



Processo de reclamação n.º 1426/2020

*Autuaria n.º 1426/20*  
*A.*

Reclamante: [REDACTED]  
Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: incumprimento de serviço postal/encomenda por parte dos [REDACTED]

Pedido: condenação da Reclamada no pagamento da quantia total de €320,32 (trezentos e vinte euros e trinta e dois cêntimos), sendo:

- a) €30,83 (trinta euros e oitenta e três cêntimos) referente ao valor do transporte.
- b) €289,49 (duzentos e oitenta e nove euros e quarenta e nove cêntimos) referente aos bens não entregues.

Valor: €320,32 (trezentos e vinte euros e trinta e dois cêntimos) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º 1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, com a prestação de declarações de parte do reclamante, já que a reclamada, apesar de representada por Mandatária, não apresentou qualquer prova testemunhal.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. No dia 19.11.2019, o reclamante enviou uma encomenda no posto da reclamada na Nazaré, no Funchal, para os seus pais, em Santo António dos Cavaleiros, em Lisboa, contendo produtos alimentares, além do mais, um gaido, bolos de mel e broas.
- B. A encomenda pesava um total de 10,280 kg, tendo o reclamante pago pelo serviço o valor de €30,83 (trinta euros e oitenta e três cêntimos).
- C. A encomenda referida na al. A) foi entregue ao destinatário no dia 27.11.2020, com a referência de peso total de 4,280 kg.
- D. O reclamante questionou os seus pais sobre o que estava dentro da encomenda, atendendo a que o peso não correspondia ao da encomenda enviada, tendo verificado que faltavam alguns bens.
- E. Perante esta situação o reclamante contactou a reclamada, que informou que tinha mudado a caixa da encomenda pelo facto de a caixa original se encontrar danificada.
- F. O reclamante reclamou diretamente no posto da reclamada na Nazaré, no Funchal, pois não compreendia porque muitos dos artigos tinham desaparecido, atendendo a que se a embalagem estava danificada apenas deveriam eventualmente trocar de caixa/saco mas com todos os artigos enviados.
- G. Face a esta reclamação, a reclamada respondeu a 12.12.2019, declarando que "dispomos da confirmação de que o objeto foi

*detetado com conteúdo danificado (bens alimentares em estado de putrefação) que foram assim inutilizados, tendo o restante conteúdo sido reembalado e seguido ao destino e entregue a dia 27/11/2019".*

- H. A reclamada não teve conhecimento prévio do valor do conteúdo da encomenda expedida pelo reclamante.
- I. O reclamante não declarou o valor da encomenda, nem pagou o valor correspondente ao respetivo seguro.
- J. A encomenda tinha fruta no seu interior em estado de putrefação, nos termos referidos na al. G).
- K. (...) facto que foi transmitido ao remetente, que dele tomou conhecimento.
- L. No centro operacional da reclamada foi observada a embalagem danificada e, por isso, foi objeto de verificação, tendo sido detetados alimentos em putrefação/deteriorados.

Não ficaram provados os seguintes factos:

- A. A encomenda referida na al. A) dos factos provados continha especiarias, conjuntos de bordados, rebuçados de funcho, anonas verdes, garrafas com licor caseiro.
- B. No dia 25.11.2019, o destinatário (o pai do reclamante) recebeu uma mensagem no telemóvel a informar que a encomenda seria entregue nesse dia, entre as 9h00 e as 19h00.
- C. Os destinatários estiveram todo o dia em casa, mas a encomenda não foi entregue.
- D. Os destinatários não saíram de casa para receber a encomenda, sendo que o prédio onde residem, tem 46 inquilinos, pelo que qualquer um poderia abrir a porta à reclamada de forma a deixar o aviso de levantamento de encomenda.
- E. O reclamante perante esta situação foi confirmar no site da reclamada a localização da encomenda, o que deu origem a várias deslocções do destinatário (pai do reclamante) em diversos postos da reclamada, porque aparentemente a encomenda andava dum lado para o outro.
- F. No dia 27.11.2019, o reclamante e o destinatário (pai do reclamante) receberam uma mensagem a informar que a encomenda seria entregue entre as 9h00 e as 19h00 desse dia.
- G. O reclamante e os pais verificaram que se encontrava em falta, duas anonas, um gaiado, 5 pacotes de broas de mel, um pacote de especiaria, 3 conjuntos de bordados, 2 pacotes de rebuçados de funcho, 2 pacotes de broas de coco e 2 pacotes de broas de manteiga, havendo uma diferença de 6 kg no peso referido pela reclamada em relação ao peso original, sendo que na realidade e depois de pesado pelo destinatário o peso em falta são de 8,370 kg, pois apenas pesava 2,910 kg..
- H. A encomenda chegou danificada ao centro operacional da ao centro operacional da reclamada, com vestígios de mau condicionamento.



