



Reclamação nº 1262/2018

Sentença 383/19
JL

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente no [REDACTED],
[REDACTED] intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede no
[REDACTED], pedindo que
seja condenada a indemnizá-lo no valor do telemóvel danificado no decurso dos seus serviços.

Para tanto, em síntese, alega que em 07/12/2017, através da agência dos [REDACTED] no Funchal, enviou uma encomenda com destino a Matosinhos, contendo um carregador, para reparação, e um telemóvel sem algum dano físico, para o que pagou o valor de 9,60€, vindo, porém, o mesmo a ser entregue ao destinatário danificado e com a encomenda aberta.

A Reclamada não ofereceu contestação escrita ou oral, não se tendo feito representar na audiência de discussão e julgamento realizada.

O objecto do litígio traduz-se, assim, numa única questão que importa apreciar e decidir: saber se deve, ou não, a Reclamada [REDACTED] pagar ao Reclamante o valor do telemóvel danificado, a título de danos patrimoniais.

Valor da reclamação: 499,00€.



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:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

1) Em 07/12/2017, o Reclamante entregou para expedição na agência dos [REDACTED] no Funchal, sob registo, uma encomenda devidamente acondicionada e com a inscrição nela aposta de “FRÁGIL”, contendo um carregador para reparação e um telemóvel sem algum dano físico, com o peso de 0,387 Kg, com destino à empresa [REDACTED] com sede em Matosinhos, para o que pagou o valor de 9,60€;

2) No decurso das operações e actos materiais executados pela [REDACTED], conducentes à transferência da aludida encomenda para as instalações da empresa destinatária, a encomenda foi violada, aberta, e o telemóvel foi danificado por pessoas que a Reclamada utilizou no cumprimento da obrigação;

3) Antes da entrega à destinatária, no [REDACTED], um trabalhador da Reclamada escreveu na encomenda: “DEU ENTRADA NESTE CENTRO DIST. POSTAL, ABERTO. FECHADO POR MIM COM FITA-COLA. PESO: 0,400Kgs 21-12-2017”;

4) O telemóvel foi entregue à empresa destinatária apresentando o seu corpo exterior torcido e o *display* ou mostrador com múltiplas fracturas, danos que o tornam insusceptível de reparação;

5) A empresa destinatária [REDACTED] informou o Reclamante das condições em que a encomenda lhe fora entregue pelo carteiro da Reclamada, o que o motivou a reclamar junto desta que, em resposta, o informou que após proceder às diligências necessárias apurou que a embalagem fora entregue em boas condições, sem registo de qualquer incidente;

6) O valor do referido telemóvel é de 499,00€;

7) Em 28/06/2018, a Reclamada enviou ao Reclamante o cheque nº 0006352863547, sacado em 26/06/2018 sobre o Millennium BCP, no montante de 19,60€, pretendendo com o mesmo satisfazer o valor indemnizatório que entendia ser devido, mas que o Reclamante não apresentou a pagamento;

8) No momento da entrega da encomenda, na agência do Funchal, o Reclamante não celebrou algum contrato de seguro de transporte.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 15, 16 (expedição, peso e custo da encomenda), 12, 17 a 25 (estado da encomenda à data da entrega na destinatária e danos no telemóvel), 47 (valor do telemóvel), 28 (resposta da Reclamada ao Reclamante) e 33 (cheque), confirmados pelo Reclamante e não impugnados pela Reclamada, assim como nas declarações do Reclamante e na testemunha da Reclamada, [REDACTED], ambos com prestações serenas e objectivas, em grande parte



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

perfeitamente concordantes e espelhadas nos documentos juntos, por isso merecedoras de credibilidade.

De acentuar que o Reclamante assegurou não ter na ocasião contratualizado algum seguro de transporte, facto confirmado pela testemunha apresentada pela Reclamada.

DE DIREITO

O objecto da pretensão do Reclamante, pedido de indemnização, radica no dano causado no telemóvel, no decurso dos serviços prestados pela [REDACTED], que o recebera em encomenda devidamente acondicionada.

