

PROCESSO N.º 56/2025

SENTENÇA

1. A estipulação pela qual a entidade responsável pela prestação de serviços postais exija ao remetente de uma encomenda que exiba o talão que lhe foi entregue, como condição de validação da sua identidade de proprietário da coisa enviada, sob pena de não ser apreciado qualquer pedido de indemnização por incumprimento ou deficiente cumprimento do contrato, é absolutamente proibida, por restringir meios probatórios legalmente admitidos, sendo como tal nula.

*2. A ***** só poderá ver limitada a sua responsabilidade pelo extravio de correspondência, nos termos previstos no Regime Jurídico Aplicável à Prestação de Serviços Postais, caso prove ter informado o remetente daquela quanto aos modos de envio da mesma, fornecendo-lhe indicações precisas sobre as opções e características desse serviço.*

*****, residente *****,
demandou *****, NIPC *****, com sede na
*****, pedindo a condenação desta a pagar-lhe a
quantia de 929,00 €, acrescida de juros legais vencidos a partir da citação e até
efetivo e integral pagamento.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em responsabilidade por danos decorrentes do extravio de encomenda cujo transporte e entrega contratou à demandada. Esta impugnou parte dos factos, aduzindo que nunca poderia satisfazer a pretensão do demandante sem que este apresentasse o talão de aceitação da encomenda, único meio pelo qual poderia provar esta, como expressamente consta do verso deste, o que nunca fez. Sem prescindir, mais

alega a demandada que aquele pedido só poderia ser atendido se a encomenda tivesse sido enviada com valor declarado e não simplesmente registada. Quanto a danos não patrimoniais, refere que os factos alegados na petição, que impugna, não têm gravidade que justifique um tal ressarcimento.

FACTOS PROVADOS

No dia 21 de agosto de 2024, o demandante procedeu ao envio de uma encomenda registada com destino à Alemanha, identificada com o n.º de objeto *****, num posto dos ***** localizado na freguesia da *****.

A encomenda continha uma consola de jogos Steam Deck 1 TB OLED, no valor de 679,00 €.

Desde o dia 11 de outubro de 2024, a informação do rastreio da encomenda manteve-se inalterada, limitando-se a indicar que o objeto teria chegado ao país de destino.

Perante esta incerteza, no dia 11 de dezembro de 2024, o demandante solicitou aos serviços da demandada esclarecimentos quanto ao seu paradeiro.

Após alguma troca de correspondência, acabaram aqueles por comunicar ao demandante que a encomenda se tinha extraviado, pedindo-lhe o envio da cópia do documento de aceitação.

O demandante informou que já não tinha o referido talão em sua posse.

Sendo-lhe transmitido que tal documento constituía o único elemento que permitia a validação da identidade do remetente, sem o qual não poderia ser dado apreciado qualquer pedido de indemnização.

Mais se esclarecendo que, mesmo que a indemnização fosse concedida, o valor máximo, de acordo com a Convenção Postal Universal, seria de 37,36€, (correspondente a 30 DTS no ano de 2024), acrescido do valor dos portes de envio.

Informando ainda que, nos casos em que o conteúdo de um envio ultrapassa o valor previsto de indemnização, tem de ser contratado o serviço adicional de va-

lor declarado, sendo que tal informação consta no verso do documento de aceitação, que deve ser lido com atenção antes do seu preenchimento.

A encomenda postal chegou a ser enviada para a Alemanha, tendo sido devolvida a Portugal e perdida nas instalações da demandada.

O extravio da encomenda privou o demandante de obter o reembolso do valor pago pela consola.

FACTOS NÃO PROVADOS

Os funcionários da *****, que aceitaram a encomenda esclareceram ao demandante que só se optasse pelo serviço de valor declarado teria direito a ser indemnizado, no caso de eventual extravio daquela.

O extravio e a não resolução voluntária pela demandada da reclamação apresentada causou ao demandante um longo período de incerteza, frustração e insegurança.

MOTIVAÇÃO DE FACTO

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, esclarecidos pelos depoimentos do demandante e das testemunhas inquiridas.

O demandante confirmou os factos por si alegados, esclarecendo que se dirigiu aos serviços da demandada e procedeu ao envio da encomenda, registada, nunca aí tendo sido advertido de que, se quisesse assegurar reparação por eventual extravio ou danificação do objeto a enviar, deveria declarar o valor do mesmo. Quando a demandada recusou em definitivo a indemnização pelo extravio, procurou aconselhamento.

