




Reclamação nº 1329/2019

Sentença nº 328/19


I - RELATÓRIO

██████████ residente no ██████████
██████████ intentou a presente reclamação contra ██████████ com sede no Edifício ██████████
██████████ pedindo que seja condenada a indemnizá-lo no valor de 199,41€ pelos danos causados com a expedição de uma encomenda através dos seus serviços.

Para tanto, em síntese, alega que em 09/07/2019, através da agência dos ██████████, enviou uma encomenda com destino ao Reino Unido, contendo dois faróis de automóvel que estava a devolver por erro no tamanho, para o que pagou o valor de 44,85€.

A encomenda não chegou ao destino, e foi informado pela Reclamada que a encomenda estava em Loures, danificada e sem parte do seu conteúdo. O Reclamante pagara pelos faróis e pelo seu envio para a Madeira, respectivamente, 121,13€ e 33,43€.

A Reclamada ofereceu contestação escrita na qual assume que a encomenda foi danificada, encontrando-se em Loures, mas discorda do montante indemnizatório pedido pelo Reclamante, tendo-o indemnizado no valor de 63,09€.

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

Valor da reclamação: 199,41€.

+

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 09/07/2019, através da agência dos [REDACTED], o Reclamante [REDACTED] enviou uma encomenda com destino ao Reino Unido, com o peso de 5,120kg, contendo dois faróis de automóvel que ali havia encomendado e estava a devolver por erro no tamanho, para o que pagou o valor de 44,85€;

2) A encomenda não chegou ao seu destino, passadas semanas o Reclamante procurou saber do seu paradeiro junto da Reclamada que o informou estar a encomenda no seu Centro Operacional de Loures, danificada, e sem parte do conteúdo;

3) A encomenda foi danificada e parte do seu conteúdo foi extraviado no decurso das operações e actos materiais executados por pessoas que a Reclamada utilizou no cumprimento da sua obrigação;

4) O Reclamante pagara pelos faróis e pelo seu envio para a Madeira, respectivamente, 121,13€ e 33,43€;

5) A Reclamada enviou ao Reclamante o cheque nº 6353673982, sacado em 15/10/2019, sobre o Millennium BCP, no montante de 63,09€, pretendendo com o mesmo satisfazer o valor indemnizatório que entendia ser devido, mas que o Reclamante não apresentou a pagamento.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 6 a 8 , 11, 13, 17 a 21 e 47, aceites por ambas as partes, assim como nas declarações do Reclamante serenas e objectivas, na sua quase totalidade reconhecidas pela Reclamada na contestação que ofereceu, por isso merecedoras de credibilidade.

DE DIREITO

O objecto da pretensão do Reclamante, pedido de indemnização, radica no dano causado com a expedição de uma encomenda no decurso dos serviços prestados pela [REDACTED]

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



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

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, n.º 2 da Lei n.º 17/2012 de 26/04, alterada pelo DL n.º 160/2013, de 19/11 e pela Lei n.º 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 n.º 2 do art. 1.º da Lei n.º 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.

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, 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 contendo dois faróis de um automóvel, mas a

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



mesma não só não chegou à empresa destinatária como foi danificada e desapareceu parte do seu conteúdo (cfr. n.ºs 1 a 3 dos factos provados).

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 ele satisfizesse esse ónus.

Por seu turno, como acima se anotou, seria de presumir a culpa da Reclamada [REDACTED] [REDACTED] pelos danos verificados, mas, mais do que qualquer inferência decorrente dessa presunção, releva que, como responsável pelo cumprimento integral e pontual da prestação de serviços postais, ainda que para o exercício da sua actividade recorra a serviços de outras entidades ou a auxiliares (cfr. arts. 7.º, n.º 1, al. a) e 37.º, n.ºs 1, al. a) e 4 da Lei n.º 17/2012 de 26/04 e 800.º, n.º 1 do CC), a Reclamada assumiu a responsabilidade pelo dano e o propósito de ressarcir o Reclamante do prejuízo sofrido. Não se mostra, porém, cumprido até hoje esse seu dever por o Reclamante não ter aceite o valor de 63,09€ inserto no cheque por ela enviado.

Deste modo, aceite e determinada que se mostra a *culpa* grave da Reclamada [REDACTED] no incumprimento 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, n.º 1, 483.º, n.º 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, n.º 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 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 satisfizesse 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*”².

O acervo factual acima descrito bem evidencia aquele conjunto de pressupostos (cfr. n.ºs 1 a 4 dos factos provados), e 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

² In Direito das Obrigações, 9ª ed., pág. 708.



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

particular natureza do serviço em causa, tal como particularizada no art. 12.º, nº 2 da Lei nº 17/2012 de 26/04 – Regime Jurídico dos Serviços Postais.

Nestes termos, 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, nº 2 do CC.

No caso presente, provou-se que o montante total dos danos patrimoniais sofridos pelo Reclamante é de 199,41€, sendo, pois, esse o valor que a Reclamada terá de satisfazer.

Aqui chegados, na ausência de conhecimento de outras particulares condições que tenham sido individualmente acordadas entre o Reclamante e a [REDACTED], diga-se que idêntica solução se encontraria forçosamente se fosse caso de se percorrer um outro itinerário legislativo, o da legislação em vigor para o transporte rodoviário nacional de mercadorias (Dec. Lei nº 239/2003 de 4/10) por decorrência das cláusulas 1.4, 9.1 e 9.2 das Condições Gerais de Transporte da Reclamada³. Isto, porquanto, os factos provados acima descritos nos nºs 2 e 3 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. Deveriam adoptar sempre um conjunto de procedimentos adequados no manuseamento e transporte da encomenda a fim de não lhe causar danos e fazê-la chegar à destinatária.

Não foi isso o que aconteceu. Os danos provados, que a embalagem exhibe, bem documentados nas fotos constantes dos autos, demonstram que no transporte a carga da [REDACTED] mais precisamente no decurso das operações e actos materiais executados conducentes à transferência da aludida encomenda para as instalações da empresa destinatária, aonde não chegou, foram omitidos os mais elementares cuidados por parte desses trabalhadores ou agentes, e que essa desconsideração iria causar danos na encomenda, risco de lesão e perda do bem, o que eles bem sabiam, e, não obstante, se decidiram por dessa forma agir sem confiar que o mesmo não se

³ Que se podem consultar no *site* “cttexpresso.pt/apoio-ao-cliente/ajuda/condicoes-gerais-de-transporte.html”.



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

produziria, pelo que se tem de considerar como relevante *culpa* grave sua, conduta *dolosa*, pelo menos *eventual*⁴ (cfr. art. 800, n.º 1 do CC).

E assim sendo, de acordo com o previsto nos arts. 17.º, n.º 2 e 21.º do Dec. Lei n.º 239/2003 e nas cláusulas 9.1, 9.2 e 12.4 das referidas Condições Gerais de Transporte os limites estabelecidos nesses locais ao montante indemnizatório (art. 20.º n.º 1 do Dec. Lei n.º 239/2003 e cláusula 9.3 das Condições Gerais) 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 199,41€ a título de danos patrimoniais.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 30/12/19

O Juiz Árbitro

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Gregório Silva Jesus)

⁴ Cfr. a este título Antunes Varela in Das Obrigações em geral, Vol. I, págs. 592 e segs e Almeida Costa, in Direito das Obrigações, IIª ed. pág. 554.