimentos das testemunhas todos prestados em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) O objeto postal referido em d) do ponto 4.1.1. *supra* era composto de um par de sapatilhas da marca com o preço de compra de € 22,49 (vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos) e um par de sapatilhas da marca com o

preço de compra de € 22,49 (vinte e dois euros e quarenta e nove cêntimos);

b) Atento o facto de o objeto postal referido em d) do ponto 4.1.1. *supra* não ter sido entregue no destino, o filho da reclamante viu-se obrigado a adquirir um telemóvel novo;

c) C de toque digitador da tela para telemóvel da marca perdeu qualquer utilidade;

d) Atento o facto de o objeto postal referido em d) do ponto 4.1.1. *supra* não ter sido entregue no destino, o filho da reclamante viu-se obrigado a adquirir novas sapatilhas;

e) O facto de o seu filho se ter visto privado dos bens que compunham o objeto postal referido em d) do ponto 4.1.1. *supra* causou grande preocupação e tristeza à reclamante.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente 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 pelas partes, às declarações da reclamante e ao depoimento das testemunhas marido da reclamante, reformado da atividade de motorista de pesados profissional) e coordenadora de reclamações do serviço internacional da reclamada) na audiência arbitral realizada em 28.07.2022 e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos

meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa, ainda, densificar a fundamentação da convicção do Tribunal quanto às asserções sob alíneas c), f), h), n) e p) do ponto 4.1.1. e às asserções sob ponto 4.1.2. desta sentença, o que se fará de seguida, não sem antes se tecerem algumas considerações relevantes sobre a valia probatória de alguns dos elementos que compõem o acervo instrutório destes autos, as quais se nos afiguram indispensáveis para a melhor compreensão dos critérios fundamentais que nortearam a tarefa de análise crítica das provas desenvolvida pelo Tribunal.

Assim, em primeiro lugar, salienta-se que este foro arbitral observou o entendimento defendido maioritariamente pela jurisprudência[1] a respeito da produção de prova por **declarações de parte** (no caso, as declarações de parte da reclamante), segundo o qual "a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes"[2], "que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na acção"[3].

---

[1] *Vide, inter alia* e por todos, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 17.12.2014, Processo n.º 2952/12.9TBVCD.P1 (Pedro Martins), o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 23.03.2015, Processo n.º 1002/10.4TVPRT.P1 (Eusébio Almeida), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 01.06.2016, Processo n.º 387/12.2TTPDL.L1-4 (Alves Duarte), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 07.06.2016, Processo n.º 427/13.8TVLSB.L1-1 (Pedro Brighton), o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 20.06.2016, Processo n.º 2050/14.0T8PRT.P1 (Manuel Domingos Fernandes), o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 06.10.2016, Processo n.º 1457/15.0T8STB.E1 (Tomé Ramião), o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 13.10.2016, Processo n.º 640/13.8TCLRS.L1.-2 (Ondina Carmo Alves), o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 11.02.2017, Processo n.º 2833/11.3TJVNF.G1 (Pedro Damião da Cunha), o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 28.09.2017, Processo n.º 2123/16.5T8PTM.E1 (Mário Coelho), e o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora de 17.01.2019, Processo n.º 800/17.2T8STR.E1 (Manuel Bargado), todos disponíveis em http://www.dgsi.pt/.

[2] Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 18.01.2018, proferido no Processo n.º 294/16.0Y3BRG.G1, Relatora: Vera Sottomayor, disponível em http://www.dgsi.pt/.

[3] Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 15.09.2014, proferido no Processo n.º 216/11.4TUBRG.P1, Relator: António José Ramos, disponível em http://www.dgsi.pt/.

Como enfatiza

"(...) não se pode esquecer o caráter necessária e essencialmente supletivo destas declarações que, na maior parte dos casos, servirá para combater uma fraca ou inexistente prestação probatória.

Caso se considere útil a audição da parte nesta sede quando coexistem outros meios de prova, propomos a sua apreciação como um princípio de prova, equivalente ao mencionado *argomenti di prova* italiano, que não deixará de auxiliar na persuasão do juiz, mas que apenas o fará em correlação com a restante prova já produzida contribuindo para a sua (des)credibilização, e apenas nesta medida.

Estas são as coordenadas fundamentais para a consideração das declarações de parte no nosso esquema probatório"[4].

Em segundo lugar, no que concerne à apreciação crítica da **prova testemunhal**, para além das reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração deste meio de prova, impostas, desde logo, por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando os depoentes mantêm algum vínculo (familiar, laboral ou de prestação de serviços) com alguma das partes em juízo (no caso, a reclamante, pois

é marido da reclamante, e a reclamada, porque

é funcionária da reclamada), frisa-se que este Tribunal se manteve fiel à regra segundo a qual deve ser conferido maior valor probatório ao depoimento direto, pelo mesmo assentar na perceção dos factos pelos próprios sentidos, sem que, contudo, lhe esteja vedada a atendibilidade dos

[4] CAROLINA BRAGA DA COSTA HENRIQUES MARTINS, "Declarações de Parte", Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no âmbito do 2.º Ciclo de Estudos em Direito (conducente ao grau de Mestre), na área de especialização em Ciências Jurídico-Forenses, sob orientação da Professora Doutora Maria José Capelo, Coimbra, 2015, disponível em https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/28630.

depoimentos indiretos[5] em termos idênticos aos previstos no artigo 129.º do Código de Processo Penal, isto porque, na verdade, «os depoimentos indiretos não se confundem com a prova por "ouvir dizer", sendo que aqueles, ao contrário destes, têm uma fonte concretamente identificada, revelando, pese embora não tenham um conhecimento presencial do facto [i.e., apesar de serem prestados "através do que lhe transmitiu um terceiro (através de uma representação oral, escrita ou mecânica)", "não provindo o conhecimento da testemunha sobre o facto da sua perceção sensorial imediata"[6]], o conhecimento de quem o teve e que lho transmitiu. E a lei não proíbe o depoimento indireto, situando-se a sua valoração no âmbito da avaliação da credibilidade (maior ou menor conforme as circunstâncias de cada caso concreto) que o mesmo possa merecer ao julgador»[7].

Isto posto, considerando os elementos probatórios produzidos nos autos e convocando as máximas da lógica e da experiência comum e critérios de normalidade e razoabilidade, no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea c) do ponto 4.1.1. *supra*, para além de considerar o original (ainda que de deficiente legibilidade em algumas partes) do documento junto sob Doc. 8 com a reclamação de consumo, apresentado em sede de audiência arbitral realizada em 28.07.2022, o Tribunal formou a sua convicção, essencialmente, com base no depoimento da testemunh: que, na sequência de esclarecimento solicitado pelo Ilustre Mandatário da reclamada, asseverou, de modo claro, inequívoco e sem hesitações, ter sido o seu enteado – e filho da reclamante – que "adquiriu o telemóvel no e foi ele que o pagou". Já a demandante, questionada sobre a mesma matéria de facto em sede de produção de prova por declarações de parte e confrontada com o referido

[5] JOSÉ LEBRE DE FREITAS, *Introdução ao Processo Civil – Conceito e Princípios Gerais*, Coimbra, Coimbra Editora, 1996, p. 156.
[6] LUÍS FILIPE PIRES DE SOUSA, *Prova Testemunhal*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 177.
[7] Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 29.06.2015, proferido no Processo n.º 839/13.7TTPRT.P1, Relatora: Paula Leal de Carvalho, disponível em http://www.dgsi.pt/.

documento junto sob Doc. 8 com a reclamação de consumo, afirmou, de modo pouco firme e convicto, que o telemóvel foi adquirido por si para oferecer ao filho.

