



h.

Reclamação nº 1297/2019

Sentença nº 387/19
H

I - RELATÓRIO

[redacted] residente no [redacted]
[redacted] intentou a presente reclamação contra [redacted]
com sede na [redacted] pedindo que seja condenada a pagar-lhe uma
indenização no valor de 175,50€.

Para tanto, em síntese, alega que em 15/11/2018, através da [redacted]
enviou para o Reino Unido, sob registo, uma encomenda, contendo um par de sapatilhas novas que
adquirira por 165,00€. Pagou por esse serviço 10,50€, mas a encomenda não chegou ao seu destino.

A Reclamada informou-o não se responsabilizar pelo extravio da encomenda, mas enviou-
lhe um vale postal, a título indemnizatório, no valor de 47,86€.

A Reclamada ofereceu contestação escrita na qual, em síntese, assume o extravio da
encomenda e o envio ao Reclamante de um vale postal para pagamento da correspondente
indenização, cujo montante de 47,86€ considera ser o devido de acordo com a Convenção Postal
Universal e o Regulamento das Encomendas Postais por se tratar de um envio internacional.

O objecto do litígio traduz-se, assim, numa única questão que importa apreciar e decidir:
saber se deve, ou não, a Reclamada [redacted] satisfazer ao Reclamante o valor
indenizatório petitionado.

Valor da reclamação: 175,50€.



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



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

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

1) Em 15/11/2018, o Reclamante entregou nos serviços dos [REDACTED], para expedição para o Reino Unido, uma encomenda registada com o nº [REDACTED] PT, com o peso de 957 gramas, devidamente acondicionada, contendo no seu interior um par de sapatilhas novas, da marca Salomon, que adquirira pelo valor de 165,00€, e que devolvia à marca, tendo pago pelo serviço o valor de 10,50€;

2) A encomenda não chegou à destinatária, extraviou-se sem se conseguir a sua localização;

3) A Reclamada assumiu a responsabilidade pelo extravio da encomenda, e enviou ao Reclamante, a título de indemnização, um vale postal no valor de 47,86€ que ele levantou, apesar de não estar de acordo com o valor atribuído, por o prazo de validade estar a expirar.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8 a 13 (compra das sapatilhas, devolução, cópia do registo da encomenda e respectivo custo), confirmados pelo Reclamante e não impugnados pela Reclamada, assim como nas declarações do Reclamante e do representante da Reclamada, [REDACTED], ambos com prestações serenas e objectivas, em grande parte perfeitamente concordantes e complementares dos documentos juntos, por isso merecedoras de credibilidade.

DE DIREITO

O objecto da pretensão do Reclamante [REDACTED] radica no extravio de uma encomenda que entregara à [REDACTED], devidamente acondicionada, com destino ao Reino Unido. Deste modo, temos que no exercício da sua autonomia privada e liberdade contratual, Reclamante e Reclamada celebraram entre si um contrato de prestação de serviço.

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.

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



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

798.º do CC), sendo que se presume a *culpa* do devedor nessa falta de cumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação (art. 799.º, n.º 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 o Reino Unido, uma encomenda registada com o n.º [REDACTED] PT, com o peso de 957 gramas, devidamente acondicionada, contendo no seu interior um par de sapatilhas novas, da marca Salomon, que adquirira pelo valor de 165,00€ e que devolvia à marca. Todavia, não chegou à empresa destinatária, pois que se extraviou sem se conseguir a sua localização.

Ao credor, neste caso o Reclamante, cabia o ónus da prova da existência do dano, nos termos do art. 342.º, n.º 1 do CC, que é um dos factos constitutivos dos direitos que a lei lhe confere, e, sem dúvida, satisfaz esse ónus. Por seu turno, como acima se anotou, sempre seria de presumir a culpa da Reclamada [REDACTED] pelo dano verificado, não se desse o caso de a mesma cedo haver assumido a responsabilidade pelo extravio ocorrido e tomado, inclusive, a iniciativa de indemnizar o Reclamante, desse modo nos dispensando da necessidade de tecer quaisquer outras considerações na exegese dessa responsabilidade.

Só que o Reclamante discorda do montante recebido, 47,86€. Contrapõe a Reclamada tratar-se de um envio internacional e, como tal, ser esse o valor correspondente ao previsto na legislação especial da Convenção Postal Universal e Regulamento das Encomendas Postais.

Vejamos.

Aceite e determinada que se mostra a responsabilidade da Reclamada [REDACTED] no cumprimento defeituoso da obrigação, o Reclamante teria 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, n.º 1, do CC).

Acontece que vigora na ordem jurídica interna portuguesa a Convenção Postal Universal, ratificada pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11/05, publicada no Diário da República, I série-A, de 11/05/2004, sendo estados contratantes, além de Portugal, entre outros, o Reino Unido.

Como consta do Artigo I, n.º 3 do Sexto Protocolo Adicional à Constituição da União Postal Universal, “A Convenção Postal Universal, o Regulamento das Correspondências e o Regulamento Referente às Encomendas Postais incluem as normas comuns aplicáveis ao serviço postal



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

internacional, bem como as disposições relativas aos serviços de correspondência e das encomendas postais. Estes actos são obrigatórios para todos os países membros“.

E assim sendo, nos termos do art. 34.º, n.º 4.1 - Encomendas ordinárias – da Convenção Postal Universal, “*Em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de uma encomenda ordinária, o remetente tem direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Encomendas Postais*”².

