PROC. N.º 1907/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. ***As administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados, das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado, bem como pela perda dos objetos com entrega comprovada.***

II. **Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências, enquanto numa encomenda ordinária, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais.**

III. **Ao abrigo do REGULAMENTO DAS ENCOMENDAS POSTAIS, o montante da indemnização não deve exceder o montante resultante da combinação da taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto.**

A) RELATÓRIO:

No dia 03/07/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada , alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No passado dia 13 de abril de 2023, expediu uma encomenda através da Reclamada, para a sua filha que está em

2) Considerando que a encomenda não chegava, reclamou de imediato com a Reclamada que não adiantaram qualquer informação, ficando de dar qualquer resposta após 30 dias;

3) Apesar das várias tentativas para saber o que se terá passado, voltou a falar com o chefe de serviços dos que lhe disse, no dia 03/07/2023, que teria que aguardar mais 3 meses para receber uma resposta;

4) Surpreendido com tudo isto, tanto mais que a encomenda expedida continha uma roupa de bebé recém-nascido, pois destinava-se ao seu neto que nasceu em abril;

5) Passado tanto tempo, a roupinha expedida já não lhe vai servir, pelo que não pode deixar de manifestar a sua indignação perante o modus operandi de uma entidade que merece a confiança dos seus clientes.

Peticionou o esclarecimento claro e objetivo do acontecimento que impediu a receção da encomenda e a indemnização do valor das despesas de expedição da encomenda e de aquisição do bem expedido.

*

A Reclamada apresentou **Contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) No dia 13 de abril de 2023, o Demandante contratou o envio de uma encomenda com destino a

2) Cumpriu o seu dever de transportar a encomenda para o país de destino;

3) A encomenda chegou ao país de destino dia 15 de abril de 2023;

4) Apesar de ter chegado ao país de destino, a encomenda não chegou, alegadamente, ao seu destinatário, neste caso, a filha do Demandante;

5) O Demandante apresentou reclamação junto dos serviços no dia 26 de abril de 2023;

6) Perante esta reclamação e dado que a encomenda já não se encontrava em território português, sugeriu ao Demandante que pedisse ao destinatário da encomenda para entrar em contacto com os serviços

7) À data de hoje, a encomenda continua retida no país de destino;

8) O facto de, cinco meses volvidos, a encomenda ainda se encontrar retida nos serviços postais do país de destino não é da sua responsabilidade;

9) Foi até enviado um inquérito para o operador com o intuito de obter informação acerca do paradeiro da encomenda;

10) Após as devidas averiguações, o operador não conseguiu obter informação adicional acerca do estado da encomenda;

11) Pelo que considerou que a mesma tinha sido extraviada;

12) O operador assumiu a responsabilidade pela indemnização devida ao Demandante;

13) Pelo que não cabe a si indemnizar o Demandante, uma vez que os danos por este alegados não foram da sua responsabilidade, mas sim do operador

14) Como resulta do artigo 798º do Código Civil, devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor";

15) Ora, não faltou culposamente ao cumprimento da obrigação;

16) Aliás, não faltou de todo ao cumprimento da obrigação;

17) Todavia, se assim não se entender, todo o comportamento postal, para o serviço internacional, deverá assentar no cumprimento das disposições legislativas e regulamentares da Convenção Postal Universal (aprovada para ratificação pela Assembleia da República N.º 36-A/2004 e ratificada pelo Decreto da República N.º 26-A/204, de 11 de maio);

18) No artigo 37º da mencionada Convenção vem previsto um prazo máximo de dois meses para os operadores esponderem a pedidos de averiguação que lhes são enviados pelos seus congéneres;

19) O artigo 25º da mesma Convenção estipula os limites e condições de indemnização para os produtos

20) Tendo tudo isto em consideração, presumiu o extravio da encomenda;

21) Perante o envio por da encomenda, foi informada pelos serviços que estes assumiriam responsabilidade pelo envio;

22) Para que possam ser cobertos riscos dos quais não está obrigada a assumir, coloca à disposição dos seus clientes a contratação de seguros que permitem a indemnização do valor das mercadorias no caso de extravio ou outros danos;

23) É da exclusiva responsabilidade dos clientes a escolha do produto que consideram mais adequado para os seus envios, devendo ter em conta a mercadoria a enviar e o seu respetivo valor;

24) Ainda que não seja responsável pelo extravio, e tendo o produto um seguro associado ao valor do conteúdo, com um limite de SDR 30,00 (€37,79), emitiu um vale postal correspondente a esse valor e ao valor dos portes pagos pelo Demandante;

25) Pelo que emitiu o vale n.º , no valor de €50,29;

26) Vale esse que se encontra fora de validade, uma vez que expirou a 31.08.2023;

27) De acordo com a Convenção Postal Universal, as indemnizações apenas são devidas nos casos de extravio, danos ou espoliação;

28) Danos colaterais ou lucros cessantes não são indemnizáveis;

29) Encontra-se adstrita às regras previstas na elencada Convenção, pelo que, outra alternativa não restou senão indemnizar o Demandante nos termos em que aquele instrumento legalmente prevê;

30) Salienta-se ainda que o valor do conteúdo da encomenda é superior ao máximo permitido (SDR 30,00);

31) Pelo que, tendo indemnizado o Demandante no valor que estava legalmente obrigada, não pode ser responsável pelo pagamento de qualquer outra indemnização.

