PROC. N.º 2319/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação de padrões de qualidade, nomeadamente quanto à regularidade e fiabilidade do serviço, bem como a prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação.

II. O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

IV. Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

V. A obrigação de indemnizar não é automática. Cabe ao lesado demonstrar a verificação de um facto ilícito causador de danos suscetíveis de compensação e do nexo de causalidade entre o facto e os danos invocados.

VI. É facto notório que a necessidade de se deslocar à estação de correios para levantar correspondência registada que lhe seja dirigida causa transtornos ao cidadão comum, especialmente quando a mesma poderia – e deveria – ter sido entregue pessoalmente, na sua residência. Porém, trata-se de incómodos que não assumem relevância e gravidade suficiente ao ponto de serem ressarcíveis, não tendo a Reclamante alegado nem demonstrado que tenha sofrido danos mais graves do que os meros incómodos e transtornos notórios, nem que a deficiente prestação de serviço por parte da Reclamada ocorra com frequência tal que assuma gravidade suscetível de compensação.

A) RELATÓRIO:

No dia 08/09/2022, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Tem vindo a reclamar junto da Reclamada o facto de algumas correspondências não lhe serem entregues, apesar de a morada estar correta e completa;

2) Estranhamente, algumas cartas, com morada incompleta ou com outra morada distinta, seja em seu nome, seja em nome de outras pessoas, recebe na sua caixa de correio;

3) A presente situação já decorre de longa data, desde 2001, altura em que residia noutro local;

4) Atualmente e pelo menos desde 2011, reside na morada acima identificada, mas só lhe são entregues algumas correspondências;

5) A título de exemplo, cartas do Tribunal e do Hospital que serão extraviadas por razões que desconhece, impedindo-a de tratar de questões legais e de saúde, situações que lhe causam grandes transtornos;

6) A empresa acusa a receção das suas reclamações e informa que vai averiguar os pedidos, mas até à data não há resposta.

Peticiona que a Reclamada reúna esforços no sentido de entregar todas as correspondências que lhe são dirigidas e, de forma a minimizar os transtornos provocados por estas anomalias na distribuição, o pagamento de uma indemnização de €1.500,00.

*

Em **Contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Da mera leitura da reclamação resulta evidente que a presente ação se encontra votada ao insucesso, porquanto lhe faltam fundamentos fácticos e de direito que a sustentem;

2) A Reclamada, nomeadamente na pessoa do Carteiro que faz a entrega da correspondência na área em referência. conhece a Reclamante como sendo residente na

3) A Reclamada, nomeadamente na pessoa do Carteiro, desconhece e sem obrigação de conhecer a(s) anterior(es) morada(s) da Reclamante;

4) A Reclamada [sic] junta uma primeira carta, referente à fatura da conta utilitária da água, cujo remetente é cuja morada se encontra impercetível. No entanto, se recebeu a carta, deduz-se que a entrega decorreu com a devida normalidade;

5) Uma segunda carta, referente a uma convocatória para exame médico, cujo remetente é o conseguindo-se aferir que a morada está correta e consequentemente a entrega decorreu com a devida normalidade. De acrescentar que se encontra inscrito na própria carta "*Carta recebida – morada correta*");

6) Uma terceira carta, referente a um agendamento de exame médico, cujo remetente é o conseguindo-se aferir que a morada está correta e consequentemente a entrega decorreu com a devida normalidade. De acrescentar que se encontra inscrito na própria carta "*Recebida dia 18/8/2022*";

7) Uma quarta carta referente a uma convocatória para exame médico, cujo remetente é o conseguindo-se aferir que a morada está correta e consequentemente a entrega decorreu com a devida normalidade, não se conseguindo aferir se se trata de uma 2.ª via ou se a mesma foi devolvida;

8) Uma quinta carta, referente a uma fatura, cujo remetente é a conseguindo-se aferir que a morada está correta e consequentemente a entrega decorreu com a devida normalidade;

9) Conforme supra exposto, no respeitante ao tema de saúde, a Reclamada recebeu todas as cartas que foram juntas aos autos, não se vislumbrando que não tenham sido recebidas, não se compreendendo de que forma a Reclamada foi impedida de "*tratar de questões de saúde*";

10) Relativamente às alegadas Cartas do Tribunal, a Reclamada informa não ter devolvido qualquer correspondência da Reclamante com a indicação de "*retirou*";

11) A título de curiosidade, a cópia que a cliente apresenta com essa indicação não parece estar correta, isto porque, na frente da correspondência aparece um carimbo, que se presume ser do com a data de 23/05/2001 e no verso, aparece um carimbo com uma marca dia de

12) O foi centralizado no em janeiro de 2017 logo estaremos certamente a discutir situações ocorridas há muito tempo;

13) Relativamente à devolução das alegadas correspondências, a Reclamada, desconhece a devolução de qualquer carta, uma vez que o Carteiro não realizou nenhuma devolução referente à Reclamante;

14) Por outro lado, não foi junta qualquer prova aos autos referente às alegadas "devoluções";