Por sua vez, o artigo 26.º, n.º 3 do Regulamento das Encomendas Postais determina que “*O remetente tem direito a uma indemnização correspondente, em princípio, ao montante real da perda, da espoliação ou da avaria. Os danos indirectos ou os lucros não realizados não são tomados em consideração. No entanto, esta indemnização não pode, em caso algum, ultrapassar:*

3.1 - Para as encomendas com valor declarado, o montante em DES do valor declarado;

3.2 - Para as outras encomendas, os montantes calculados combinando a taxa de 40 DES por encomenda e a taxa de 4,5 DES por quilograma”.

Acresce que nos termos do n.º 6 do mesmo normativo “*Quando uma indemnização é devida pela perda, a espoliação total ou a avaria total de uma encomenda, o remetente ou, conforme o caso, o destinatário tem direito, além disso, à restituição das taxas pagas, com excepção da taxa de seguro*“.

Ora, foi satisfeita ao Reclamante uma indemnização de 47,86€. Porém, à taxa em vigor no momento da ocorrência do facto a cada DES (direito especial de saque³) correspondia cerca de 1,22€ e a 40 DES 48,94€⁴. Ao peso da encomenda de 957 gramas equivalem 5,48€ (4,5 DES por quilograma) e a taxa de registo paga foi de 10,50€. Tudo somado, o total indemnizatório que o Reclamante tem a receber perfaz 64,92€ e não os 47,86€ entregues pela Reclamada.

Encontrado o montante indemnizatório a satisfazer, permita-se-nos uma última nota.

Este *quantum* máximo indemnizatório resultante da previsão daquelas normas não permite ressarcir o prejuízo real sofrido pelo Reclamante, fica até bastante longe⁵. Cremos mesmo que aquelas normas de limitação da responsabilidade do serviço de correios de que fizemos uso em muitas circunstâncias (ex. comportamentos dolosos do serviço público de correios, indemnizações claramente irrisórias) conduzem a uma desprotecção injustificada dos direitos do consumidor,

² Este preceito corresponde ao art. 21.º, n.º 4.1, da versão actual da Convenção, de Bucareste, aos 5/10/2004.

³ O direito especial de saque é a unidade monetária prevista no artigo 7.º da Constituição da União Postal Universal, utilizada na Convenção Postal Universal e nos outros actos da União (art. 7.º da Convenção Postal Universal).

⁴ Cfr. <https://cuex.com/pt/xdr-eur>.

⁵ O Reclamante teria evitado este prejuízo se tivesse optado por utilizar uma encomenda com valor declarado, caso em que a indemnização é a correspondente ao valor real da perda, em princípio, ao montante, em DES, do valor declarado (cfr. art. 15.º, n.º 1 e 34.º n.º 5 da Convenção Postal Universal).



violadora dos artigos 60.º, nº 1 e 18.º, nº 2, da Constituição da República Portuguesa ao vedar-lhe o direito de ressarcimento integral dos danos que sofreu, quando o consumidor servindo-se de uma outra empresa, teria, em casos similares, direito a um montante indemnizatório bem superior que seria alcançado com o regime da responsabilidade civil resultante dos preceitos do Código Civil.

Acontece que sobre esta mesma questão, embora acerca de outros normativos análogos⁶, já se pronunciou o Tribunal Constitucional⁷ entendendo que o direito consagrado na parte final do nº 1 do art. 60.º da Constituição não veda ao legislador ordinário a possibilidade de regular o ressarcimento dos prejuízos causados aos consumidores, motivados por uma menor qualidade dos bens e serviços consumidos, de molde a que a respectiva indemnização possa ser fixada em limites menores do que aqueles que, de acordo com as regras gerais comuns do ordenamento jurídico, poderiam conferir um mais amplo ressarcimento.

E fundamenta esse seu entendimento nos seguintes termos: *“É patente que, se os níveis indemnizatórios se colocassem em termos idênticos aos regulados na legislação civil comum atinente aos negócios jurídicos entre particulares, a parte que prestava os serviços haveria que repercutir no preço das suas prestações um montante que, em abstracto, «compensasse» a eventualidade de ter de proceder a uma mais ampla reparação de danos sofridos pela contraparte, com as inerentes repercussões na finalidade de prossecução de um serviço público acessível aos cidadãos.*

Neste contexto, tratando-se de um serviço público vocacionado a proporcionar a toda a comunidade prestações indispensáveis à sua vivência, sem que, em contrapartida, se lhe exija encargos acentuados, é justificada a adopção de medidas legislativas limitadoras dos montantes indemnizatórios”.

Destarte, no respeito devido à jurisprudência deste Tribunal, e, concluindo, a Reclamada [REDACTED] é responsável pela indemnização do dano sofrido pelo Reclamante no limite acima estabelecido. A pretensão do Reclamante procede em parte.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a satisfazer-lhe a quantia de 64,92€ a título de danos patrimoniais.

⁶ N.ºs 1 dos arts. 78.º, 79.º, 80.º e 83.º, nº 1, als a) e b) do art. 81.º, e n.ºs 1 e 2 do art. 82.º, todos do Regulamento do Serviço Público de Correios.

⁷ No Acórdão nº 650/04, Proc. nº 448/99, de 16/11/2004.



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

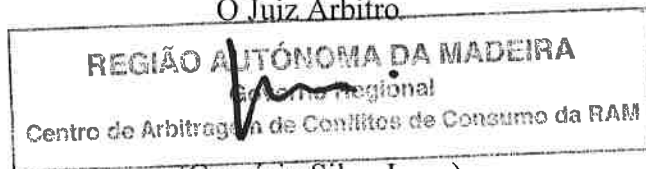
Como já procedeu ao reembolso de 47,86€, resta satisfazer-lhe o restante valor de 17,06€.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 30/07/19

O Juiz Árbitro



(Gregório Silva Jesus)