

PROCESSO N.º 245/2025

SENTENÇA

I - O contrato de prestação de serviços pactuado nas instalações de CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, SA, entre a demandante e a demandada CTT EXPRESSO – SERVIÇOS POSTAIS E LOGÍSTICA, SA, não vincula aquela, não obstante nele tenha intervindo uma sua funcionária, em representação da CTT EXPRESSO.

II - Sendo o serviço o transporte de produtos perecíveis, em que foi assegurada a entrega no destino em determinado prazo, o não cumprimento deste, do qual decorra a inutilização daqueles produtos, constitui a transportadora na obrigação de indemnizar pelo prejuízo causado.

III - A impossibilidade de cumprimento do contrato que daí deriva é fundamento de resolução, obrigando-a ainda a restituir a prestação recebida.

IV - A frustração e a desilusão decorrentes do cancelamento de convívio de S. Martinho, com familiares e amigos próximos, conseqüente de não entrega atempada de encomenda, e o transtorno significativo, consubstanciado em sucessivos contactos telefónicos infrutíferos, perante a ausência de informação clara sobre a localização da encomenda, bem como a incerteza que daí decorreu, constituem dano moral com gravidade merecedora da tutela ressarcitória do direito.

RELATÓRIO

*****, residente *****,
*****, demandou ***** e
*****,
***** ambas com sede
***** pedindo a condenação solidária destas a
pagar-lhe a quantia de 418,57 €, acrescida de juros legais vincendos a partir da citação e até
efetivo e integral pagamento.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em responsabilidade por danos decorrentes do cumprimento defeituoso de contrato de prestação de serviço de transporte de mercadoria, conseqüentes de atraso na entrega desta e deterioração dos produtos transportados, bem como na conexas impossibilidade definitiva de cumprimento do mesmo.

As demandadas apresentaram-se a contestar. A primeira demandada arguiu a sua ilegitimidade, alegando ser alheia à relação material controvertida, carecendo de interesse em contradizer. Impugnaram parte dos factos e concluíram, a primeira sem prescindir da exceção aduzida, não serem responsáveis pelos pretensos danos em que a demandada baseia o seu pedido.

FUNDAMENTAÇÃO

FACTOS PROVADOS

Em 31 de outubro de 2025, a demandante dirigiu-se ao posto dos *****, localizado na cidade de *****, a fim de proceder ao envio de uma encomenda com destino à freguesia de Ramada, concelho de Odivelas, Lisboa.

O objeto a enviar era um pacote/caixote com 26,3 kg, com as seguintes mercadorias perecíveis: 20 kg de castanhas de espécie viana; 2 kg de caiocas/chuchu; 2,3 kg de inhames; 2 kg de mandarinas.

Todos os produtos eram regionais da ilha Terceira e tinham como objetivo serem servidos num convívio de São Martinho, no dia 11.11.2025, com familiares e amigos.

O pacote, um caixote papelão rijo, encontrava-se devidamente amarrado com fio sisal e forrado com fita adesiva castanha.

Aquando da entrega da encomenda, a demandante informou a funcionária do balcão do seu conteúdo, salientando que estavam em causa bens perecíveis.

Esta explicou-lhe que, dado que a encomenda excedia os 10 kg, teria de seguir pelo serviço de transporte Encomenda Expresso, prestado pela 2ª demandada.

Mais lhe assegurou que a encomenda seria entregue ao destinatário no prazo de entre 5 a 7 dias úteis, no máximo – ou seja até ao dia 10 de novembro de 2025.

Essa informação foi decisiva para que a demandada contratasse o transporte.

No dia 10.11.2025, a encomenda ainda não tinha sido entregue ao destinatário.

Nesse mesmo dia, a demandante contactou a demandada para o número 210 471 616, tendo sido informada que o objeto se encontrava ainda em trânsito, pelo que teria de aguardar.

A demandante foi forçada a cancelar o convívio de São Martinho agendado para o dia seguinte.

A encomenda acabou por ser entregue ao destinatário no dia 21.11.2025, 22 dias depois da sua expedição.

O pacote encontrava-se amolgado, com o papelão do caixote desfeito e molhado, mantendo o seu conteúdo apenas devido à fita adesiva castanha.

A mercadoria estava podre, deteriorada e imprópria para consumo.

Se a encomenda tivesse sido entregue no prazo previsto de 5 a 7 dias úteis, os produtos estariam em condições para consumo.

