



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação n.º 991/2016

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED],  
intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com [REDACTED]  
[REDACTED], pedindo ser ressarcido do valor pago pelo pedido de reexpedição da  
correspondência que fez e por prejuízos sofridos.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 15/12/2015  
fez um pedido para que a sua correspondência fosse reexpedida para a [REDACTED]  
[REDACTED], tendo pago para o efeito 7,56€.

A reexpedição teve início em 18/12/2015, contudo ocorreu demora na entrega de uma  
carta da PSP, e outra, do Tribunal Judicial do Funchal, em 29/04/2016, nunca chegou a receber,  
o que lhe causou prejuízos pois tinha prazos para cumprir.

A reclamada apresentou contestação reconhecendo o pedido de reexpedição da  
correspondência feito pelo reclamado e o lapso verificado na entrega da carta registada enviada  
pelo Tribunal Judicial do Funchal, mas impugnando o demais, alegando que os remetentes não  
indicavam a morada completa o que prejudicou o serviço e determinou a impossibilidade da  
entrega da correspondência, concluindo por pedir a sua absolvição.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se  
o reclamante deve ser reembolsado do montante que pagou pelo pedido de reexpedição da  
correspondência e indemnizado por prejuízos sofridos.

. Valor da reclamação: 7,56€



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) Em 15/12/2015, o reclamante fez um pedido para que a correspondência endereçada para a [REDACTED], fosse reexpedida para [REDACTED];

2) Esse pedido foi para ter validade no período de 18/12/2015 a 18/01/2016, e pelo mesmo pagou 7,56€;

3) Em data não apurada, mas compreendida no período acima descrito, um agente da PSP que o conhece contactou o reclamante por um problema que tinha a ver com uma multa do carro, que de imediato foi resolvido;

4) Em 29/04/2016, o reclamante tinha na sua caixa de correio um aviso de entrega de uma carta do Tribunal Judicial do Funchal, e, quando se deslocou [REDACTED] munido desse aviso para a levantar, foi informado constar que já a havia recebido em 2/05/2016, pelas 12,00h, o que não correspondia à verdade;

5) Tal carta foi devolvida ao remetente ainda dentro do prazo do seu levantamento, e depois na Secretaria do Tribunal o reclamante foi informado que a mesma destinava-se unicamente a avisá-lo de que não necessitava ir ao tribunal;

6) No período de 18/12/2015 a 18/01/2016 a correspondência dirigida ao reclamante apresentava endereço insuficiente, os remetentes não indicavam a morada completa do destinatário, sem a indicação da letra A elemento integrante da morada como o reclamante mencionara no pedido de reexpedição, o que prejudicou esse serviço;

7) Com o sucedido nos factos acima descritos nos n.ºs 3 a 5 o reclamante não teve algum prejuízo.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9, 14, 18 a 20, 59 e 60 aceites e confirmados pelas partes, das



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

declarações do reclamante quanto à ausência de qualquer prejuízo, ao contacto que teve com o agente policial, resolução do problema em causa, e objectivo da carta remetida pelo Tribunal Judicial, e ainda na confissão da reclamada, feita na sua contestação, relativa à prematura devolução ao remetente da carta expedida pelo Tribunal Judicial.

Não se provou, ao contrário do constante do requerimento inicial da reclamação, que no período de reexpedição tenha sido endereçada alguma carta da PSP para o reclamante, por não ter sido feita alguma prova nesse sentido. Pelo contrário, a este respeito o reclamante esclareceu no decurso da audiência que o que aconteceu foi um agente da PSP, que o conhece, o contactou por um problema que tinha a ver com uma multa do carro, problema que logo foi resolvido, sem algum prejuízo seu, acrescentando nunca ter recebido até essa data alguma carta da PSP, desconhecendo mesmo se alguma vez chegou a ser expedida.

### **DE DIREITO**

O reclamante peticiona, como se disse, ser reembolsado do montante que pagou pelo pedido de reexpedição da correspondência e indemnizado por prejuízos sofridos.

Precisando o objecto desta pretensão, na economia do pedido formulado, suporta-a o reclamante unicamente em dois alegados incumprimentos por parte dos [REDACTED]: um na demora na entrega de uma carta expedida pela PSP, e outro na não entrega de uma carta remetida pelo Tribunal Judicial do Funchal.

De acordo com os termos da reclamação inicial, dessa deficiência e omissão do serviço público de distribuição postal prestado pela reclamada teriam resultado danos para o reclamante, cuja natureza e montante, todavia, nunca especificou.

E esta constatação conduz-nos a que, antes do mais, e como primeiro dado relevante a ter em conta, se anote que, contrariando a sua afirmação inicial, o reclamante fez questão de manifestar no decurso da audiência de julgamento que não sofreu algum prejuízo advindo dos incumprimentos que atribui aos [REDACTED], atitude que deu causa ao facto acima vertido no nº 7 dos factos provados.

Deste modo, uma primeira ilação importa retirar, a de que a este título nenhum montante indemnizatório haverá que fixar.