Por sua vez, em relação às decisões sob alínea f) do ponto 4.1.1. e sob alínea a) do ponto 4.1.2. desta sentença, sem prejuízo do documento junto aos autos sob Doc. 3 com a reclamação de consumo, o Tribunal ficou com sérias dúvidas sobre a marca e modelo dos dois pares de sapatilhas que integraram o conteúdo do objeto postal, atentas as declarações de parte da reclamante e o depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral. Desde logo, a reclamante, interrogada pelo Tribunal e pelo Ilustre Mandatário da reclamada, sobre a marca e modelo dos pares de sapatilhas que compuseram o objeto postal, referiu, em ambas as oportunidades, de forma perentória, que se tratava de sapatilhas das marcas , o que não é coerente com a descrição dos bens encomendados através da loja *online* da , acessível em comprovada por aquele Doc. 3 junto com a reclamação de consumo. Ademais, a instâncias da Ilustre Patrona da reclamante, a testemunha questionada acerca das circunstâncias de tempo, modo e lugar que rodearam a aquisição dos bens integrantes do objeto postal, afirmou que os dois pares de sapatilhas, a par do *display* de telemóvel, foram encomendados através do e pagos com cartão de que o depoente é titular, o que, mais uma vez, não encontra respaldo no referido Doc. 3 junto com a reclamação.

Já no que concerne à decisão sob alínea h) do ponto 4.1.1. desta sentença, para além de a fatura-recibo junta sob Doc. 2 com a reclamação de consumo, no campo "Designação", apresentar expressa referência a [a qual respeita, com meridiana clareza, às declarações para controlo aduaneiro a segunda das quais especialmente vocacionada para objetos postais com conteúdo de valor superior a (ou DES – Direito Especial de Saque)], relevou-se, em particular, o depoimento

da testemunha , que, com a razão de ciência que lhe advém da sua atividade profissional, explicou ao Tribunal que, nos envios internacionais, é preenchida declaração na qual é mencionado o conteúdo do objeto postal e o valor de cada um dos bens, uma informação que se destina à autoridade aduaneira do Estado de destino.

Por outro lado, no que tange à decisão sob alínea n) do ponto 4.1.1. *supra*, não obstante os autos de arbitragem não disporem de prova documental da missiva dirigida por entidade da - notificada para a sua junção dos autos, em requerimento datado de 29.07.2022, a reclamante veio transmitir ao Tribunal que "entrou em contacto com o filho que a informou que já não tem na sua posse tal documento uma vez que, por força da devolução da encomenda, acreditou que a mesma já não seria necessária" (artigo 4.º do requerimento) –, quer a demandante, nas suas declarações de parte, quer no seu depoimento testemunhal, referiram, de modo seguro e concordante entre si, que o destinatário do objeto postal, recebeu uma missiva dirigida por entidade da (sem conseguirem especificar se se tratava da informando-o da necessidade de pagamento de taxa de desalfandegamento, o que teve lugar em momento posterior à devolução do objeto postal pela administração postal de destino (sem conseguirem indicar a concreta data da receção da carta). Também a testemunha a instâncias do Ilustre Mandatário da reclamada, inquirida sobre qual a concreta entidade da que notifica o destinatário de objeto postal para pagamento de taxa de desalfandegamento, declarou não conhecer a entidade habitualmente responsável pelo envio de tal comunicação.

Ainda a respeito do elenco de decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.1. deste aresto, cumpre esclarecer, na sequência do que imediatamente

antecede, que o Tribunal logrou concluir, com suficiente segurança, que a não entrega do objeto postal ao destinatário se deveu à falta de pagamento da taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da

Apesar de, no momento em que o presente processo seguiu para a fase de arbitragem e foi distribuído ao aqui signatário, já não se encontrarem disponíveis a embalagem em que o objeto postal seguiu acondicionado para expedição (a qual, segundo a testemunh ainda foi apresentada nas instalações do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, em 18.11.2021, para apresentação da reclamação de consumo, mas da qual, entretanto, a reclamante se desfez, inexistindo, sequer, registo fotográfico do estado da embalagem na data da sua devolução à reclamante, que permitisse indagar da eventual aposição de informação do motivo da devolução pela Empresa e o rastreamento do objeto postal disponibilizado pela através de consulta, com o respetivo código de envio, no sítio na *internet* da todos os elementos probatórios disponíveis nestes autos indiciam fortemente que o referido objeto postal não foi entregue ao destinatário por falta de pagamento da taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da

Neste sentido concorrem, ainda, as declarações do reclamante acerca do acondicionamento interior e exterior do objeto postal e a reconstituição da interação mantida entre reclamante e funcionária da loja da reclamada em momento prévio à celebração do contrato de prestação de serviço postal, de acordo com as quais o objeto postal em apreço foi expedido em caixa de cartão, devidamente selada com fita adesiva e revestida com espuma de polistireno, vulgo esferovite (isopor, no português do , e seguiu para o destino com guia de transporte afixada, tendo, ainda, a demandante sido informada da necessidade de colocar o endereço completo do destinatário na embalagem do objeto. Desta forma, também resultam afastadas outras

potenciais causas, em abstrato, da não entrega do objeto postal, concluindo o Tribunal nos termos consignados sob alínea p) do ponto 4.1.1. *supra*.

Dedicando, agora, algumas linhas à motivação das decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.2. *supra* de que ainda não tratamos, em relação à asserção sob alínea b), nas suas declarações de parte e depoimento testemunhal, a aqui reclamante e testemunha respetivamente, limitaram-se a afirmar que adquiriu um telemóvel novo, não tendo sido capazes de indicar, minimamente, a marca, o modelo e a data de compra do equipamento, não dispondo os autos de outro meio de prova – nomeadamente, documental – que ateste a alegada compra de um aparelho pelo filho da demandante. Nesta decorrência, também não resulta demonstrado, a partir do acervo probatório produzido, que o de toque digitador da tela para telemóvel da marca tenha perdido qualquer utilidade, pelo que se julgou não provada a asserção sob alínea c) do ponto 4.1.2. desta sentença. Já quanto à asserção sob alínea d) do elenco de factos julgados não provados, também neste caso reclamante e testemunha limitaram-se a transmitir ao Tribunal que adquiriu sapatilhas novas, manifestando desconhecimento sobre o número (1 par ou mais), marca e modelo do calçado por aquele comprado, bem como a data (ainda que por aproximação) em que tal suposto facto teve lugar. Por último, no que tange à decisão sob alínea e) do ponto 4.1.2. deste aresto, o único meio de prova existente a respeito da matéria dos alegados danos não patrimoniais consiste nas declarações de parte da reclamante, que, questionada pelo Tribunal sobre os concretos factos em que assentava tal pretensão, afirmou que tais hipotéticos prejuízos radicavam na "falta de acesso a informação" prestada pela reclamada, no suposto facto de a demandada "não procurar averiguar se a encomenda chegou ou não ao destino" e na "falta de resposta às reclamações", o que não encontra o mínimo de correspondência com a causa de pedir invocada, para os

mesmos efeitos, na reclamação de consumo, sob artigos 36.º a 38.º ("grande preocupação e tristeza" pelo seu filho se ter visto "privado dos bens que eram essenciais para a sua vida quotidiana"), tendo o Tribunal permanecido, ainda, com sérias dúvidas sobre a hipotética urgência na receção do conteúdo do objeto postal pelo destinatário, caso em que, de acordo com as máximas da lógica e da experiência comum e critérios de normalidade e razoabilidade, seria expectável a contratação de serviço de correio expresso, o que não teve lugar.