As testemunhas ***** e *****, amigos do demandante, relataram as circunstâncias que determinaram a devolução pelo demandante da consola de jogos, no valor de mais de 600 euros, já que não teria a qualidade pretendida, bem como as diligências que o demandado encetou para ser esclarecido sobre o paradeiro da consola e reparado pelo prejuízo que lhe adveio do seu extravio.

A testemunha *****, funcionária da demandada, confirmou ser norma desta exigir para a reparação de danos a exibição do talão do registo, só ele podendo comprovar o envio da encomenda por parte do reclamante. Mais esclareceu que o extravio da encomenda foi confirmado. Mas, de acordo com a Convenção Postal Universal, esse extravio apenas daria ao demandante o direito de ser indemnizado pelo valor da coisa extraviada se tivesse sido contratado um serviço adicional que tal precavesse.

DIREITO

O demandante formula pedido de indemnização relativo a dano decorrente de extravio de encomenda cujo envio contratou com a demandada.

1. Cumpre uma prévia consideração de óbice que esta coloca à pretensão que é formulada, quando refere que não poderá ser concedida indemnização com tal fundamento por quem não exhiba o talão por si emitido aquando da aceitação da encomenda, único elemento que permitirá a validação da identidade do remetente.

Não lhe assistirá razão. É certo que os meios de prova de um facto podem ser restringidos, legal ou convencionalmente. No presente caso, não se divisa qual seja a norma que imponha essa restrição. Nem a demandada a indica. Sendo certo que o referido talão não goza de qualidade que o torne exigível para a prova da declaração negocial, caindo na previsão do artigo 364º do Código Civil. Nem se descortina qual o interesse de impor a alguém a exibição de um talão como único meio de prova do contrato, sob pena de não poder acionar os direitos que deste lhe advêm. Pelo que, face ao disposto no n.º 2 do artigo 345.º do Código Civil, sempre seria nula a convenção pela qual se excluísse qualquer outro meio de prova, nomeadamente a testemunhal, assim impossibilitando a prova de determinado facto, na ausência do referido talão. Efetivamente, dar contratualmente a um dos meios de prova uma força probatória plena que não resulta da lei mais não é do que uma implícita exclusão do recurso a todos os outros meios de

prova, limitando o princípio da livre apreciação, consagrado no artigo 607, n.º 5º, do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, e atendendo à natureza do contrato que vincula as partes, com cláusulas previamente delineadas pela demandada, a estipulação pela qual a entidade responsável pela prestação de serviços postais exija ao remetente de uma encomenda que exiba o talão que lhe foi entregue, como condição de validação da sua identidade como proprietário da coisa enviada, sob pena de não ser apreciado qualquer pedido de indemnização, sempre seria absolutamente proibida, por restringir os meios probatórios legalmente admitidos, sendo como tal nula – artigos 1.º, 12º e 21.º, alínea g), do DL n.º 446/85, de 25 de outubro.

2. A demandada opõe ainda ao demandante o facto de a encomenda ser apenas registada. Segundo ela, a pretensão indemnizatória deste só poderia proceder se o envio daquela tivesse sido com valor declarado.

Na verdade, no artigo 5.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Regime Jurídico Aplicável à Prestação de Serviços Postais), definem-se os tipos de envios postais. Determinando-se que, em caso de extravio, o envio registado possui garantia de valor monetário fixo contra os riscos de extravio (n.º 3). Só o envio valor declarado assegurando garantia do valor monetário do conteúdo até ao montante declarado pelo remetente (n.º 4).

Na sentença de 1/08/2024 proferida no processo n.º 635/24 pelo Tribunal Arbitral de Consumo do Porto (*****), *in* <https://cicap.pt/wp-content/uploads/2024/10/Proc-635.2024-01-08-2024.pdf>, em caso idêntico ao ora em apreço, recusou-se a limitação da responsabilidade decorrente de o envio não ter sido efetuado com valor declarado, entendendo-se haver por parte da demandada violação do dever de informar as modalidades de envio, o que implicava ter de responder sem limites pelos danos que do extravio causados decorressem para o remetente. O que se filiou no preceito do artigo 8.º, n.º 5, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor) - «o fornecedor de

bens ou prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor». Como nesse aresto bem se refere, “não basta dar à outra parte um formulário para preenchimento e posterior envio da encomenda, mesmo que esta o assine, para que o cliente se inteire de todas as informações e cláusulas do contrato que está a realizar”.