Os serviços de correio expresso são serviços especiais, não estão abrangidos pelo serviço universal, e com um custo superior aos serviços de correio normal. Estes serviços caracterizam-se por: serem mais rápidos; terem prazos de entrega predefinidos; serem registados; terem uma garantia de responsabilidade do operador, devendo o remetente ser informado previamente sobre o modo como será compensado por eventuais prejuízos; serem controlados durante o percurso, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (cfr. art. 12.º, nº 2 da Lei nº 17/2012 de 26/04, alterada pelo DL n.º 160/2013, de 19/11 e pela Lei nº 16/2014 de 4/04 - Regime Jurídico aplicável à prestação de serviços postais).

Todavia, tal como definidos no citado n.º 2 do art. 12.º da Lei n.º 17/2012, os serviços de correio expresso integram, inquestionavelmente, o âmbito dos serviços postais, definidos nos artigos 4.º e 5.º da mesma Lei. É seguro, pois, que o Reclamante ao contratualizar com a Reclamada adquiriu um serviço postal.

Ora, os serviços postais integram o elenco dos serviços públicos essenciais por força da alínea e) do nº 2 do art. 1.º da Lei nº 23/96 de 26/07 (Lei dos Serviços Públicos). Deste modo, é forçoso concluir que o regime de arbitragem necessária previsto no n.º 1 do art. 15.º desta Lei dos Serviços Públicos abrange todos os serviços postais, incluindo os serviços de correio expresso, e que, conseqüentemente, este Centro de Arbitragem tem competência material para conhecer do dissídio. Competência já acima afirmada de forma genérica mas que, ainda assim, entendemos agora particularizar para bom e completo entendimento.



Destarte, temos que no exercício da sua autonomia privada e liberdade contratual, Reclamante [REDACTED] e Reclamada [REDACTED] celebraram entre si um contrato de prestação de serviço.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

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”¹, e como refere o art. 762.º do Código Civil (doravante CC) o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado.

Relativamente à falta de cumprimento das obrigações emergentes de contratos, a responsabilidade do devedor pelo incumprimento da obrigação depende da existência de *culpa* (art. 798.º do CC), sendo que se presume a *culpa* do devedor nessa falta de cumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação (art. 799.º, nº 1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Revertendo ao caso, provou-se que o Reclamante entregou nos serviços da Reclamada, para expedição para Matosinhos, uma encomenda contendo, para além de um carregador, um telemóvel devidamente acondicionado e sem qualquer dano. Mas não foi neste estado que chegou à empresa destinatária. Depois de a encomenda haver sido violada, aberta, e depois fechada com fita-cola, por pessoas que a Reclamada utilizou no cumprimento da obrigação, foi-lhe a mesma entregue com o telemóvel danificado na forma acima descrita (cfr. nºs 2 a 4 dos factos provados).

Ao credor, neste caso o Reclamante, cabia o ónus da prova da existência do dano, nos termos do art. 342.º, nº 1 do CC, que é um dos factos constitutivos dos direitos que a lei lhe confere, e satisfaz esse ónus.

Por seu turno, como acima se anotou, é de presumir a culpa da Reclamada [REDACTED] pelos danos verificados. A sua responsabilidade só seria afastada, entre outras previsões que ao caso não interessa, se esses danos tivessem ocorrido por culpa do remetente, de terceiro, caso fortuito ou de força maior (cfr. arts. 799.º, nº 1 do CC e 75.º, als. a) e b) do DL nº 176/88 de 18/05 – Regulamento do [REDACTED]). Nenhuma destas circunstâncias a Reclamada alegou e provou como lhe incumbia de acordo com o disposto no nº 2 do art. 342.º do CC.

Também outra presunção, mas esta em proveito da Reclamada, estabelecida na cláusula nº 14.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada, segundo a qual “*Presume-se que a Mercadoria foi entregue pela [REDACTED] em boas condições, salvo se o destinatário assinalar, aquando da receção da Mercadoria, qualquer dano no registo de entregas (lista de entregas ou guia de transporte)*”², da qual inicialmente ela se pretendeu valer³, cedo foi ilidida por um seu

¹ Cfr. Maria de Lurdes Pereira, *Conceito de Prestação e de Contraprestação*, pág. 11.

² Disponível na internet, em [REDACTED].

³ Cfr. resposta dada ao Reclamante em 19/02/2018 (doc. fls.28).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

trabalhador quando com o manuscrito que apôs na encomenda, acima descrito no nº 3 dos factos provados, assinalou as más condições em que ela se encontrava e iria ser entregue à destinatária⁴. Obviamente, que a partir daí ficou acertado que a encomenda estava em más condições e, conseqüentemente, dispensada a destinatária de na sua recepção invocar e especificar esse dano no respectivo registo de entrega.