Uma derradeira consideração para assinalar que, em todas as decisões em matéria de facto, o Tribunal atendeu às regras de distribuição do ónus da prova, aplicáveis em cada caso concreto, plasmadas no artigo 342.º do Código Civil, e ao critério de julgamento consagrado no artigo 414.º do CPC.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicáveis ao contrato celebrado entre reclamante e reclamada

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, 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 do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada, com fundamento em incumprimento daquela e, bem assim, curar de saber se se encontram preenchidos os requisitos cumulativos de que depende o direito a indemnização invocado pela aqui demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre as *quaestiones juris* a 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 dos direitos de que a reclamante se arroga titular.

Com efeito, conforme decisão em matéria de facto sob alínea d) do elenco de factos julgados provados, entre reclamante e reclamada foi celebrado **contrato de prestação de serviço postal**, o qual teve por objeto encomenda postal, tal como entendida pela alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril[8]. De acordo com o artigo 4.º, n.ºs 1 e 2 do mesmo compêndio legal, um contrato de prestação de serviços postais 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 até 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), operações estas que são asseguradas pelos meios humanos e materiais do prestador do serviço postal e que constituem a "rede postal".

De resto, nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais integra o **serviço público de correios**, embora não seja explorada em regime de monopólio

[8] 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 de fevereiro de 2008. Com as alterações operadas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro (artigos 13.º, 14.º e 35.º; aditamento do artigo 14.º-A e revogação do n.º 2 do artigo 14.º), pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril (artigos 21.º, 24.º, 37.º, 38.º, 39.º e 54.º), pelo Decreto-Lei n.º 49/2021, de 14 de junho (artigo 49.º) e pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro (artigos 8.º, 13.º, 14.º, 14.º-A, 17.º, 43.º, 47.º, 49.º, 57.º e 60.º).

[artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º]. Já de acordo com o n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (na sua redação primitiva[9]) e a alínea a) do artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março[10] (aditado pelo artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro, em vigor a partir de 31.12.2020[11]), a reclamada, enquanto prestadora, em regime de concessão, do **serviço postal universal**, obriga-se a assegurar um serviço postal, de âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril).

Trata-se, como tal, de contrato de prestação de serviço de interesse geral abrangido pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho (doravante "LSPE"[12]) – "serviços postais" [artigo 1.º, n.º 2, alínea e) da LSPE] – sendo que, para efeitos daquele regime 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 da LSPE) 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 da LSPE). No caso em apreço, a reclamante e a

---

[9] "Artigo 57.º (*Concessionária*)
1 – A CTT – Correios de Portugal, S. A., é, em território nacional, a prestadora do serviço postal universal, até 31 de dezembro de 2020 (…)".

[10] Estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID 19. Sucessivamente alterado, vigora, atualmente, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2022, de 30 de junho.

[11] "Artigo 35.º-W (*Prorrogação de contratos de concessão*)
São prorrogados até 31 de dezembro de 2021 os seguintes contratos de concessão:
a) Serviço postal universal com a CTT – Correios de Portugal, S.A. (…)".

[12] Lei dos Serviços Públicos Essenciais, sucessivamente alterada e, atualmente, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.

reclamada são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

E, bem assim, reveste meridiana clareza que estamos em presença de uma relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo – o *profissional* [no caso, a reclamada, cf. alíneas a) e d) do ponto 4.1.1. *supra*] –, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar [no caso, a reclamante, cf. alíneas d) a f) do ponto 4.1.1. *supra*], pelo que se encontra sujeita às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)[13].

Acresce que, da mesma forma como é pacificamente aceite para o contrato de transporte (civil ou comercial), também o contrato de transporte de um objeto de natureza postal constitui um **contrato a favor de terceiro**, sujeito à malha normativa dos artigos 443.º a 451.º do Código Civil[14].

Senão vejamos, mais concretizadamente.

Convocando a definição avançada pelo emérito Professor INOCÊNCIO GALVÃO TELLES[15], o contrato a favor de terceiro é um tipo contratual pelo qual "uma das partes, *promitente*, assume perante a outra, *promissário*, a obrigação de proporcionar a terceiro, estranho ao contrato, uma atribuição patrimonial", a qual reveste, habitualmente, o caráter de uma prestação.

Eis o que se verifica no caso vertente.

---

[13] Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro.

[14] Neste sentido, a sentença do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa de 27.06.2016, Processo n.º 2734/2015 (Paulo Duarte), disponível *online* em https://www.triave.pt/, e a sentença do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) de 05.02.2018, Processo n.º 2540/2017 (Paulo Duarte), acessível *online* em http://www.cicap.pt/.

[15] INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Manual dos Contratos em Geral*, 4.ª edição (refundido e atualizado), Coimbra, Coimbra Editora, 2002, p. 494.

Na decorrência da convenção celebrada entre as partes destes autos, a sociedade aqui reclamada, mediante o pagamento de um preço pela expedidora (a aqui reclamante), obrigou-se a efetuar, por conta e à ordem daquela, atribuição patrimonial a favor de terceiro (o filho da reclamante, José Leandro Pereira Amorim). A partir do que antecede, podemos identificar as três relações que caracterizam a figura do contrato a favor de terceiro, a saber:

- a *relação de provisão*, correspondente ao contrato sinalagmático de transporte, prévio à estipulação a favor do terceiro propriamente dita, em que a expedidora (que toma a designação de *promissária*) se obrigou a pagar um preço ao transportador CTT – Correios de Portugal, S.A. (que toma a designação de *promitente*), o qual, por sua vez, depois de observada a obrigação de pagamento do preço do transporte pela promissária, **se vinculou ao cumprimento de uma prestação recíproca, consistente no transporte e entrega (através da administração postal brasileira) do objeto postal** a um terceiro beneficiário (o filho da reclamante) – cf. facto sob alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*;

- a *relação de valuta* estabelecida entre a promissária e o terceiro beneficiário, que justifica a atribuição patrimonial efetuada pela primeira a favor do segundo, e na qual se funda a aquisição, pelo último, do direito ao cumprimento da promessa pelo promitente (e à obrigação sucedânea de indemnização pelo seu incumprimento), como efeito imediato do contrato de transporte, independentemente de aceitação de tal contrato pelo terceiro beneficiário (artigo 444.º, n.º 1 do Código Civil), logo que entregue o preço do transporte pela promissária – cfr. factos sob alíneas d) a f) do ponto 4.1.1. *supra*;

- e a *relação de execução* entre o promitente e o terceiro, que emerge da estipulação a favor de terceiro, no âmbito da qual o primeiro tem de executar a determinação da promissária – cf. facto sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*.

