



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

Reclamação nº 1146/2017

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED],  
intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede no [REDACTED]  
[REDACTED], pedindo o reembolso dos seguintes  
montantes: 19,88€ por incumprimento do contrato de prestação de serviço, 12,34€ referente ao  
custo das chamadas telefónicas que teve de fazer, e 114,80€ relativos ao custo de bilhetes de  
viagens de férias que não fez em virtude de ter tido de ficar no [REDACTED]

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 13/09/2017,  
através da agência dos [REDACTED] na [REDACTED], enviou uma carta por correio  
expresso urgente tendo como destinatário o [REDACTED], tendo sido informado que  
a carta seria entregue ao destinatário no dia seguinte, entre as 9h00 e as 19h00, quando só veio a  
ser entregue no dia 19/09/2017, às 16h48.

Esta demora obrigou-o a fazer diversas chamadas telefónicas para a Linha [REDACTED]  
para saber se a carta tinha sido entregue, e impediu-o de viajar de férias em 15/09, por ter de  
ficar no Funchal para pedir na agência bancária o cancelamento dos cheques enviados cujo  
paradeiro desconhecia, não sendo reembolsável o valor dos bilhetes das viagens.

A Reclamada não ofereceu contestação escrita, mas deduziu oposição oral na audiência  
de julgamento, pela voz do seu representante legal, alegando já haver satisfeito ao Reclamante o  
reembolso dos montantes referentes aos custos do serviço não prestado e das chamadas  
telefónicas realizadas, e não aceitar satisfazer alguma outra importância a título de indemnização  
por não ser devida.

Esta alegação da Reclamada motivou o reconhecimento por parte do Reclamante no  
reembolso ocorrido, por cheque, no valor de 29,47€, com o qual se considerou integralmente  
ressarcido pelas despesas que realizou com os custos do serviço contratado e com as chamadas



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

telefónicas que efectuou, desistindo, conseqüentemente, nessa parte do pedido que formulou. Esta desistência foi de imediato homologada por sentença, tudo como melhor consta da acta da audiência de julgamento.

Amputado nessa dimensão o pedido inicial, o objecto do litígio traduz-se agora numa única questão que importa apreciar e decidir: saber se ao Reclamante deve ser satisfeita a indemnização no valor de 114,80€ referente ao preço dos bilhetes de viagens de férias que não fez.

Valor da reclamação: 114,80€



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções 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 13/09/2017, através da [REDACTED], na [REDACTED], o Reclamante enviou uma carta por correio expresso urgente, contendo dois cheques emitidos pelo [REDACTED] tendo como destinatário o [REDACTED], na [REDACTED], correspondendo-lhe o envio de objeto com o nº [REDACTED], efectuado às 10h38, tendo por tal pago o valor de 19,88€;

2) A carta deveria ser entregue ao destinatário no dia seguinte, mas como não foi, preocupado com o seu possível extravio, o Reclamante contactou a Linha [REDACTED] no dia 15, sexta-feira, mais de uma vez, a saber do paradeiro da mesma, obtendo como resposta não ser conhecido o local onde nesse momento ela se encontrava e que só no dia 18 lhe poderia ser dada nova informação, pelo que voltou a telefonar neste dia tendo sido informado que ainda não sabiam da localização da carta;



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

3) No dia 18/09 apresentou uma reclamação na mesma [REDACTED], na [REDACTED], e no dia 19/09, ao consultar o *site* dos [REDACTED] “Seguir Encomenda”, verificou que a carta fora entregue ao destinatário neste dia, pelas 16h48;

4) O reclamante adquiriu, em 14/09/2017, bilhetes de viagem por barco, com destino a [REDACTED], para si e seu cônjuge, para os dias 15/09, ida, e 21/09, volta, pelo custo total de 114,80€;

5) Esses bilhetes, que não utilizou, tinham uma validade de 90 dias a contar da data marcada de cada viagem.



Não se provou que o Reclamante teve de ficar no Funchal no dia 15/09 para solicitar no dia 18/09 o cancelamento dos cheques, e que tivesse procedido a tal cancelamento.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9 a 12 e 14 a 16, aceites e confirmados pelas partes, assim como nas declarações do Reclamante, serenas, claras e objectivas, e por isso credíveis, quanto ao conteúdo da carta e sua preocupação pela demora na entrega da mesma.