15) Caso tenha sido devolvida correspondência com esta morada, terá que haver um motivo em concreto e com indicação na carta do mesmo, assim, sugere-se que indique e apresente que cartas em concreto que foram devolvidas;

16) Mas relembre-se que, pelas cartas que a Reclamante junta enquanto documentos, não se consegue aferir se alguma delas foi devolvida, independentemente do motivo, não se fazendo prova da referida devolução;

17) A morada inscrita nas cartas é da responsabilidade do remetente/quem dá a morada, c e consequentemente o Carteiro que faz a referida entrega, não é responsável pela inscrição da morada na carta, apenas são intermediários entre o remetente e o destinatário;

18) Se em algum momento, a morada vier incompleta, ilegível ou impercetível, o Carteiro empenhará todos os seus esforços e conhecimentos a fim de fazer chegar as cartas ao seu destinatário, mas a inscrição da morada na carta, seja ela correta ou não, não é da competência, nem da responsabilidade do Carteiro;

19) A Reclamante pede a título de indemnização, o montante global de 1.500 EUR, não tendo a mesma feita qualquer prova, nem do alegado, nem dos prejuízos que teve e que sirvam de fundamente ao valor invocado a título de indemnização.

Peticiona o arquivamento do requerimento de arbitragem.

*

A audiência realizou-se nos dias 02/12/2022 e 17/01/2023, Sala do Fórum Trofa XXI, sito na Rua Padre Joaquim Augusto da Fonseca Pedrosa, na Trofa, 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.

Subjacente ao pedido da Reclamante encontra-se a prestação de um serviço público essencial, nos termos do art.º 1, n.º 2, alínea e) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida Lei.

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

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €1.500,00 o valor da ação.

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

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

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a indemnizar a Reclamante no montante de €1.500,00 por falha na prestação de serviços postais, o que impõe apreciar os direitos e deveres relacionados com a prestação deste serviço público essencial.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) A Reclamante não recebe pessoalmente alguma da correspondência registada que lhe é dirigida, apesar de se encontrar em casa no momento da entrega;

2) A Reclamante recebe correspondência na sua caixa de correio dirigida a outras pessoas;

3) A Reclamante reclamou junto da Reclamada o facto de alguma correspondência não lhe ser pessoalmente entregue;

4) A Reclamada informou a Reclamante de que iria averiguar os seus pedidos, mas nunca deu resposta.

Factos não provados:

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

a) A falta de entrega da correspondência acontece desde, pelo menos, 2011;

b) A Reclamante deixou de receber cartas do impedindo-a de tratar de questões legais e de saúde.

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 €5.000,00, 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).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida em audiência de julgamento e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** ficou demonstrado pelas declarações das testemunhas Pelas vizinhas foi dito que vivem no mesmo andar da Reclamante, a primeira há 11 anos e a segunda há 9, e que, em dia que não souberam precisar, aperceberam-se de que a Reclamante discutia com o carteiro (testemunha), quanto à não entrega de uma carta registada naquele dia, apesar de a Reclamante se encontrar em casa. Referiu a testemunha que ia a sair para o trabalho e que a Reclamante desceu na mesma altura, tendo-se dirigido à caixa de correio e apercebido de que se encontrava um vale postal ali depositado, daquele dia, confrontando o carteiro com o facto de tocar à campainha para entregar a correspondência aos vizinhos e não fazer o mesmo quanto à correspondência que lhe é dirigida. Referiu a testemunha que o carteiro tinha tocado à campainha de uma vizinha e que aguardava que a vizinha descesse, sendo nessa circunstância que a Reclamante referiu "tocou à campainha para as minhas vizinhas e não tocou para mim?". Pela testemunha

igualmente vizinha, foi dito que o carteiro tocou à campainha de sua casa, dizendo que tinha uma carta para receber e que, quando desceu, apercebeu-se de a Reclamante se dirigir ao carteiro, dizendo, "toca para a vizinha e não toca para mim?".

Pelo próprio carteiro foi confirmada a discussão descrita pelas anteriores testemunhas, tendo esclarecido que, a partir do momento em que toca à campainha e ninguém responde, deposita o vale postal e não é obrigado a entregar a carta mesmo que depois o destinatário desça, acrescentando que costuma "facilitar a vida às pessoas", mas não quando o abordam de forma agressiva como, refere, fez a Reclamante. Referiu, ainda, que não deposita o vale postal sem antes tocar à campainha correspondente e que julga que a campainha da Reclamante se encontra avariada porque não emite o mesmo som da campainha dos vizinhos daquele prédio. Porém, reconheceu que há cartas registadas que entrega à Reclamante depois de tocar à campainha, o que contraria a alegação anterior – se a campainha estivesse avariada, não funcionaria nenhuma das vezes.

Quanto ao **ponto 2),** ficou demonstrado pelos docs. 9, 10, 11 e 12 juntos pela Reclamante, o que demonstra falta de rigor na distribuição postal pela Reclamada. Pela testemunha

foi dito que não tem conhecimento de ter depositado cartas dirigidas a outras pessoas no recetáculo da Reclamante, dizendo que não sabe onde a Reclamante arranjou os avisos, isto é, sugerindo que os mesmos não se encontravam no recetáculo da habitação da Reclamante e que esta os teria subtraído dos recetáculos corretos. Tal alegação contraria as regras da experiência e da normalidade e é demonstrativa da existência de alguma animosidade entre o carteiro e a Reclamante.