Na situação em apreço, está em causa, mais concretamente, um **serviço postal internacional** com origem em Portugal e destino no Brasil, ao qual se aplica, também, a disciplina normativa constante das convenções internacionais

concluídas no quadro da é signatário[16],
valendo, nestas hipóteses, a norma do n.º 1 do artigo 41.º d

, que, sob a epígrafe *«Determinação da responsabilidade entre as administrações postais»*, prevê que "[a]té prova em contrário, a responsabilidade cabe à administração postal que, tendo recebido o objeto sem fazer qualquer observação e estando na posse de todos os meios regulamentares de investigação, não possa provar a entrega ao destinatário nem, se for o caso, a transmissão regular a uma outra administração" [sublinhado nosso].

Em face de tudo quanto antecede, reveste meridiana clareza que, em relação ao contrato de prestação de serviço postal em que assumiu a posição de contraente (e promissária), assiste à reclamante a titularidade de direito de crédito sobre a reclamada (e promitente) – correspetiva à prestação debitória de cumprimento da obrigação (primária) de entrega da encomenda postal – o que, como veremos *infra*, determinará a aferição do preenchimento dos requisitos constitutivos de eventual obrigação (sucedânea) de indemnização, assente no alegado incumprimento da reclamada, a equacionar no quadro do instituto da **responsabilidade civil contratual**.

[16] Nomeadamente, por via da Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/95, de 16 de Agosto, que aprovou, para ratificação, o Quarto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, as declarações feitas por ocasião da assinatura dos actos da União, o Regulamento Geral da União Postal Universal, o Regulamento Interno dos Congressos, a Convenção Postal Universal e o seu Protocolo Final, o Acordo Referente às Encomendas Postais e o seu protocolo final, o Acordo Referente aos Vales Postais, o Acordo Referente ao Serviço de Cheques Postais e o Acordo Referente aos Objetos contra Reembolso, e da Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de Maio, que aprovou, para ratificação, os Actos Finais do XXII Congresso da UPU, realizado em Beijing (Pequim), de 23 de Agosto a 15 de Setembro de 1999, que contêm o Sexto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, as declarações feitas por ocasião da assinatura destes Actos, o Regulamento Geral da União Postal Universal, a Convenção Postal Universal e o seu Protocolo Final e o Acordo Referente aos Serviços de Pagamento do Correio.

4.2.2. Do direito da reclamante à resolução do contrato de prestação de serviço postal celebrado com a reclamada [e, por essa via, o direito à restituição da prestação efetuada (taxa de envio)], e do direito à indemnização dos danos alegadamente sofridos pela demandante

Descritos, nos seus traços fundamentais, a natureza e regime jurídico aplicáveis ao contrato em causa nos presentes autos, cumpre, de seguida, curar de saber se se verificam os pressupostos do direito de a reclamante fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a reclamada com fundamento em incumprimento desta última, e aquilatar, ainda, se se verificam os requisitos constitutivos do direito a indemnização invocado pela demandante (e que esta opõe à demandada).

Como é sabido, 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: *i)* ***princípio da pontualidade***, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *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 emanação 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 debitória** que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) <u>quanto à causa</u>, 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, *summo rigore*, em falta de cumprimento do devedor;

b) <u>**quanto ao efeito**</u>, 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 retardamento no cumprimento da obrigação; e o **cumprimento defeituoso**, enquanto "categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo"[17], que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos [da figura do cumprimento defeituoso] (chamada na doutrina alemã "violação contratual positiva"), 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 [o] 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"»[18].

---

[17] PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso. Em especial na Compra e Venda e na Empreitada*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, 2001, pp. 129-157.

[18] JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, *Lições de Cumprimento e Não Cumprimento das Obrigações*, Coimbra, Coimbra Editora, 2011, pp. 137-138, com as demais referências doutrinais aí referidas.

Não pode olvidar-se, ainda, que é hoje indiscutível a ideia segundo a qual a obrigação é uma realidade complexa, constituindo, nas palavras de ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, um "sistema" que "unifica unitariamente" as diversas prestações que a consubstanciam, pelo que o seu cumprimento vai para além da mera execução dos *deveres principais ou primários de prestação* que integram o núcleo da relação obrigacional considerada, compreendendo, de igual modo, os *deveres secundários de prestação* e os *deveres acessórios* ou *deveres laterais de conduta*[19].

Mais concretizadamente e seguindo de perto o ensinamento do Ilustre Professor de Lisboa, os **deveres secundários de prestação** podem ter origem no próprio contrato ou derivar supletivamente da lei e têm como finalidade a total e correta realização da prestação principal, estando ao serviço dela e complementando-a, pelo que revestem de natureza instrumental e visam "afeiçoar, no sentido pretendido, o interesse do credor", seguindo, via de regra, o regime das prestações principais, donde o seu incumprimento fundamenta o recurso à *exceptio non adimpleti contractus* (artigos 428.º e seguintes do Código Civil) e à execução específica (artigos 827.º e seguintes do Código Civil). Já os **deveres acessórios ou laterais de conduta** decorrem da própria lei (*ex lege*) e visam assegurar o respeito e a concretização dos valores fundamentais do sistema jurídico expressos pela **cláusula geral da boa fé**, sendo habitualmente arrumados numa trilogia de deveres de proteção e tutela (na nomenclatura adotada por HEINRICH STOLL) – deveres de lealdade, deveres de informação e deveres de segurança –, cuja violação apenas pode dar origem à obrigação de indemnizar pelos danos causados ao credor e não a uma ação de cumprimento.

Em particular, os deveres acessórios de conduta (também denominados "deveres de consideração", nomeadamente pelo legislador alemão) interessam ao *regular desenvolvimento* da relação obrigacional, procurando, para tal, assegurar o cumprimento de objetivos de distinta ordem que, em síntese, consistem em

[19] ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil, VI – Direito das Obrigações*, Coimbra, Almedina, 2012, pp. 477, 489, 496-497.

assegurar a substância ou integralidade da prestação, proteger os contraentes na sua pessoa (esfera física e moral) e património contra quaisquer riscos que possam decorrer da celebração do contrato, bem como tutelar terceiros que tenham um especial contacto com a obrigação em causa[20].

Trata-se, na verdade, de puros deveres de correção de comportamento, aos quais não se associam ou correspondem deveres de prestação, mas que se projetam ao longo de toda a vida de uma obrigação, desde logo, antes da constituição do dever de prestar, através do instituto da responsabilidade pré-contratual ou *culpa in contrahendo* (artigo 227.º do Código Civil), mas também durante a execução da relação de prestação (artigo 762.º, n.º 2 do Código Civil) e mesmo até após a extinção da obrigação, por via da responsabilidade pós-contratual ou culpa *post pactum finitum*.

Desta forma se conclui, em suma, que «*o cumprimento contratual* não se centra apenas e unicamente na *prestação final* e na sua realização integral, mas abrange igualmente *os deveres contratuais legalmente impostos*, os quais devem ser conjugados com os designados *deveres acessórios*, como sejam os anteriormente enunciados a partir da boa fé objetiva, de modo a manter a integridade e a finalidade do programa contratual. E isto nas fases preliminares, durante a sua vigência ou mesmo na fase pós-contratual. Daí que o regime contemporâneo do incumprimento tenha sido alargado à *violação dos deveres gerais contratuais*, como de resto sucede no actual Código Civil

através da sua Reforma de 2001, conferindo o direito a indemnização pelos danos decorrentes da violação dos deveres – no seu § 280.º passou a estipular-se que aus dem Schuldverhältnis, so kann der Gläubiger Ersatz des hierdurch entstehenden Schadens verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Schuldner die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat", que podemos traduzir do seguinte modo: "Se o devedor

[20] MANUEL CARNEIRO DA FRADA, *Teoria da Confiança e Responsabilidade Civil*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, 2004, p. 39.

violar um dever decorrente da obrigação, o credor pode exigir uma indemnização pelos danos causados. Tal não sucederá se o devedor não for responsável pela violação desse dever"»[21].

