PROC. N.º 1399/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Ao abrigo do Sexto Protocolo Adicional à Constituição da UPU, de 15 de Setembro de 1999 (aprovado pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, DR I, n.º 110, Sup., de 11/05/2004), os estados membros da união postal universal – onde se incluem Portugal e Brasil – devem assegurar a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objetos de correspondência e de encomendas postais (...) devendo as encomendas ser entregues aos destinatários no menor intervalo de tempo e de acordo com as disposições em vigor no país de destino.

II. A Convenção não prevê qualquer indemnização no caso de atraso na receção da encomenda postal. Também o DL n.º 176/88 de 18/05, que aprova o Regulamento do Serviço Público de Correios, só prevê indemnização em caso de perda, expolição ou avaria (veja-se o art.º 81º).

III. Ao abrigo do art.º 12º, n.º 1 e 4 do Regime Jurídico dos Serviços Postais (RJSP) – aprovado pela Lei n.º 17/2012, de 26/04 – o serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, o qual deve ser assegurado através de recolha e distribuição pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis.

IV. O pedido da Reclamante insere-se no regime da responsabilidade civil contratual, no âmbito da qual o devedor – neste caso, a Reclamada – está obrigada a indemnizar o credor – aqui Reclamante – pelos prejuízos causados quando falte culposamente ao cumprimento da obrigação (798º CC).

V. Na responsabilidade civil contratual a lei faz presumir que o incumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC). No entanto, exige-se que o credor demonstre a existência de danos e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, nos termos dos art.º 562º e 563º do CC.

A) RELATÓRIO:

No dia 23/05/2022, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada , com sede na **alegando, essencialmente, o seguinte**:

1) No dia 25/03/2022 foi-lhe remetida uma encomenda com origem no destino a para entrega na sua morada de residência, na ;

2) No dia 06/04, para efeitos de desalfandegamento da encomenda que havia chegado a procedeu ao pagamento das respetivas taxas, no valor de €37,77;

3) Como em momento algum se verificou um atraso tão significativo na receção de outras encomendas expedidas do e que lhe foram remetidas para entrega na mesma morada, estranhou o facto de alguns dias depois da data de desalfandegamento ainda não lhe ter sido entregue a respetiva encomenda;

4) Por esse motivo decidiu contactar a reclamada e solicitar os devidos esclarecimentos sobre a situação;

5) Em resposta, a reclamada apenas informou ser necessário que aguardasse o envio da encomenda para a sua morada de residência;

6) No dia 06/05, um mês após ter procedido ao pagamento das respetivas taxas de desalfandegamento e sem que a referida encomenda tivesse sido por si rececionada, decidiu apresentar reclamação e solicitar a resolução célere do problema;

7) Em resposta, no dia 10/05, através do seu endereço de correio eletrónico, a reclamada procedeu ao envio de esclarecimento sobre os novos procedimentos e obrigações legais impostas nas importações de mercadorias, pelo que teria que aguardar a autorização de saída da encomenda por parte das Autoridades Tributarias;

8) No dia 11/05 através do mesmo meio de comunicação, a reclamada procedeu ao envio de uma comunicação, através da qual foi informada de que o processo de desalfandegamento havia sido concluído com sucesso, após validação da autoridade tributária;

9) Ainda que possa compreender o tempo despendido, necessário para o cumprimento dos requisitos legais impostos para desalfandegamento de mercadorias importadas, não consegue de todo compreender ou aceitar que apenas no dia 24 de maio tenha recebido

autorização da reclamada, remetida por mensagem no *instagram* após a sua insistência, para proceder à recolha da encomenda no posto de distribuição da reclamada, na ;

10) Acresce à sua incompreensão, total desagrado por constatar que a encomenda da qual esteve a aguardar a sua entrega esteve retida no referido posto de distribuição desde o dia 16/05 e por razões que desconhece, em momento algum foi entregue na morada indicada para o efeito.

Peticiona que seja reconhecido o direito ao recebimento de uma compensação, por parte da reclamada, no valor não inferior a €5,00/diários, pela demora e falta de entrega da encomenda, com início no dia 12 e término no dia 24 de maio, data em que procedeu à recolha da encomenda, no posto de distribuição da reclamada.

*

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

1) Os factos apresentados encontram-se deturpados, não correspondendo à realidade dos mesmos;

2) Trata-se de um objeto de correio normal internacional com o código de barras n.º , para o qual é necessário o preenchimento de carta de porte eletrónica ( );

3) Esta carta trata-se de um documento de envio necessário que fornece os detalhes de envio incluindo o destino, o expedidor e o tipo de serviço de entrega, e faz parte do contrato de envio;

4) Os prazos decorridos, a que se refere o presente requerimento de arbitragem, neste armazém são resultado de um preenchimento incompleto de (carta de porte eletrónica);

5) A é obrigatória para todos os envios postais que contenham mercadorias a partir de 1 de janeiro de 2021 e a falta de envio nc desta informação poderá implicar a recusa do objeto no país de destino e inviabilizará a capacidade dos operadores postais em assegurar o transporte e distribuição de envios internacionais;