Peticionou a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 17/11/2023, no Edifício dos Paços do Concelho, Praça da República, em Margaride, Felgueiras, 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 do Reclamante encontra-se a prestação de um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2 e) da Lei dos Serviços Públicos. 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 €70,16 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 proceder ao pagamento do montante de €70,16 ao Reclamante, a título de compensação pelo extravio da encomenda.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No dia 13/04/2023, o Reclamante contratou o envio de uma encomenda registada com destino a pelo valor de €12,50;

2) O Reclamante não contratou seguro para o envio da encomenda;

3) A encomenda chegou ao país de destino no dia 15/03/2023;

4) A encomenda não foi entregue ao destinatário, a filha do Reclamante;

5) A encomenda continha roupa de bebé recém-nascido, destinando-se ao neto do Reclamante;

6) No dia 26/04/2023, o Reclamante apresentou reclamação junto dos serviços da Reclamada;

7) O operador não conseguiu obter informação adicional acerca do estado da encomenda;

8) O operador assumiu a responsabilidade pelo pagamento de indemnização ao Reclamante;

9) A Reclamada emitiu e enviou ao Reclamante o vale n.º no valor de €50,29;

10) O vale expirou a 31.08.2023, por não ter sido reclamado pelo Reclamante.

.

Factos <u>não provados:</u>

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

a) A encomenda continha bens no valor de €56,00.

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, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, 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 e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto aos documentos, foram relevantes o comprovativo de registo da encomenda e respetiva fatura, com a indicação da morada do destinatário, do valor pago pelo envio e data de envio. Apesar de o valor total da fatura ser de €14,16, o valor do registo da encomenda corresponde a €12,50, correspondendo o restante valor a outros produtos adquiridos pelo Reclamante. Foi também relevante a fatura/recibo datada de 24/05/2023, com descrição de 2 fatos, 1 body, 1 carapim e 1 casaquinho, no valor total de €56,00, emitida por com sede na

Foi também relevante o documento correspondente ao seguimento da encomenda, do qual se verifica que a mesma chegou ao país do destino a 15/04/2023, sem registo posterior a essa data e sem indicação de entrega ao destinatário. A Reclamada juntou ainda o doc. 2, como comprovativo da confirmação de extravio da encomenda, pelo operador local, e atribuição de indemnização de 41,24 SDR[1]

[1] *Special Drawing Rights*, i.e, Direito Especial de Saque (DES).

Por , esposa do Reclamante, foi dito que comprou um fatinho na feira de no final de abril, para o neto que nasceu em março, que custou cerca de €74,00. No entanto, confrontada com o facto de a encomenda ter sido remetida no dia 13/04/2023, ou seja, antes da data da compra que indicou, e de a fatura junta aos autos indicar o valor de €56,00, referiu não estar certa destes factos. Acrescentou que a filha se deslocou ao posto de e ao aeroporto, mas não obteve qualquer informação sobre a encomenda que nunca chegou a ser entregue.

Pelo Reclamante foi dito que a fatura tem data de emissão posterior ao envio da encomenda porque, quando compraram o fato, não foi emitida fatura, pelo que, mais tarde, deslocaram-se novamente à feira para solicitar a fatura para efeitos de reclamação. Quanto ao vale, confirmou que o mesmo foi emitido, mas não o levantou por não concordar com o valor atribuído.

Foi criada a convicção de que a encomenda continha, de facto, roupa de bebé para oferecer ao neto do Reclamante. Contudo, considerando as incongruências entre as declarações do Reclamante e da sua esposa e a falta de correspondência da fatura com os factos alegados, não ficou provada a quantidade, qualidade nem o valor dos bens expedidos.

Por funcionária da Reclamada, foi dito que o Reclamante procedeu ao registo de uma encomenda, um pacote de 882 gramas, com destino o qual foi considerado extraviado pelo tendo sido gerado um vale no valor de €37,79, tendo por referência 30 DTS[2], de acordo com os limites fixados pela Convenção Postal Universal, acrescido do valor dos portes. Referiu que o vale não foi levantado pelo Reclamante, por ter reclamado um valor de indemnização superior. O valor indicado pela testemunha é inferior ao valor indicado pelo operador local francês que fixou a indemnização em 41,24 DES.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07) estabelece um princípio geral que obriga o prestador do serviço *a 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 3), impondo elevados padrões de qualidade na prestação desses serviços (artigo 7.º).