No que concerne ao facto não provado, emana tal resposta da total ausência de elemento probatório, testemunhal ou documental, que suportasse essa afirmação do Reclamante contida no requerimento inicial da reclamação. Porventura, poderia ser convincente dessa imperiosa necessidade a revelação do efectivo cancelamento dos cheques, e meio empregue, mas tal demonstração não aconteceu. Omissão essa que nem se amolda ao cuidado patenteado pelo Reclamante na junção de toda a demais documentação e ao detalhe narrativo dos episódios que protagonizou e respectivos custos.

Será oportuno referir que as partes têm por ónus carrear para o processo elementos (documento, depoimento testemunhal, resposta de perito, etc) com capacidade de demonstração dos factos que alegam (cfr. arts. 341.º e 342.º, nº 1 do Código Civil), visando, para o efeito, criar no espírito do julgador um estado de convicção (certeza subjectiva), assente na certeza relativa do facto, ou, por outras palavras, devem fornecer ao tribunal os elementos necessários para que o julgador possa controlar a veracidade das correspondentes afirmações feitas pelas partes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. neste sentido, Alberto dos Reis, Código de Processo Civil anotado, vol. III, 3ª ed., pág. 239 e Antunes Varela, Manual de Processo Civil, 1984, págs. 419/421.



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

Como refere Alberto dos Reis, o juiz não tem o “ poder arbitrário de julgar os factos *sem prova* ou *contra as provas*”<sup>2</sup>, daí que perante a inexistência de prova oferecida a esse respeito pelo Reclamante<sup>3</sup> permitindo que o Tribunal ficasse com uma dúvida insanável, e não podendo o Tribunal eximir-se a decidir com esse fundamento, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

### **DE DIREITO**

Como se disse, neste momento está unicamente em apreciação o pedido do Reclamante de ser indemnizado do valor que despendeu na aquisição de bilhetes de viagens para férias, que afirma não ter gozado, matéria onde não existiu consenso entre as partes.

Precisando o objecto desta pretensão, na economia do pedido formulado, suporta-a o Reclamante no alegado incumprimento por parte dos [REDACTED] na entrega da carta que expediu e na conseqüente necessidade, que diz ter tido, de ficar no [REDACTED] no dia 15/09 (sexta feira) para solicitar no dia 18/09 o cancelamento dos cheques, e desse modo impedido de viajar naquela data.

Quanto ao primeiro aspecto, é inquestionável que a Reclamada fez a entrega da carta com significativo atraso atenta a natureza da expedição, em 19/09, quando o deveria ter feito em 14/09, mas logo a mesma reconheceu culpa sua no sucedido ao proceder ao reembolso dos montantes que entendeu por devidos. Como tal, por pacífico entre as partes, e naturalmente desnecessário, não nos iremos deter sobre tal incumprimento.

Passando à segunda questão, ponderemos, então, que a lei descreve o contrato de prestação de serviço como sendo aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual com ou sem retribuição (art. 1154.º do Código Civil).

Assim, no caso em preço, no exercício da sua autonomia privada e liberdade contratual, Reclamante e Reclamada celebraram entre si um contrato de prestação de serviço.

---

<sup>2</sup> Na obra antes citada, pág. 245.

<sup>3</sup> E sem algum contributo oportuno e aproveitável da Reclamada que pudesse colmatar essa lacuna.



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

Há que não olvidar que a relação obrigacional se caracteriza, por um lado, como “ordenamento de deveres de conduta do devedor”, e, por outro lado, como algo que conduz “à realização do interesse do credor na prestação”<sup>4</sup>, e como refere o art. 762.º do Código Civil o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado.

Tal não aconteceu, pois, como já vimos, a Reclamada não cumpriu pontualmente a obrigação a que estava adstrita, porque fez chegar a carta expedida ao seu destinatário com cinco dias de atraso, ou seja, não cumpriu como estava contratualmente estabelecido.

Deste modo, o Reclamante terá direito à indemnização do dano que alega, no domínio da responsabilidade *ex contractu*, onde a regra é a culpa do devedor (arts. 798.º e 483.º, n.º 1, do Código Civil), se se mostrarem preenchidos os pressupostos deste regime.

É o que veremos agora.

Os pressupostos da obrigação de indemnização no quadro da responsabilidade contratual são, naturalmente, a inexecução ilícita e culposa da obrigação, a existência de um prejuízo reparável e o nexo de causalidade adequada entre o último e a primeira (arts. 562.º, 563.º, 564.º, n.º 1, 566.º, 798.º, 799.º e 808.º, n.º 1, do Código Civil).