Assim, dos depoimentos das testemunhas supra descritos, em conjugação com os vales postais juntos pela Reclamante e com as suas declarações, foi criada a convicção de que, de facto, o carteiro nem sempre verifica se a Reclamante se encontra na residência, emitindo, por vezes, o vale postal em alturas que a Reclamante estaria disponível para receber a correspondência que lhe é dirigida.

Contudo, não ficou demonstrada com que frequência acontece a falta de entrega, nem que a Reclamante tenha sofrido prejuízos por não receber cartas dirigidas pelo tribunal e/ou pelo hospital [**alínea b)** da matéria não provada]. Quanto a estas correspondências, tampouco ficou demonstrado que, na data em que foram enviadas, a Reclamante se encontrava em casa para as

receber. Por outro lado, a Reclamante limitou-se a peticionar indemnização pelos transtornos causados, sem identificar nem demonstrar de que forma esta situação lhe causou ou causa danos.

Acresce que, questionada a testemunha quanto aos transtornos ou outro tipo de danos que esta situação cause a Reclamante, referiu apenas que a Reclamante "é uma pessoa que anda mais em baixo devido à situação dela, de estar lesionada do joelho".

Quanto aos **pontos 3)** e **4)**, por funcionário da Reclamada, responsável pelo centro de distribuição postal de foi dito que não teve conhecimento de reclamações apresentadas pela Reclamante sobre falha na entrega de correspondência, à exceção da que originou a reclamação no TRIAVE. Apesar destas declarações, estes factos ficaram demonstrados pelos docs. 1, 2, 16 e 17 juntos pela Reclamante, dos quais se extrai, claramente, que a Reclamante apresentou reclamação quanto a problemas na distribuição postal e que a Reclamada se comprometeu a averiguar a situação em março e julho de 2020, o que permite concluir que houve, pelo menos, duas reclamações relacionadas com este assunto. No entanto, a testemunha também referiu que só começou a trabalhar em em outubro de 2020, sendo estas reclamações anteriores. A Reclamada não demonstrou que tenha dado resposta à Reclamante em função das averiguações que se comprometeu a realizar, tampouco o alegou.

Quanto à **alínea a)** da matéria não provada, trata-se de facto alegado pela Reclamante que não foi por si demonstrado de forma alguma.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação de padrões de qualidade, nomeadamente quanto à regularidade e fiabilidade do serviço, bem como a prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação – art.º 11º, n.º 1, alíneas b) e c).

Nos termos do art.º 12º, o serviço universal compreende *um serviço postal, no 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.*

Todos os prestadores de serviços postais devem assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores, mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas [art.º 41, n.º 1 alínea a)].

Ao abrigo da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07, o prestador do serviço público essencial deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art.º 3º).

A prestação de um serviço público essencial deve obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes (art.º 7º).

Cabe ao prestador de serviço provar todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação deste tipo de serviço (art.º 11º, n.º 1).

Dada a sua importância, é nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos ao consumidor pela Lei dos Serviços Públicos (art.º 13º).

Por outro lado, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais *devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor* (art.º 4). Além disso, *o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos* (art.º 12º, n.º 1).

Nos termos dos art.º 562º e 563º do Código Civil, *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação,* sendo que, *a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.*

No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante

da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela[1] "o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos".Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais[2]". Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005[3], que "só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis." Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019[4], "Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais –, mas antes de se proporcionar uma satisfação adequada ao lesado." A compensação em causa "tem por fim facultar ao lesado meios económicos que, de alguma sorte, o compensem da lesão sofrida, por tal via reparando, indirectamente, os preditos danos, por serem hábeis a proporcionar-lhe alegrias e satisfações, porventura de ordem puramente espiritual, que consubstanciam um lenitivo com a virtualidade de o fazer esquecer ou, pelo menos, mitigar o havido sofrimento moral[5]".

A obrigação de indemnizar não é automática. Cabe ao lesado demonstrar a verificação de um facto ilícito causador de danos suscetíveis de compensação e do nexo de causalidade entre o facto e os danos invocados. É facto notório que a necessidade de se deslocar à estação de correios para levantar correspondência registada que lhe seja dirigida causa transtornos ao cidadão comum, especialmente quando a mesma poderia – e deveria – ter sido entregue

[1] In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.
[2] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[3] Proc. n.º 1082/2005-8.
[4] Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.
[5] In Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24.04.2013.

pessoalmente, na sua residência. Porém, trata-se de incómodos que não assumem relevância e gravidade suficiente ao ponto de serem ressarcíveis, não tendo a Reclamante alegado nem demonstrado que tenha sofrido danos mais graves do que os meros incómodos e transtornos notórios, nem que a deficiente prestação de serviço por parte da Reclamada ocorra com frequência tal que assuma gravidade suscetível de compensação.

DECISÃO:

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

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Trofa, 13 de fevereiro de 2023
O Árbitro,
Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)