6) A remessa postal em questão entrou no (armazém – depósito temporário) a 05/04/2022;

7) Quando a se encontra devidamente preenchida, esta tem informação de contato telefónico ou email do destinatário, que permite o envio imediato e automático de notificação para o mesmo;

8) Foi emitido aviso de desalfandegamento manualmente, em virtude de não ter à data da passagem sido detetada a (sem);

9) Ainda assim, foi feito no dia seguinte, a 06/04/2022;

10) A ausência de qualquer notificação emitida para Saída do País de destino comprova que o email e/ou telemóvel não teriam sido corretamente associados à carta de porte eletrónica;

11) Em virtude desta comunicação, a cliente conseguiu aceder ao e tratar o desalfandegamento;

12) A passagem ao sistema Aduaneiro, em conformidade com o explanado pelo *Contact Center* no email de 10/05, depende da aceitação do sistema da de variadas mensagens eletrónicas que são produzidas diretamente das informações carregadas no pelo expedidor;

13) A sua omissão ou incorreção obstam à tramitação das mesmas e por essa razão não será submetida declaração aduaneira de importação;

14) O facto de os objetos serem remetidos sem é razão suficiente para a sua devolução;

15) Na prática, encetou todos os esforços que estavam ao seu alcance para ultrapassar este constrangimento de modo a que o máximo de clientes consiga desalfandegar os respetivos objetos com sucesso;

16) A 06/05 enviaram manualmente para este objeto no sistema , para colmatar a falha do expedidor;

17) Não existe qualquer outro evento de envio de que não o seja o efetuado pelos ;

18) Após o envio da , a 06/05, tendo sido em tempo razoável rececionada resposta pela foi submetida declaração aduaneira no dia 09/05, tendo obtido no dia 11/05;

19) No dia 12/05 teve saída do ;

20) Após o dia 12/05 a encomenda foi expedida do ( ) para o orrespondente ao da morada de entrega –

21) Entre o dia 16/05 e o dia 24/05, passaram 6 dias úteis;

22) Dado o volume diário de encomendas que a trata e distribui aliada à franca falta de meios de humanos, é perfeitamente aceitável e justificável a demora na referida entrega de 6 dias;

23) A Reclamante apenas se deslocou ao a fim de agilizar o processo de entrega e por vontade da própria Reclamante.

Peticiona o arquivamento do processo.

*

A audiência realizou-se no dia 07/09/2022, na sita na para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015. Em especial, estamos perante a prestação de um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2, alínea e) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o litígio está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15 º da Lei dos Serviços Públicos.

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

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €60,00 o valor da ação.

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

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

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito ao recebimento de indemnização pelo atraso na entrega da encomenda, conforme alega, por parte da Reclamada, o que impõe, igualmente, apurar se a Reclamada cumpriu integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No dia 25/03/2022 foi remetido um objeto de correio normal internacional com o código de barras n.' com origem no e destino a para entrega na morada da Reclamante;

2) A remessa postal em questão entrou no (armazém – depósito temporário) a 05/04/2022;

3) No dia 06/04/2022, para efeitos de desalfandegamento da encomenda, a Reclamante procedeu ao pagamento das respetivas taxas;

4) No dia 06/05/2022, sem que a referida encomenda tivesse sido rececionada, a Reclamante decidiu apresentar reclamação e solicitar a resolução célere do problema;

5) No dia 11/05/2022, a Reclamada informou a Reclamante de que o processo de desalfandegamento havia sido concluído com sucesso;

6) No dia 12/05/2022 a encomenda foi expedida do (
–) para o

7) No dia 24/05/2022 a Reclamante recebeu autorização da Reclamada para proceder à recolha da encomenda no posto de distribuição da ;

8) A encomenda esteve no posto de distribuição desde o dia 16/05/2022 até 24/05/2022;

9) A encomenda não foi entregue na morada indicada para o efeito.

Factos não provados:

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

a) Os prazos decorridos são resultado de um preenchimento incompleto de (carta de porte eletrónica).

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5000, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º,

n.º 3 Reg. TRIAVE). Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada, essencialmente, a documentação junta aos autos e as declarações da Reclamante. As declarações da testemunha arrolada pela Reclamante mostraram-se irrelevantes para a decisão da causa, atento o discurso confuso apresentado e a falta de assertividade e rigor das declarações.

Quanto à **matéria provada**, o **ponto 1)** ficou demonstrado pela análise aos docs. 1 e 2 juntos pela Reclamada, em conjugação com o doc. 1 junto pela Reclamante. O doc. 2 junto pela Reclamada foi igualmente relevante para a demonstração dos **pontos 2), 6), 8) e 9).** Através da sua análise verifica-se que o objeto saiu do no dia 12/05/2022, passou pelo centro de no dia 13/05, chegando ao Centro operacional da no dia 16/05/2022, onde ficou depositada até à recolha realizada pela própria Reclamante e após várias falhas de distribuição. Os **pontos 3), 4) e 5)** ficaram demonstrados pelo doc. 2, 4 e 3, respetivamente, juntos pela Reclamante. O **ponto 7)** foi provado pelo doc. 6 junto igualmente pela Reclamante. Através do registo disponível no sítio da internet da Reclamada, foi possível confirmar o percurso do objeto até à recolha por parte da Reclamante, no dia 24/05/2022, às 17h20.