Como explica MANUEL CARNEIRO DA FRADA, em caso de violação dos deveres acessórios de conduta, a responsabilidade pela sua infração não cabe na responsabilidade delitual ou extracontratual propriamente dita, nem integra a responsabilidade contratual, mas, constituindo uma *terceira via* ou de *responsabilidade intermédia*, ordenada à tutela da relação obrigacional (constituída por deveres de prestar, de acordo com o disposto no artigo 397.º do Código Civil), segue, tendencialmente (e sem prejuízo das necessárias adaptações), o regime dos artigos 798.º a 800.º do Código Civil, isto porque, embora aqueles deveres não resultem da vontade contratual, **a sua violação desencadeia um cumprimento defeituoso do contrato, suscetível de fundar a respetiva resolução por inexigibilidade da perduração da relação**[22], e determina a

---

[21] Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 07.02.2019, proferido no Processo n.º 1561/16.8T8PVZ.P1, Relator: Joaquim Correia Gomes, acessível em http://www.dgsi.pt/.

[22] Como explicam ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA e MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, «o incumprimento será considerado "resolutório" caso se verifique uma preterição do programa contratual suscetível de fazer surgir o direito de resolução na esfera do contraente fiel. Está em causa sempre uma perturbação (subjetiva ou objetiva) do primitivo "programa de cumprimento"» a qual, de acordo com o nosso regime jurídico-civilístico do não cumprimento das obrigações, ocorre em quatro situações: *i)* **Devedor gera culposamente a impossibilidade física e/ou legal da prestação** (artigo 801.º, n.º 1, e artigo 802.º, n.º 1, ambos do Código Civil); *ii)* **Perda do interesse do credor**, seja quando o interesse do credor deixa de ser possível de realizar, pelo decurso de prazo fixado contratualmente como absoluto ou improrrogável, o que faz com que esse interesse deixe de poder ser satisfeito, seja quando o interesse do credor na prestação, perante uma situação concreta de mora no cumprimento da obrigação, objetivamente desapareça (artigo 808.º, n.º 1, 1.ª parte e n.º 2, do Código Civil), porque, de acordo com o critério do "homem médio", a prestação "perdeu aptidão para satisfazer as necessidades do credor, em virtude da *frustração do seu fim* ou *por este ter sido realizado por via diversa do cumprimento*", o que deve ser comunicado à parte inadimplente; *iii)* **Decurso de prazo admonitório**, razoável, fixado pelo credor, que constitui a última chance para o devedor cumprir, desde que a interpelação seja acompanhada da advertência de que a obrigação se terá por incumprida definitivamente após o decurso do prazo fixado (artigo 808.º, n.º 1, 2.ª parte do Código Civil), podendo o credor, inclusive, na própria interpelação admonitória, determinar que, em caso de inexecução da prestação dentro do prazo razoável, se considera o contrato imediatamente resolvido, assim ficando dispensado da emissão de declaração autónoma de resolução; *iv)* **Declaração antecipada de não cumprimento**, quando o devedor declara inequívoca e perentoriamente ao credor que não

produção de danos (*danos acompanhantes ou paralelos*), donde deriva uma **responsabilidade de tipo obrigacional**, independente, porém, da aplicação das regras do incumprimento contratual, porque tais deveres são alheios à relação de prestação[23].

Recuperando a tríade de deveres laterais de conduta que acima se enunciou, correntemente adotada pela doutrina e pela jurisprudência, cumpre referir que a obrigação geral de agir de acordo com os ditames da boa-fé desdobra-se nos blocos de deveres de lealdade, de informação e de segurança (ou de proteção): os **deveres de lealdade** impõem a cada uma partes, no seu relacionamento com o outro, a adoção de um comportamento que exprima uma

---

cumprirá o contrato ou assume comportamento com igual significado, hipótese em que se deve considerar que existe antecipação do vencimento da obrigação, distinguindo em função do momento em que surge a declaração: (i) *nas obrigações puras, se a declaração ocorrer antes da interpelação*, há vencimento antecipado automático, sem interpelação; (ii) *nas obrigações ainda não vencidas com prazo fixado a favor do devedor* existe antecipação do vencimento; e (iii) *nas obrigações com prazo já vencido*, dispensa a interpelação admonitória. Ressalvam, contudo, as mesmas autoras que «(…) o incumprimento, mesmo quando não possa ser enquadrado nas situações *supra* elencadas, é, por natureza, definitivo quando é gerador de perda de confiança na contraparte. Trata-se de hipóteses em que, pela gravidade e caráter "sintomático" do incumprimento, se torna desrazoável manter o credor adstrito à sua obrigação: existe, neste caso, "justa causa" de resolução. Pertence à essência da quebra de confiança a sua definitividade e consequente impossibilidade de ser remediada: uma vez quebrada, não poderá, por definição, ser reposta, tornando inexigível o prolongamento da relação obrigacional». E prosseguem: "[a] justa causa pode corresponder a qualquer violação do programa contratual desde que atinja o patamar de relevância legal ou contratualmente definido", pelo que «[i]mporta atender às circunstâncias inobservadas, interpretando-as no contexto do contrato como um todo, identificando o "programa económico" posto em prática pelas partes e os interesses com ele correlacionados», segundo um "critério objetivo que considere a repercussão no equilíbrio das prestações (e não a valoração subjetiva que o contraente pode fazer do seu interesse), donde "[o] incumprimento que gravemente atinja esse programa, desequilibrando o negócio, permite a resolução pelo contraente fiel", por "*inexigibilidade de manutenção do contrato perante um incumprimento aniquilador do equilíbrio contratual*", "entendido não como equivalência objetiva e absoluta das prestações, mas como a composição patrimonial configurada pela autonomia negocial das partes" – tudo cf. ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA e MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, in *Novo Coronavírus e Crise Contratual – Anotação ao Código Civil*, coord. CATARINA MONTEIRO PIRES, Lisboa, AAFDL Editora, 2020, pp. 115-124, em especial pp. 119-121.

[23] MANUEL CARNEIRO DA FRADA, "Contrato e deveres de proteção", *Separata do Vol. XXXVIII do Suplemento ao Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra*, Coimbra, 1994 e, do mesmo autor, «Os deveres ditos "acessórios" e o arrendamento», *Revista da Ordem dos Advogados*, ano 73, janeiro – março de 2013, n.º 1, pp. 267-290.

observância estrita da boa-fé em sentido objetivo, i.e., uma conduta que, primando pela correção e honestidade, não onere ou complique a atuação do devedor; os **deveres de informação** traduzem-se na obrigação de partilha com a contraparte de todas as informações conhecidas que possam contribuir, nalguma medida, para a formação de uma vontade séria, livre e esclarecida, seja no processo de formação e conclusão da relação negocial, seja durante a sua execução, nomeadamente modificações supervenientes de circunstâncias que possam determinar uma alteração do modo de agir ou dos interesses do outro sujeito da situação jurídica; os **deveres de segurança ou de proteção** determinam, não só, uma proibição de adoção de práticas idóneas à produção de danos na esfera jurídica (pessoal e patrimonial) da contraparte, como ainda obrigam o sujeito a eles adstrito a envidar todos os esforços necessários para prevenir a produção daqueles prejuízos.