- I. O remetente não acondicionou devidamente o conteúdo da encomenda que expediu.

Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo quanto ao serviço de transporte de uma encomenda enviada pelo reclamante para ser entregue a terceiros, que a encomenda inicialmente pesava quase 10,280 kg., que o reclamante pagou por esse serviço €30,83 e que essa encomenda foi entregue ao destinatário oito dias depois de ter sido rececionada para remessa no Funchal, dados que podemos recolher ainda do talão emitido pela reclamada e que consta de fls. 11 dos autos.

Também estão de acordo que o reclamante apresentou uma queixa pelas vicissitudes do serviço prestado e que a reclamada respondeu indicando que a caixa da encomenda foi detetada danificada e que tinha bens alimentares em estado de putrefação, conforme se retira da queixa e resposta que constam de fls. 13 e 14 dos autos.

O reclamante não juntou qualquer documento relativo ao conteúdo total da encomenda, embora possamos verificar das fotos juntas aos autos pela reclamada, constantes de fls. 81 a 85 dos autos, que essa encomenda incluía bolos de mel, broas e um gaiado (peixe seco original da Madeira, que como é do conhecimento geral pode ficar vários meses por consumir sem ser necessário qualquer acondicionamento especial).

De igual modo, o reclamante não juntou prova do valor dos bens em falta.

Por sua vez, a reclamada não fez prova de que o involucro tenha sido entregue pelo reclamante danificado, nem que bens estivessem deficientemente acondicionados.

Aliás, o visionamento das fotos atrás descritas indica precisamente o contrário, que os bens estavam devidamente acondicionados, em sacos, até que não sabemos qual é o condicionamento que se pretende para os bens que o reclamante diz que enviou, nem a reclamada diz qual é que seria o acondicionamento apropriado, pelo que podemos concluir que a caixa da encomenda foi danificada enquanto esteve sob a tutela da reclamada.

A reclamada também não justificou a razão pela qual o serviço demorou 8 dias para ser realizado, quando estamos perante um serviço expresso, pelo menos foi "vendido" como tal.

Fundamentação de direito:

Perante a matéria de facto apurada, a relação contratual estabelecida entre o reclamante e a reclamada deverá qualificar-se como um contrato de prestação de um serviço público essencial, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 1º, n.º2, al. e), da Lei n.º23/96, de 26 de julho, na sua redação atualizada.

De acordo com o n.º1, do artigo 4º deste diploma legal, o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das



condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

Acrescenta os n.º 1 e 2, do artigo 11º desse diploma legal, que cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.

Outrossim, o artigo 8º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, dispõe no seu n.º 1 que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre (al. f) ) as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; (al. i) a existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições.

Ora, no site dos [redacted] disponível em [https://www.\[redacted\]/regras/cuidados/envios/embalar](https://www.[redacted]/regras/cuidados/envios/embalar), podemos obter as seguintes informações que nos parecem importantes para a resolução desta situação:

- no transporte de produtos com temperatura controlada, como frescos ou congelados ou outros produtos, é da responsabilidade do utente o embalamento e fica com este o risco de deterioração dos bens.
- na área das remessas expressas, requerida pelo reclamante, é obrigatória uma guia de transporte para todos os envios Expresso e, caso de a encomenda ser enviada num ponto [redacted] no balcão serão pedidas todas as informações necessárias para preencher esse guia, que depois será impressa e colocada à encomenda.
- na área das remessas expressas, o prazo de entrega da encomenda até 20 kg. é de 2 dias úteis.
- o seguro está incluído até ao peso de 10 kg..