Com efeito só o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação se torna responsável pelo prejuízo patrimonial e ou não patrimonial que cause ao credor (art. 798.º do Código Civil). Sem dúvida que a conduta da Reclamada é ilícita e gravemente culposa, porque não é compatível com a adequada qualidade do serviço de distribuição postal e a particular natureza do serviço em causa, de celeridade acrescida com controlo do percurso do envio pelo circuito operacional do prestador (cfr. art. 12.º, n.º 2 da Lei n.º 17/2012 de 26/04 – Regime Jurídico dos Serviços Postais), a entrega de correspondência registada cinco dias depois da sua aceitação.

Mas para que surja a obrigação de indemnização no quadro da responsabilidade contratual, não basta que a inexecução da obrigação seja envolvida de ilicitude formal e material, isto é, que infrinja alguma norma legal ou cláusula negocial ou afecte negativamente o interesse do credor. É imperioso que ocorra um nexo causal entre o facto ilícito e o dano invocado.

Como pressuposto da obrigação de indemnizar e medida da mesma, é ao credor que cabe, independentemente da sua fonte, a prova desse nexo causal, com vista ao ressarcimento do seu dano (arts. 563.º e 342.º, n.º 1 do Código Civil).

---

<sup>4</sup> Cfr. Maria de Lurdes Pereira, Conceito de Prestação e de Contraprestação, pág. 11.



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

E para haver umnexo causal entre a acção (ou omissão) e o dano provocado, como ensina Almeida Costa, “é necessário não só que o facto tenha sido, em concreto, condição “sine qua non” do dano, mas também que constitua, em abstracto, segundo o curso normal das coisas, causa adequada à sua produção”<sup>5</sup>.

Vaz Serra igualmente afirma: “ (...) parece razoável que o agente só responda pelos resultados para cuja produção a sua conduta era adequada, e não por aqueles que tal conduta, de acordo com a sua natureza geral e o curso normal das coisas, não era apta para produzir e que só se produziram em virtude de uma circunstância extraordinária”<sup>6</sup>.

Revertendo a nossa atenção sobre esse nexono caso vertente, temos que o dano de natureza patrimonial invocado se refere, tanto quanto se extrai do requerimento inicial da reclamação melhor explicitado no decurso da audiência de julgamento, ao facto do Reclamante ter deixado de viajar de férias, não utilizando os bilhetes de transporte de barco que adquirira, e pelos quais pagara 114,80€, por ter tido necessidade de permanecer no [REDACTED] a fim de proceder ao cancelamento dos cheques, em consequência do incumprimento da Reclamada.

Acontece que, perante o material fáctico provado, pois é com ele que temos de lidar, constatamos a sua míngua. Como supra se fez menção, não se provou que o Reclamante teve de ficar no [REDACTED] no dia 15/09 para poder solicitar no dia 18/09 o cancelamento dos cheques, e que a tal tivesse procedido, o que necessariamente se traduz em quebra do nexo causal.

Sendo necessário estabelecer uma ligação positiva entre a acção e o dano, não há, assim, elementos para concluir com segurança que o dano de natureza patrimonial sofrido pelo Reclamante foi causa adequada da conduta ilícita e culposa da Reclamada. Reafirma-se, não se dispõe de algum facto que permita concluir que o Reclamante deixou de viajar nesse dia 15/09 por ter tido imperiosa necessidade de permanecer no [REDACTED] a fim de proceder à revogação dos cheques, revogação que não foi demonstrada, e sê-lo-ia de todo o interesse para vencimento da sua tese.

Destarte, perante essa ausência de prova não se verifica o nexo causalidade adequada que constitui elemento integrante da imputação objectiva do dano à conduta do agente, o que faz, consequentemente, naufragar a correspondente obrigação de indemnizar.

Constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui o art. 342.º, nº 1 do Código Civil o seguinte: “Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do

<sup>5</sup> In Direito das Obrigações, 9ª ed., pág. 708.

<sup>6</sup> Apud Pires de Lima e Antunes Varela, no Código Civil Anotado, vol. I, 4ª ed., pág. 578.



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

*direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver o Reclamante satisfeito esse seu ónus.

Concluindo, 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, 29/12/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)