Se os deveres acessórios de conduta que se acaba de descrever relevam, nos exatos termos *supra* consignados, no âmbito das relações jurídico-civis, por maioria de razão, adquirem uma particular notoriedade no domínio das relações jurídico-consumerísticas.

Como é sabido, toda a disciplina normativa que regula as relações de consumo parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando, como tal, a correção dessa assimetria, impondo ao profissional a observância de um conjunto de deveres no relacionamento comercial com o consumidor, de entre os quais figuram os identificados deveres de lealdade, de informação e de segurança, que encontram expressa consagração, nomeadamente, nos artigos 3.º, alíneas d) e e), 8.º e 9.º da Lei de Defesa do Consumidor.

Posto isto, escusando-nos a desenvolver aqui um excurso sobre cada uma das modalidades de incumprimento acima identificadas, na medida em que tal labor encerraria um exercício manifestamente despiciendo, e concentrando-

nos apenas naquela modalidade que releva na situação em apreço, extrai-se da alegação da demandante na sua reclamação que, na sua perspetiva, se encontra configurada uma **situação de incumprimento definitivo do contrato, por facto imputável à reclamada, nomeadamente violação da obrigação de transporte e entrega (através da administração postal brasileira) do objeto postal ao seu destinatário, a que acresce alegada violação de dever de informação, quanto à cobrança de taxa de desalfandegamento, ao qual a mesma se encontrava adstrita**, potencialmente geradora, tão-só, de obrigação de indemnizar.

Por princípio, em obséquio aos 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. Trata-se de um corolário lógico da velha máxima latina *casum sentit dominus*, que pode ser muito literalmente traduzida como "o dono sofre o acaso". 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 (recompor 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 resssarcitória** a **compensação por danos não patrimoniais**.

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 humano 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) **ilicitude**, enquanto reprovação da conduta do agente em termos de antijuridicidade, 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**, entendido como "toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de caráter patrimonial ou não"[24] 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,

[24] JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, Almedina, 1990, pp. 480-481.

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 excecionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção da *summa divisio* entre **responsabilidade civil contratual ou obrigacional** e **responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional, aquiliana ou delitual**, 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 espoleta 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, na sistemática do Código, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes do diploma básico do Direito Privado comum e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo compêndio legal.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil com respaldo legal 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**.

Em extrema síntese, 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 mantem 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.

Durante muito tempo, a doutrina viu-se animada por um intenso debate sobre a ressarcibilidade dos **danos não patrimoniais** (também designados "danos morais"), atenta a sua insuscetibilidade de avaliação em dinheiro, a inelutável subjetividade inerente à sua valoração e o risco de arbitrariedade na fixação do valor a pagar pelo lesante. Ainda assim, sob pena de afronta ao valor e virtude cardeal da justiça e atento o princípio-regra de tutela geral da personalidade previsto no artigo 70.º do Código Civil, não podiam os interesses imateriais permanecer desprovidos de qualquer tutela resssarcitória.

Pelo mesmo fundamento relevante, também constitui, atualmente, entendimento pacífico, após uma acesa querela doutrinal e jurisprudencial, que deve proceder-se à aplicação analógica do princípio da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, expresso na secção do Código Civil dedicada à responsabilidade extracontratual (artigo 496.º), à responsabilidade obrigacional. Já no âmbito da disciplina especialmente aplicável às relações jurídicas de consumo, o legislador assumiu inequivocamente posição sobre a referida controvérsia, determinando no artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que "[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

Assente que está a reparabilidade dos danos não patrimoniais, importa sublinhar que, nos termos do artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil, o arbitramento de uma compensação (e não de uma indemnização, dado tratar-se de danos insuscetíveis de eliminação por meio de reposição ou reconstituição natural ou de conversão direta numa quantia pecuniária equivalente) só se coloca em relação aos prejuízos que, pela sua gravidade, justifiquem a tutela do direito.

Ora, como ensina ANTUNES VARELA, aquela "gravidade" deve "medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)", pelo que "o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado"[25]. Por conseguinte, têm-se por "irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultem de uma sensibilidade anómala"[26].

---

[25] JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *Das obrigações em geral*, Vol. I, 8.ª edição, Coimbra, Almedina, 1994, p. 617.
[26] MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 9.ª edição, Coimbra, Almedina, 2001, p. 550.

De forma algo diversa, no Direito do Consumo, atenta a assimetria de formação e de informação que notabiliza o relacionamento entre consumidores e profissionais, **os eventuais transtornos, incómodos, angústia e desgosto do consumidor, ainda que com uma expressão económica diminuta, desde que devidamente provados e não derivados de uma sensibilidade particularmente aguçada, são compensáveis**[27]. Ressalva-se, contudo, que, conforme enfatizado, entre outras, na Sentença do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) de 20.08.2018, proferida no Processo n.º 121/2018 (Paulo Duarte), "os transtornos, incomodidades e eventuais despesas ligadas ao próprio litígio e à atividade extraprocessual em que se concretiza a sua constituição, desenvolvimento e resolução não estão em relação de *causalidade adequada* com o ilícito contratual que está na sua origem. Há que distinguir dois planos: o **plano das consequências do próprio *ilícito***; e o **plano das incidências do *litígio* que se gera, por iniciativa do lesado, para obter a reparação dessas consequências danosas**. O nexo de causalidade juridicamente relevante (enquanto pressuposto da obrigação de indemnizar, nos termos do artigo 563.º do Código Civil) opera no primeiro plano, mas não no segundo" [negritos nossos].

Isto posto, postula o n.º 4 do artigo 496.º do Código Civil que "[o] montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º (...)", a saber, "o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso".

A este propósito, cumpre notar que o juízo de equidade, ao promover uma justiça individualizadora, atenta às particularidades do caso concreto, encerra necessariamente uma margem de discricionariedade consentida pela

[27] Neste sentido, a Sentença do Processo n.º 187/2018 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (João Carlos Trindade). Uma súmula desta sentença pode encontrar-se em https://revistadireitoresponsabilidade.pt/2021/portugal-ac-cacrc-15-8-2018-proc-no187-2018/.

norma que legitima o recurso àquele critério de fixação do valor da compensação. Tal não significa, contudo, a concessão de um poder arbitrário e insindicável ao julgador, devendo o mesmo obediência, em última instância, ao princípio da igualdade material (tratar de forma igual o que é igual e desigualmente o que é desigual)[28].

Ultrapassada que está a adoção de um critério miserabilista na fixação do montante equitativo da compensação por danos não patrimoniais, não deve, contudo, o julgador ir além do arbitramento de uma quantia que, "dentro dos limites que foi possível ter por provados", se revele suficientemente elevada para proporcionar ao lesado a necessária reparação, por apelo a "parâmetros de razoabilidade, adequação e justa proporção" e "tendo em conta os dados da experiência comum e um padrão de normal diligência"[29]. Como tal, não é de incluir na compensação por danos morais os denominados "danos punitivos" (*punitive damages*), teleologicamente funcionalizados a castigar o profissional pela sua conduta e a servir de exemplo para práticas similares de outros agentes económicos.