Caberia à demandada esclarecer devidamente o demandante das limitações de responsabilidade que o simples registo implicavam em caso de extravio, alertando-o para a necessidade de optar pelo envio com valor declarado. Não o tendo feito, responderá sem limite pelos danos que para este tenham advindo desse extravio.

Anote-se que, e em reforço do que se vem de sustentar, na própria Lei n.º 17/2012, artigo 11.º, n.º 2, se consigna explicitamente que «os prestadores de serviço universal devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre as características do serviço universal oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade». Obrigação que é reforçada no artigo 37.º, n.º 1, alínea c): «Sem prejuízo de outras obrigações indicadas na presente lei, constituem obrigações dos prestadores de serviços postais: (...) c) Publicitar de forma adequada, nomeadamente no seu sítio na Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações atualizadas e precisas sobre as características dos serviços prestados, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização dos serviços, preços e níveis de qualidade praticados». Cabe, pois, à ***** informar os remetentes sobre as opções de envio que estão à disposição destes, para que possa validamente impor-lhe limitações relativas a indemnização por danos que estes venham a sofrer.

E é nesse plano que será de alertar para o equívoco em que a demandada incorre. Pretende ela, no fundo, que a previsão legal relativa aos modos de envio se

aplique sem mais, como se o remetente tivesse optado conscientemente pelo modo que lhe não concede garantia de reembolso do valor da coisa em caso de extravio. Esquecendo-se que o próprio legislador lhe impõe o dever de informação. Na ausência da qual, não poderá invocar as limitações daí decorrentes. Nomeadamente, carecendo de legitimidade para se valer da exceção constante da alínea a) do DL n.º 446/85, que excepciona ao regime deste diploma as cláusulas típicas aprovadas pelo legislador.

Assim, já no âmbito deste último diploma, estaremos perante um contrato de prestação de serviços com cláusulas pré-elaboradas pela demandada, com conteúdo que o demandante não pôde influenciar. Pelo que regem as disposições do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, nomeadamente as concernentes aos deveres de comunicação e de informação (artigos 1.º, 5.º e 6.º). Cujas provas de cumprimento impende sobre a demandada (artigos 1.º, n.º 3, e 5.º, n.º 3). Sob pena de exclusão (artigo 8.º, alíneas a) e b)). Ora, a demandada não logrou demonstrar ter cumprido os aludidos deveres. Sendo insuficiente para considerar cumprido tal desiderato simples menção constante do verso do documento de aceitação (alíneas c) e d) do referido artigo 8.º). Pelo que sobre si impende, nos termos gerais, a responsabilidade pelos danos que ao remetente da encomenda advieram do extravio da mesma, como facto que consubstancia de incumprimento contratual, sendo que também não logrou provar a ausência de culpa na falta de cumprimento - artigos 798.º e 799.º, n.º 1, do Código Civil. Danos que correspondem ao valor que o demandante deixou de ver-lhe devolvido em virtude de o artigo por ele comprado não ter sido rececionado pelo vendedor – artigos 562.º, 563.º e 566.º, n.º 1, do mesmo código.

3. No que concerne aos danos morais peticionados, dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil, que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito».

Provou-se que o extravio da encomenda privou o demandante de obter espontaneamente o reembolso do valor pago pela consola. Mas não se apurou que daí tivesse decorrido longo período de frustração e insegurança. Assim sendo, e com todo o respeito por eventual afetação emocional que para o demandante tenha advindo, não poderemos concluir que a mesma revista, em causa adequada do incumprimento contratual da demandada, gravidade que mereça tutela ressarcitória.

4. Sobre a demandada impende ainda a obrigação de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, vencidos e vincendos, desde a citação até efetivo pagamento da quantia de 679,00 € (artigos 804º, nº 1, 805º, nº 1, 806º, nºs 1 e 2, e 559º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Condeno *****, a pagar a ***** a quantia de 679,00 €, acrescida de juros vencidos e vincendos, calculados à taxa legal, desde a citação até efetivo pagamento, no mais a absolvendo do pedido.

Sem custas.

+

Notifique e deposite.

+++

Ponta Delgada, 23 de junho de 2025

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)