Pela Reclamante também foi referido que acompanhava pela aplicação da Reclamada o estado da entrega e que aparecia a informação de não entrega por não se encontrar ninguém em casa para recebê-la. Porém, tal informação não resulta dos documentos juntos aos autos nem do registo no sítio de internet da Reclamada, que refere que "foi impossível passar na morada", o que é corroborado pelo doc. 6 junto pela Reclamante, onde o operador da Reclamada refere que "o colega que estava a fazer a distribuição teve um constrangimento". Considerando estes elementos, não ficou demonstrado que o atraso na entrega da encomenda, do dia 16/05 ao dia 24/05 – período relativamente ao qual a Reclamante peticiona ser indemnizada – tenha estado relacionado com um preenchimento incompleto de **[alínea a) da matéria não provada]**, já que essa situação já havia sido ultrapassada desde, pelo menos, 11/05/2022.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Ao abrigo do Sexto Protocolo Adicional à Constituição da UPU, de 15 de Setembro de 1999 (aprovado pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, DR I, n.º 110, Sup., de 11/05/2004), os estados membros da união postal universal – onde se incluem – devem assegurar a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objetos de correspondência e de encomendas postais, quer seguindo as disposições da Convenção quer, no

caso das encomendas de saída e após acordo bilateral, utilizando qualquer outro meio mais vantajoso para os seus clientes (art.º 10º, n.º 1), devendo as encomendas ser entregues aos destinatários no menor intervalo de tempo e de acordo com as disposições em vigor no país de destino. Quando as encomendas não são entregues ao domicílio, os destinatários devem, salvo impossibilidade, ser avisados sem demora da sua chegada (10º, n.º 7).

Ao abrigo do art.º 31º, a administração postal do país de origem e a do país de destino estão autorizadas a submeter os objetos de correspondência a verificação alfandegária, segundo a legislação desses países, podendo as administrações postais que obtiveram a autorização para realizar o desalfandegamento em nome dos clientes cobrar, dos clientes, uma taxa baseada nos custos reais da operação (32º).

Nos termos do artigo 34º, n.º 1, as administrações postais respondem pela **perda, espoliação ou avaria dos objetos registados,** das encomendas ordinárias e **dos objetos com valor declarado**, bem como pela **perda dos objetos com entrega comprovada**. *Quando é devida uma indemnização pela perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado, de uma encomenda ordinária ou de um objeto com valor declarado, o remetente, ou, conforme o caso, o destinatário, tem direito, além disso, à restituição das taxas e dos direitos pagos, com exceção 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* (n.º 7).

***O destinatário tem direito à indemnização após ter tomado posse do objeto registado, da encomenda ordinária ou do objeto com valor declarado espoliado ou avariado* (n.º 8).**

Conforme resulta do supra explanado, a Convenção não prevê qualquer indemnização no caso de atraso na receção da encomenda postal. Também o DL n.º 176/88 de 18/05, que aprova o Regulamento do Serviço Público de Correios, só prevê indemnização em caso de perda, expolição ou avaria (veja-se o art.º 81º).

Por sua vez, ao abrigo do art.º 12º, n.º 1 e 4 do Regime Jurídico dos Serviços Postais (RJSP) – aprovado pela Lei n.º 17/2012, de 26/04 – o serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, o qual deve ser assegurado através de recolha e distribuição pelo menos uma vez por

dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo

Nos termos do art.º 37º, n.º 4, os prestadores de serviços postais são responsáveis pelo cumprimento integral e pontual das obrigações previstas na referida lei, ainda que, para o exercício da sua atividade, recorram a serviços de outras entidades.

O RJSP também não prevê, especificamente, indemnização pelo atraso na entrega da encomenda, embora preveja prazos para a sua execução. Porém, o pedido da Reclamante insere-se no regime da responsabilidade civil contratual, no âmbito da qual o devedor – neste caso, a Reclamada – está obrigada a indemnizar o credor – aqui Reclamante – pelos prejuízos causados quando falte culposamente ao cumprimento da obrigação (798º CC). Na responsabilidade civil contratual a lei faz presumir que o incumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC). No entanto, exige-se que o credor demonstre a existência de danos e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, nos termos dos art.º 562º e 563º do CC. Ora, a Reclamante não alegou nem demonstrou qualquer prejuízo que tenha sofrido em virtude da mora no cumprimento da obrigação de entrega da encomenda postal. Embora a simples mora constitua o devedor na obrigação de indemnizar o credor pelo prejuízo sofrido, não existindo prejuízo – ou não tendo sido o mesmo demonstrado nem alegado – não há lugar a qualquer indemnização.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada do pedido.

Notifique.

Guimarães, 4 de outubro de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)