[2] *Droit de Tirage Spécial*, i.e, Direito Especial de Saque (DES).

Nos termos do art.º 10º da CONVENÇÃO POSTAL UNIVERSAL[3], as administrações postais asseguram a admissão, o tratamento, o transporte e a distribuição dos objetos de correspondência e de encomendas postais. Os objetos de correspondência podem ser expedidos sob registo, com entrega comprovada, com valor declarado, contrarreembolso e por expresso.

Quanto à responsabilidade, estabelece o art.º 34º que *as administrações postais respondem pela perda, espoliação ou avaria dos objectos registados, das encomendas ordinárias e dos objectos com valor declarado,* bem como *pela perda dos objetos com entrega comprovada.* Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências, enquanto numa encomenda ordinária, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais.

A indemnização é calculada de acordo com o preço corrente, convertido em DES, dos objetos ou mercadorias da mesma natureza, no lugar e na altura em que o objeto foi aceite para transporte (art.º 34º, n.º 6).

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 tem direito, além disso, à restituição das taxas e dos direitos pagos, com exceção da taxa de registo ou de seguro – n.º 7.

Sem prejuízo de direito de recurso contra a administração responsável, a obrigação de pagar a indemnização e de restituir as taxas e direitos cabe, conforme o caso, à administração de origem ou à administração de destino. O remetente tem a faculdade de desistir dos seus direitos a indemnização a favor do destinatário. Inversamente, o destinatário tem a faculdade de desistir dos seus direitos a favor do remetente. O remetente ou o destinatário pode autorizar uma terceira pessoa a receber a indemnização, se a legislação interna o permitir – art.º 37º, n.º 1 e 2. Até 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 – art.º 41º.

[3] DIÁRIO DA REPÚBLICA — I SÉRIE-A N.º 110 — 11 de maio de 2004.

Seja qual for a administração responsável pelo extravio, o remetente tem direito a exigir a respetiva indemnização à administração com a qual contratou o serviço, sem prejuízo de eventual direito de regresso entre as administrações postais envolvidas no transporte. A Reclamada comprometeu-se a proceder à entrega de uma encomenda postal a determinado destinatário, perante o Reclamante, e o serviço não foi pontualmente prestado. Nessa sequência, está a Reclamada obrigada a indemnizar o Reclamante.

Ao abrigo do REGULAMENTO DAS CORRESPONDÊNCIAS, o montante da indemnização prevista na Convenção em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado eleva-se a 30 DES, ao qual acrescem as taxas e os direitos liquidados pelo remetente.

Ao abrigo do REGULAMENTO DAS ENCOMENDAS POSTAIS, o montante da indemnização não deve exceder o montante resultante da combinação da taxa de 40 DES por encomenda simples e a taxa de 4,5 DES por cada quilo, acrescidos das taxas e direitos pagos no momento do depósito do objeto.

Ao abrigo da Lei n.º 17/2012, de 26/04 que estabelece o REGIME JURÍDICO APLICÁVEL À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POSTAIS, *constitui um envio postal (...) designadamente: a) Envio de correspondência, que consiste na comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza, incluindo a publicidade endereçada; b) Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas; c) Encomenda postal, a qual constitui um* ***volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial*** – art.º 5º, n.º 1 (negrito adicionado).

O envio postal designa-se por envio registado quando o mesmo possui garantia de valor monetário fixo contra os riscos de extravio, furto, roubo ou deterioração, fornecendo ao remetente, a seu pedido, uma prova do depósito ou da sua entrega ao destinatário – art.º 5º, n.º 3. O envio postal pode ainda ser classificado como envio com valor declarado, sempre que se trate de um envio postal com garantia do valor monetário do conteúdo até ao montante declarado pelo remetente, em caso de extravio, furto, roubo ou deterioração – art.º 5º, n.º 4.

Assim, conclui-se que o Reclamante remeteu um envio postal registado, correspondente a uma encomenda postal, sujeita ao regime compensatório previsto no Regulamento das Encomendas Postais, o que impõe uma compensação de 40 DES acrescido de 4,5 DES por cada quilo e das taxas pagas pelo envio.

À data de 13/04/2023 (data em que o objeto foi aceite para transporte), o Direito Especial de Saque fixava-se em €1,227[4], pelo que o montante indemnizatório se fixa em €49,08, acrescido de €4,86 em função do peso da encomenda[5]. A este montante acresce o valor dos portes de €12,50, o que perfaz o montante global de €66,44.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder ao pagamento do montante de €66,44 ao Reclamante.

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

Felgueiras, 14 de dezembro de 2023
O Árbitro,
Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)

[4] https://bpstat.bportugal.pt/serie/12533639.
[5] Foi realizado o cálculo proporcional, considerando que a encomenda pesava 882 gramas, apurando-se o valor de 3,97 DES.