Retomando a situação em apreço, uma vez que as partes deste processo se acham ligadas por relação jurídica obrigacional, 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**.

À luz do enquadramento normativo que se acabou de apresentar, cumpre apreciar e decidir, passando o Tribunal a emitir a sua pronúncia quanto às

---

[28] *Vide*, neste sentido, MANUEL CARNEIRO DA FRADA, "A equidade (ou a "justiça com coração") – a propósito da decisão arbitral segundo a equidade", in *Revista da Ordem dos Advogados*, janeiro/março 2012, p. 131 e CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, "Determinação do Preço por Terceiro", in *Cadernos de Direito Privado*, n.º 30, p. 7.

[29] Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 01.10.2014, Processo n.º 2656/04.6TVLSB-A.L2-6 (Vítor Amaral), disponível em http://www.dgsi.pt/.

pretensões (restitutória e ressarcitória) formuladas nestes autos de arbitragem pela reclamante.

Para o efeito, importa recordar que, de acordo com a factualidade julgada provada sob alíneas n), o) e p) do ponto 4.1.1. *supra*, com a respetiva motivação (desenvolvida, no caso das asserções sob alíneas n) e p), sob ponto 4.1.3. desta sentença, para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido), constatou-se que o objeto postal com o código de envio remetido pela demandante, não foi entregue ao destinatário, por falta de pagamento da taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da . conforme aviso de desalfandegamento por aquele recebido.

Atenta a factualidade acabada de convocar, importa chamar à liça as normas dos artigos 31.º a 34.º da Convenção Postal Universal[30], as quais, por facilidade expositiva, se reproduzem *infra*:

"Artigo 31.º

Controlo alfandegário

1 – A administração postal do país de origem e a do país de destino estão autorizadas a submeter os objectos de correspondência a verificação alfandegária, segundo a legislação desses países.

[30] A República Federativa do Brasil rececionou o Segundo Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, o Regulamento Geral da União Postal Universal e a Convenção Postal Universal – todos concluídos entre a República Federativa do Brasil e vários outros países, em Lausanne, a 5 de julho de 1974, durante o XVII Congresso da União Postal Universal – no seu ordenamento jurídico por meio de aprovação pelo Congresso Nacional, através do Decreto Legislativo n.º 72, de 29 de novembro de 1978, e promulgação pelo Presidente da República, através do Decreto n.º 84.774, de 6 de junho de 1980. Foram, ainda, aprovados pelo Decreto Legislativo n.º 119, de 28 de setembro de 1995, os textos do Quarto Protocolo Adicional Modificativo da Constituição da União Postal Universal (UPU) e do Regulamento Geral da UPU, firmado pelo Brasil durante o XX Congresso da UPU, realizado em Washington, em dezembro de 1989, e pelo Decreto Legislativo n.º 285, de 18 de setembro de 2008, o texto dos atos da União Postal Universal – UPU, concluídos em Beijing, em 15 de setembro de 1999, a seguir relacionados: Sexto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, Regulamento Geral da União Postal Universal, Convenção Postal Universal e Protocolo Final e Acordo Referente aos Serviços de Pagamento do Correio.

2 – Os objectos submetidos ao controlo alfandegário podem ser agravados, a título postal, com uma taxa de apresentação à alfândega, cujo montante máximo é fixado pelos regulamentos. Essa taxa só é cobrada pela apresentação à alfândega e pelo desalfandegamento dos objectos que foram onerados com direitos aduaneiros ou de qualquer outro direito da mesma natureza.

Artigo 32.º

Taxa de desalfandegação

As administrações postais que obtiveram a autorização para realizar o desalfandegamento em nome dos clientes estão autorizadas a cobrar, dos clientes, uma taxa baseada nos custos reais da operação.

Artigo 33.º

Direitos aduaneiros e outros direitos

As administrações postais estão autorizadas a cobrar aos remetentes ou aos destinatários dos objectos, conforme o caso, os direitos aduaneiros e quaisquer outros direitos eventuais.

Artigo 34.º

Responsabilidade das administrações postais. Indemnizações

1 – Generalidades.

1.1 – Salvo nos casos previstos no artigo 35.º, as administrações postais respondem:

1.1.1 – Pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados, das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado;

1.1.2 – Pela perda dos objectos com entrega comprovada.

1.2 – Quando a perda, a espoliação total ou a avaria total de um objecto registado, de uma encomenda ordinária ou de um objecto com valor declarado resulte de um caso de força maior não dando direito a indemnização, o remetente te direito à restituição das taxas pagas, com excepção da taxa de seguro.

2 – Objectos registados.

2.1 – Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objecto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências. Se o remetente exige um montante inferior ao montante fixado no Regulamento das Correspondências, as administrações têm a faculdade de pagar esse montante e de ser reembolsadas nessa base pelas outras administrações eventualmente interessadas.

2.2 – Em caso de espoliação parcial ou de avaria parcial de um objecto registado, o remetente tem direito a uma indemnização que corresponde, em princípio, ao montante real da espoliação ou da avaria. No entanto, essa indemnização não pode, em caso algum, ultrapassar

o montante fixado pelo Regulamento das Correspondências em caso de perda, espoliação total ou avaria total. Os danos indirectos ou os lucros cessantes não são tidos em consideração.

(…)

7 – Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total de um objecto registado, de uma encomenda ordinária ou de um objecto com valor declarado, o remetente, ou, conforme o caso, o destinatário, tem direito, além disso, à restituição das taxas e dos direitos pagos, com excepção da taxa de registo ou de seguro. O mesmo se passa para os objectos registados, as encomendas ordinárias ou os objectos com valor declarado recusados pelos destinatários devido ao seu mau estado, se este for imputável ao serviço postal e envolver a sua responsabilidade.

(…)

9 – A administração de origem tem a faculdade de pagar aos remetentes no seu país as indemnizações previstas pela sua legislação interna para os objectos registados e as encomendas sem valor declarado, sob condição de que não sejam inferiores às fixadas nos parágrafos 2.1 e 4.1. O mesmo se passa para a administração de destino quando a indemnização é paga ao destinatário. Os montantes fixados nos parágrafos 2.1 e 4.1 continuam, no entanto, a ser aplicados:

9.1 – Em caso de recurso contra a administração responsável;

9.2 – Se o remetente desiste dos seus direitos a favor do destinatário ou inversamente."

[sublinhados nossos]

No caso da , a encomenda oriunda de um outro Estado – no caso, a República Portuguesa –, depois de enviada para uma das unidades de tratamento de encomendas da – no caso, o Centro –, é submetida a processo de desembaraço alfandegário, o qual compreende verificação quanto à permissão do seu ingresso no país e quanto à exatidão da documentação que a acompanha, a que se sucede avaliação da sua sujeição a tributação (artigos 542.º e seguintes do Regulamento

Aduaneiro, aprovado pelo Decreto n.º 6.759, de 5 de fevereiro de 2009, da

Neste particular, releva o Regime de Tributação Simplificada (RTS) instituído pelo Decreto-Lei n.º 1.804, de 3 de setembro de 1980, da para a cobrança do imposto de importação incidente sobre bens contidos em remessas postais internacionais, e concretizado pela Portaria MF n.º 156, de 24 de junho de 1999[32] e pelos artigos 21.º e seguintes da Instrução Normativa RFB n.º 1737, de 15 de setembro de 2017[33], a que acresce a tarifa de despacho postal, no valor de , cobrada, desde 2018, pela pelo tratamento da encomenda, ao abrigo dos artigos 32.º e 33.º da Lei n.º 6.538, de 22 de junho de 1978[34], da

Isto posto, revertendo à situação colocada ao juízo do Tribunal, forçoso é concluir que a não entrega do objeto postal e posterior devolução do mesmo pela administração postal brasileira se deveu a facto imputável ao destinatário, concretamente, o não pagamento de tributo de que aquele era sujeito passivo e entidade da era sujeito ativo.