Ora, salvo melhor opinião, de acordo com a matéria dada como provada, as normas jurídicas acima referidas e as que se infra indicaremos, entendemos que:

- (i) a reclamada não fez prova, como lhe competia, da inadequação do caixote de papelão usado para colocar os objetos/bens que faziam parte da encomenda, tendo-se provado unicamente que esse caixote surgiu danificado, sendo certo que quando foi entregue não estaria com certeza danificado, pois os serviços dos [redacted] não o teriam aceite (cfr. artigo 11º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e 799º, n.º 1 do Cód. Civil).
- (ii) a reclamada não fez prova, como lhe competia, do deficiente embalamento dos bens/objetos no interior da encomenda (antes

pelo contrário atentas as fotos acima referidas e as explicações por nós avançadas), tendo-se provado unicamente que a caixa onde estavam os artigos surgiu danificada e, por esse facto, foi aberta, e, após a sua abertura, verificou-se que continha bens em estado de putrefação (cfr. artigos 11º da Lei n.º23/96, de 26 de julho, e 799º, n.º1, do Cód. Civil).

- (iii) a reclamada excedeu, em muito, os dois dias úteis que se proponha entregar a encomenda, daí não ter respeitado o prazo de entrega acordado (o talão dos [REDACTED] a fls. 12 dos autos indica mesmo os referidos dois dias) e, como tal, incumpriu o contrato celebrado (cfr. artigos 11º da Lei n.º23/96, de 26 de julho, e 799º, n.º1, do Cód. Civil). Refira-se que o dia 19.11.2019 corresponde a uma terça-feira e, como tal, a encomenda deveria ter sido entregue até ao dia 21.11.2021, na quinta-feira seguinte, mas, ao invés, foi entregue na quarta-feira da semana seguinte, ou seja, seis dias úteis depois da receção da encomenda no posto dos [REDACTED] no Funchal. A reclamada não justificou de qualquer forma este seu incumprimento que, como já referimos, sempre se presumiria culposos.
- (iv) a deterioração e consequente putrefação de alguns objetos/bens tem de ser imputada à reclamada porque fez a entrega da encomenda 8 dias após a sua receção, quando se comprometia fazer essa entrega em dois dias, aliás, fez-se pagar para fazer esse serviço em dois dias. Ainda que o risco de deterioração corresse por conta do reclamante, excedido o prazo de entrega, esse risco terá de ser imputado à reclamada (cfr. artigos 11º da Lei n.º23/96, de 26 de julho, 799º, n.º1, e 807º, n.º1, do Cód. Civil).
- (v) a reclamada violou o dever de informação que sobre si recaia relativamente à necessidade de seguro para encomendas com peso superior a 10 quilos, porquanto, tendo a encomenda sido entregue num posto dos [REDACTED] cabia à reclamada provar que informou o utente/reclamante dessa necessidade/possibilidade e, como vimos, não fez prova do cumprimento desse dever, aliás, nem alegou que o tenha feito (cfr. artigos 4º, n.º1, da Lei n.º23/96, de 26 de julho, e 8º, n.º1, als. f) e i), da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Quer por força do incumprimento do contrato quer por incumprimento do dever de informação em relação à deterioração dos bens e em relação à necessidade de seguro, a reclamada é obrigada a responder pelos danos patrimoniais sofridos pelo reclamante (cfr. artigos 801º, n.º1, e 8º, n.º5, da Lei n.º24/96, de 31 de julho).

Infelizmente não dispomos de elementos que nos permitam fixar os valores a pagar pela reclamada ao reclamante, pelo que teremos de relegar essa fixação para liquidação de sentença, nos termos do artigo 609º, n.º2, do Cód. de Proc. Civil.

\*



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

Decisão:

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar ao reclamante [REDACTED]:

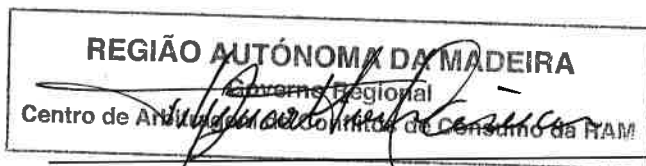
- a) o valor que se vier a apurar correspondente à diferença entre o valor do serviço pago, referente ao peso de 10,280 kg., e o serviço efetivamente realizado, referente ao peso de 4,280 kg.
- b) o valor dos bens/objetos que não foram entregues aos destinatários da encomenda, sendo que este valor não poderá ser superior a €289,49 (duzentos e oitenta e nove euros e quarenta e nove cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

\*

Funchal, 04.06.2021



Filipe Duarte Freitas Câmara  
(Juiz árbitro)