Mas, mais do que qualquer inferência decorrente destas presunções, releva que, não tendo salvaguardado a inviolabilidade e o sigilo do envio da encomenda, assim como a deslocação incólume e sem dano do bem nela contida para a destinatária, em condições de integral satisfação, requisitos essenciais na prestação de serviços postais e por cujo cumprimento integral e pontual é responsável⁵, ainda que para o exercício da sua actividade recorra a serviços de outras entidades ou a auxiliares (cfr. arts. 7.º, nº 1, al. a) e 37.º, nºs 1, al. a) e 4 da Lei nº 17/2012 de 26/04 e 800, nº 1 do CC), a Reclamada acabou por, tardiamente⁶, assumir a responsabilidade pelo dano e o propósito de ressarcir o Reclamante do prejuízo sofrido. Não cumpriu até hoje com esse seu dever por não ter aceite o valor que lhe foi apresentado, contrapondo o de 19,60€ correspondente ao previsto na legislação especial de transporte de mercadorias (art. 20.º, nº 1 do Dec. Lei nº 239/2003 de 4/10 – 10€ por Kg transportado).

Deste modo, aceite e determinada que se mostra a *culpa* grave da Reclamada [REDACTED] no cumprimento defeituoso da obrigação, é responsável pela perda total do bem danificado, cujo transporte foi confiado à sua guarda, responde pelo prejuízo causado estando obrigada a indemnizar o dano que o lesado, provavelmente, não teria sofrido se não fosse a lesão, nos termos das disposições combinadas dos artigos 798.º, 799.º, nº 1, 483.º, nº 1 e 562.º, do CC. Isto é, o Reclamante terá direito à indemnização do dano que alega, no domínio da responsabilidade *ex contractu*, pois que se mostram preenchidos os pressupostos deste regime (art. 483.º, nº 1, do CC).

São esses pressupostos da obrigação de indemnização no quadro da responsabilidade contratual: a inexecução ilícita e culposa da obrigação, a existência de um prejuízo reparável e o

⁴ Muito provavelmente com o propósito de se proteger e alijar qualquer responsabilidade que eventualmente lhe pudesse vir a ser imputada.

⁵ A tal facto também não é alheio o estatuído no art. 8.º do acima citado DL nº 176/88 de 18/05 ao estabelecer a punição nos termos da lei penal para a infração das normas respeitantes ao dever de sigilo das correspondências e sua inviolabilidade.

⁶ A [REDACTED] veio a aceitar essa responsabilidade já no decurso destes autos de reclamação (cfr. respostas ao Serviço de Defesa do Consumidor de fls. 13 e 31), pois que inicialmente a tal se procurou eximir não reconhecendo alguma anomalia e insistindo na entrega da encomenda em perfeitas condições, o que não deixa de ser lamentável perante a objectividade, evidência, e inquestionabilidade do sucedido, cedo reconhecido e denunciado por um seu trabalhador ainda antes da entrega, como antes se anotou, numa empresa que pela sua dimensão, natureza e importância das funções que exerce deve assegurar ao cliente/consumidor seriedade e rigor no exercício das suas diversas incumbências, bem como respeito pelo mesmo, pressupostos mínimos e essenciais para preservação da sua credibilidade e boa imagem. No mínimo, teve um comportamento censurável ao não averiguar, com a diligência e cuidado devidos, o ocorrido.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

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 CC). Também neste âmbito o Reclamante satisfaz o ónus da prova do nexo de causalidade (art. 342.º, n.º 1 do CC), lembrando que para haver um nexo 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 da coisas, causa adequada à sua produção*”⁷.

O acervo factual acima descrito bem evidencia aquele conjunto de pressupostos (cfr. n.ºs 1 a 4 e 6 dos factos provados), pelo que, por desnecessário, nos dispensamos de a este propósito nos alongarmos a tecer outro tipo de considerações, a não ser para vincar que estabelecendo o art. 799.º, n.º1, do CC, a presunção de culpa do devedor no âmbito da responsabilidade civil contratual, é despicienda a modalidade de culpa “*lato sensu*”, que reveste duas formas distintas, o dolo e a negligência ou mera culpa, a denominada culpa, “*stricto sensu*”, para efeitos de imputação da responsabilidade.