---

[31] Regulamenta a administração das atividades aduaneiras, e a fiscalização, o controle e a tributação das operações de comércio exterior.

[32] Estabelece requisitos e condições para a aplicação do Regime de Tributação Simplificada instituído pelo Decreto-Lei n.º 1.804, de 3 de setembro de 1980. Publicada no Diário Oficial da União de 25.06.1999, página 102. Alterada pela Portaria MF n.º 454, de 8 de julho de 2015), pela Portaria MF n.º 72, de 3 de março de 2016, pela Portaria ME n.º 158, de 15 de abril de 2020 e pela Portaria ME n.º 194, de 6 de maio de 2020.

[33] Emanada do Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil, dispõe sobre o tratamento tributário e os procedimentos de controle aduaneiro aplicáveis às remessas internacionais, e altera a Instrução Normativa RFB n.º 1.059, de 2 de agosto de 2010, que dispõe sobre os procedimentos de controle aduaneiro e o tratamento tributário aplicáveis aos bens de viajante. Publicada no Diário Oficial da União de 18.09.2017, Seção 1, página 25. Retificada em 4 de outubro de 2017 e alterada pela Instrução Normativa RFB n.º 1847, de 28 de novembro de 2018 e pela Instrução Normativa RFB n.º 1940, de 20 de abril de 2020.

[34] Regula os direitos e obrigações concernentes ao serviço postal e ao serviço de telegrama em todo o território da República Federativa do Brasil, incluídos as águas territoriais e o espaço aéreo, assim como nos lugares em que princípios e convenções internacionais lhes reconheçam extraterritorialidade.

E não se diga que a reclamada se encontrava adstrita à observância de um dever de informação quanto à cobrança de taxa de desalfandegação pela autoridade postal ou aduaneira da

É certo que, enquanto corolários do **princípio geral da boa-fé** (artigo 3.º da LSPE), o artigo 4.º da LSPE estabelece um **dever legal de informação** oponível à contraparte do utente e o artigo 7.º da LSPE impõe a obediência daquela a **elevados padrões de qualidade** na prestação do serviço. Com particular interesse para a situação dos autos, exalta-se que, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º da LSPE, "[o] prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias", acrescentando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que "[o] prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas" [sublinhado nosso]. Acresce que, de acordo com o n.º 1 do artigo 11.º da LSPE, "[c]abe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei".

No mesmo sentido, a Lei de Defesa do Consumidor, no n.º 1 do artigo 8.º, preceitua que "[o] fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

(...)

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; (...)" [sublinhados nossos].

Sucede, todavia, que, como já salientámos acima, o sujeito passivo do tributo em referência não é o utente-consumidor do contrato de prestação de serviço postal, mas o destinatário da encomenda, pelo que o valor de tal tributo cobrado pela administração postal/aduaneira d
não integra o preço do serviço convencionado entre reclamante e reclamada e que constitui a contraprestação devida pelo primeiro à segunda.

Donde, em suma, não logrou a reclamante demonstrar que a reclamada praticou algum comportamento antijurídico que importou a impossibilidade de cumprimento da obrigação de entrega da encomenda postal ao seu destinatário, nos termos e para os efeitos dos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, inexistindo, por conseguinte, facto ou situação a que a lei faça corresponder como consequência a constituição do direito potestativo de resolução[35], extintivo do contrato de prestação de serviço postal, e a emergência do efeito restitutório da prestação já efetuada.

E, neste encalço, também não se mostram preenchidos os pressupostos constitutivos e cumulativos – desde logo, o **facto ilícito** – de que sempre dependeria o reconhecimento de um direito a tutela reparatória da reclamante, oponível à reclamada, seja a título de danos patrimoniais, seja a título de danos não patrimoniais, na certeza de que a situação em apreço não se subsume a qualquer das hipóteses previstas no artigo 34.º da Convenção Postal Universal (perda, espoliação ou avaria do objeto registado) – cf. alínea l) do ponto 4.1.1. *supra*.

---

[35] JOÃO BAPTISTA MACHADO, "Pressupostos da Resolução por Incumprimento", in «João Baptista Machado – Obra Dispersa», Vol. I, *Scientia Ivridica*, Braga, 1991, pp. 130-131.

Face ao exposto e em conformidade, **têm de improceder as pretensões formuladas pela reclamante, com as legais consequências**.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada dos pedidos formulados pela reclamante.

Notifique-se.

Guimarães, 9 de agosto de 2022

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Entre reclamante e reclamada foi celebrado contrato de prestação de serviço postal, o qual teve por objeto encomenda postal, tal como entendida pela alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril. Da mesma forma como é pacificamente aceite para o contrato de transporte (civil ou comercial), também o contrato de transporte de um objeto de natureza postal constitui um contrato a favor de terceiro, sujeito à malha normativa dos artigos 443.º a 451.º do Código Civil;

2. Mais concretamente, na situação dos autos, estava em causa um serviço postal internacional com origem em e destino no

ao qual se aplica, também, a disciplina normativa constante das convenções internacionais concluídas no quadro de

de que a

ão signatárias, nomeadamente, a

3. Considerando a factualidade adquirida e julgada provada nestes autos, constatou-se que o objeto postal remetido pela demandante não foi entregue ao destinatário por falta de pagamento da taxa de desalfandegamento reclamada por entidade da

, conforme aviso de desalfandegamento por aquele recebido;

4. Ou seja, a não entrega do objeto postal e posterior devolução do mesmo pela administração postal brasileira deveu-se, na verdade, a facto imputável ao destinatário, concretamente, o não pagamento de tributo de que aquele era sujeito passivo e entidade da

ra sujeito ativo;

5. Donde, em suma, não logrou a reclamante demonstrar que a reclamada praticou algum comportamento antijurídico que importou a impossibilidade de cumprimento da obrigação de entrega da encomenda postal ao seu destinatário, nos termos e para os efeitos dos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, inexistindo, por conseguinte, facto ou situação a que a lei faça corresponder como consequência a constituição do direito potestativo de resolução, extintivo do contrato de prestação de serviço postal, e a emergência do efeito restitutório da prestação já efetuada;

6. E, neste encalço, também não se mostraram preenchidos os pressupostos constitutivos e cumulativos – desde logo, o facto ilícito – de que sempre dependeria o reconhecimento de um direito a tutela reparatória da reclamante, oponível à reclamada, seja a título de danos patrimoniais, seja a título de danos não patrimoniais, na certeza de que a situação em apreço não se subsumia a qualquer das hipóteses previstas no artigo 34.º da Convenção Postal Universal (perda, espoliação ou avaria do objeto registado).