Feita esta importante chamada de atenção, diga-se que o regime legal do serviço postal universal visa assegurar, entre outras, a satisfação das necessidades de comunicação das



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

populações e das actividades económicas e sociais, a preços acessíveis e com padrões de qualidade adequada, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega da correspondência (cfr. arts. 10.º, nº 1 e 11.º, nº 1, als. a) e b) da Lei nº 17/2012 de 26/04 – Regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais).

Nesse propósito, o Regulamento do Serviço Público de Correios (Decreto Lei nº 176/88 de 18/05) introduz uma série de mecanismos (cfr. arts. 28.º a 44.º) que alteram ou facilitam os procedimentos de distribuição de correspondências, nos quais se integra o pedido de reexpedição (cfr. art. 40.º). Com o mesmo, mediante o pagamento de uma taxa (art. 44.º do Regulamento), possibilita-se ao destinatário que alterou, temporária ou definitivamente, o seu domicílio, uma forma de comunicar essa circunstância, a fim de obviar à devolução de correspondência ao remetente, a quem pertence até à sua entrega, conforme dispõe o nº 1, do art. 4.º do citado Regulamento.

Sendo legalmente reconhecido este objectivo do serviço público não pode deixar de reconhecer-se aos cidadãos destinatários dos serviços de aceitação e distribuição postal concessionados o direito a serem indemnizados, nos termos gerais, quando do cumprimento defeituoso ou do incumprimento das obrigações decorrentes da concessão resulte violação dos seus direitos.

Ora, passando à análise do caso em apreço tal como apresentado, no que se refere à primeira situação referente a carta da PSP, atendendo à matéria assente supra descrita dela sobressai o facto de nada se haver provado relativamente a suposta expedição da mesma, pelas razões acima descritas e relatadas pelo próprio reclamante que desconhece se a mesma alguma vez chegou a ser expedida. Não há, por isso, elementos para concluir por alguma entrega tardia de algo que não se sabe se foi sequer expedido, seria um contra-senso, não se pode falar em incumprimento.

Ainda que assim não fosse, e é, sempre uma razão poderia sobrar em abono da posição da reclamada. Foi comum, no período de 18/12/2015 a 18/01/2016, que a correspondência dirigida ao reclamante apresentava endereço insuficiente, os remetentes não indicavam morada completa do destinatário, sem a indicação da [REDACTED] elemento integrante da morada que o reclamante mencionara no pedido de reexpedição, do que constitui bom exemplo o doc. de fls. 14 dos autos, o que prejudicou esse serviço e a entrega da correspondência.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Isto é, se fosse caso disso e já vimos que não é, a responsabilidade da não entrega tempestiva da carta a verificar-se provavelmente seria do remetente e não dos [REDACTED].

Transitando para o segundo caso, referente à não entrega da carta do Tribunal Judicial do Funchal, os factos provados evidenciam assistir razão ao reclamante, reconhecida, aliás, pela reclamada na sua contestação (art. 4.º).

A actividade dos [REDACTED], no âmbito do serviço postal universal, está sujeita ao Regulamento do [REDACTED] já citado, e de acordo com o disposto no artigo 28.º, nº 4, als. a) e b), a entrega das correspondências registadas é sempre comprovada por recibo e tem lugar na morada do destinatário desde que esteja implantada a distribuição domiciliária ou nos estabelecimentos postais da localidade de destino no caso em que não tenha sido possível a entrega da morada do destinatária.

Ora, tal carta foi devolvida ao remetente ainda dentro do prazo do seu levantamento, e o reclamante foi erradamente informado constar que já a havia recebido em 2/05/2016, pelas 12,00h, o que não correspondia à realidade. Tendo os [REDACTED] omitido o dever, imposto pelo respectivo regulamento, de entregar ao destinatário a correspondência sob registo, devolvendo-a ao remetente ainda dentro do prazo do seu levantamento pelo destinatário, agiu de forma ilícita e culposa, por forma susceptível de dar lugar à obrigação de reparar os danos.

Acontece que essa não entrega ocorreu em data bem posterior ao período de reexpedição pedido pelo reclamante, mais precisamente em 29/04/2016, pelo que não só, por inverificada, não é justificável por qualquer eventual desconformidade da morada indicada pelo remetente antes apontada, como aparentemente defende a reclamada, como do mesmo modo não pode fundamentar o reembolso ao reclamante dos 7,56€ correspondente à taxa paga para reexpedição.

Torna-se, então, oportuno referir que no âmbito da responsabilidade contratual, como na responsabilidade delitual, exige a lei a verificação de certos pressupostos para que surja a obrigação de indemnizar, de entre os quais o dano e o nexo causal entre este e o facto. Porém, como no caso concreto a omissão da reclamada não foi causa de algum dano para o reclamante, como inicialmente tivemos o cuidado de advertir, os mesmos pressupostos não se verificam e daí que se reafirme não lhe ser devida indemnização por tal conduta dos [REDACTED].

Concluindo. o art. 342.º, nº 1 do Código Civil, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que: “*Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos*



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

*constitutivos do direito alegado*”, e, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver o reclamante satisfeito aquele seu ónus.

Deste modo, a pretensão do reclamante tem de improceder.

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolve-se a reclamada [REDACTED], do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 17/04/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)