Sem dúvida que a conduta da Reclamada é ilícita e gravemente culposa, também porque não é compatível com a adequada qualidade do serviço de distribuição postal e a particular natureza do serviço em causa, tal como particularizada no art. 12.º, n.º 2 da Lei n.º 17/2012 de 26/04 – Regime Jurídico dos Serviços Postais).

Nestes termos, a par de não se ter provado a contratualização de algum seguro de transporte, constitui princípio geral quanto à indemnização o de que “*quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*” (art. 562.º do CC), isto é, o dever de repor as coisas no estado em que estariam, se não se tivesse produzido o dano (princípio da reposição natural), sucedendo que a obrigação de reparar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (art. 563.º do CC), sendo de observar como critério de referência na indemnização em dinheiro o princípio da reparação integral dos danos, segundo a *teoria da diferença*, de acordo com o preceituado pelo art. 566º, n.º 2 do CC.

No caso presente, provou-se que o custo do telemóvel inutilizado é de 499,00€, sendo, pois, esse o valor que a Reclamada terá de satisfazer.

Aqui chegados, diga-se, que idêntica solução se encontraria forçosamente se fosse caso de se percorrer um outro itinerário legislativo, o preconizado pela Reclamada nos termos da legislação em vigor para o transporte rodoviário nacional de mercadorias (art. 20.º, n.º 1 do Dec. Lei n.º 239/2003

⁷ In Direito das Obrigações, 9ª ed., pág. 708.



de 4/10 por decorrência das cláusulas 12.1 e 12.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada). Isto, porquanto, os factos provados acima descritos no nº 2 evidenciam que as pessoas que a Reclamada utilizou para o cumprimento da obrigação agiram com *dolo* pois que descuraram, com manifesto prejuízo para o Reclamante, o que como profissionais da actividade de transportes não deveriam ignorar. Que perante uma encomenda de reduzidas dimensões e peso, com o aviso de ser frágil, como era o caso, deveriam adoptar sempre um conjunto de procedimentos adequados no seu manuseamento e transporte a fim de não lhe causar danos.

Não foi isso o que aconteceu. Os danos provados, que a embalagem e o telemóvel exibem, bem documentados nas fotos constantes dos autos, demonstram que no transporte a cargo da [REDACTED], mais precisamente no decurso das operações e actos materiais executados conducentes à transferência da aludida encomenda para as instalações da empresa destinatária, foram omitidos os mais elementares cuidados por parte desses trabalhadores ou agentes, e que essa desconsideração era susceptível de vir a causar danos na encomenda, risco de possível lesão do bem, o que eles conheciam, e, não obstante, se decidiram por dessa forma agir sem confiar que o mesmo não se produziria, pelo que se tem de considerar como relevante *culpa* grave sua, conduta *dolosa*, pelo menos *eventual*⁸ (cfr. art. 800, nº 1 do CC).

E assim sendo, de acordo com o previsto nos arts. 17.º, nº 2 e 21.º do mesmo Dec. Lei nº 239/2003 e na cláusula 12.4 das referidas Condições Gerais de Transporte os limites estabelecidos nesses locais ao montante indemnizatório não se aplicam.

Concluindo, não havendo culpa do lesado, a Reclamada [REDACTED] é responsável pela indemnização do dano real por ele sofrido. A pretensão do Reclamante tem de proceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a satisfazer-lhe a quantia de 499,00€ a título de danos patrimoniais.

Não são devidas custas.

Notifique.

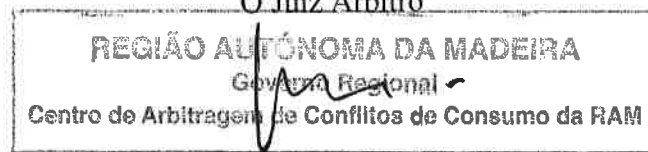
Funchal, 28/02/19

⁸ Cfr. a este título Antunes Varela in Das Obrigações em geral, Vol. I, págs. 592 e segs e Almeida Costa, in Direito das Obrigações, 11ª ed. pág. 554.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

O Juiz Árbitro



(Gregório Silva Jesus)