Atendendo ao preço de mercado do mesmo tipo de produtos, àquela data, o seu valor era de 138,79 €, referente a: 20 kg de castanhas ao preço de 5,99€/kg, correspondente a 119,80 €; 2,300 kg de inhame ao preço de 3,49€/kg, correspondente a 8,03 €; 2 kg de mandarinas ao preço de 2,49€/kg, correspondente a 4,98 €; 2 kg de caiocas/chuchu ao preço de 2,99€/kg, correspondente a 5,98 €.

Face à reclamação da demandada, no dia 24.11.2025, foi-lhe enviada uma resposta lamentando o sucedido e anotando que “podem surgir situações fora do nosso controlo que causem demora na entrega”.

O não recebimento atempado da encomenda, que obrigou a demandada a cancelar convívio de S. Martinho, com familiares e amigos próximos, causou-lhe frustração e desilusão.

A demandante foi ainda sujeita a um transtorno significativo, consubstanciado em sucessivos contactos telefónicos infrutíferos, ausência de informação clara sobre a localização da encomenda, falta de resposta à reclamação e incerteza prolongada quanto ao destino dos bens enviados.

MOTIVAÇÃO DE FACTO

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

A demandante confirmou os factos por si alegados, esclarecendo que se dirigiu aos serviços da demandada e procedeu ao envio da encomenda, tendo-lhe aí sido asseverado que a encomenda chegaria ao seu destino em 5 a 7 dias úteis e que os produtos estavam devidamente acondicionados e isolados no pacote apresentado. A testemunha *****, marido da demandante, acompanhou-a. Ambos descreveram as diligências por aquela levadas a cabo e a preocupação que a assolou, na espera da chegada da encomenda. Bem como o projetado convívio do dia de S. Martinho, que acabou por ser cancelado. A testemunha ***** confirmou estes últimos sucessos e a decepção que tal acarretou para a demandante. A testemunha *****, funcionária da segunda demandada, esclareceu que as informações

prestadas aquando do atendimento aos balcões relativos aos prazos de entrega das encomendas são baseadas em estimativas.

DIREITO

A primeira demandada exceciona a sua ilegitimidade. Com razão. Aquando da contratação do serviço, foi à demandante esclarecido que, dado que a encomenda excedia os 10 kg, teria de seguir pelo serviço de transporte prestado pela segunda demandada. A funcionária que prestou tal informação agiu em representação desta, sendo irrelevante que também se apresentasse como funcionária da primeira demandada e nas instalações desta. Pelo exposto e dado que aquela não é sujeito do contrato em cujo incumprimento a demandante fundamenta o seu pedido, é parte ilegítima – artigo 30.º, n.º 3, do Código de Processo Civil. Como tal, devendo ser absolvida da instância - artigos 278º, n.º 1, al. d), 576º, n.º 2, e 577º, al. e), do mesmo código.

Apurou-se que a aludida funcionária assegurou à demandante que a encomenda seria entregue ao destinatário no prazo de entre 5 a 7 dias úteis. Mais se provando que essa informação foi decisiva para que a demandada encomendasse o serviço de transporte dos produtos. E que, se tal prazo tivesse sido respeitado, estes não se teriam deteriorado. Aquela informação consubstanciou desse modo parte fulcral do contrato pactuado. Não colhendo a argumentação da segunda demandada de que o referido prazo a não vinculava. Resulta, pelo contrário, das circunstâncias que rodearam a contratação que esta incluía a garantia da entrega da encomenda até ao dia 10 de novembro.

Demandante e demandada pactuaram um contrato de prestação de serviços, no âmbito de uma relação de consumo (serviços destinados a uso não profissional fornecidos por quem exerce com carácter profissional atividade económica que visa obtenção de benefícios) – artigos 1154.º do Código Civil e 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor). Pelo qual esta se obrigou perante aquela a proporcionar-lhe o transporte de produtos, em prazo predeterminado. Não logrou a demandada provar a ausência de culpa na falta de cumprimento - artigos 798.º e 799.º, n.º 1, daquele código. O não respeito do aludido prazo foi causa típica e normal (adequada) de danos. Que correspondem ao valor dos produtos deteriorados, no montante de 138,79 € – artigos 562.º, 563.º e 566.º, n.º 1, do mesmo código.

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 a não entrega atempada da

encomenda obrigou a demandada a cancelar convívio de S. Martinho, com familiares e amigos próximos. O que lhe causou frustração e desilusão. A demandante foi ainda sujeita a um transtorno significativo, consubstanciado em sucessivos contactos telefónicos infrutíferos, perante a ausência de informação clara sobre a localização da encomenda e a incerteza que daí decorreu. Não se duvida da gravidade merecedora da tutela do direito de tais danos. O montante 200,00 € que é pedido para o seu equitativo ressarcimento não se afigura excessivo - artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

É ainda de imputar à demandada a consequente impossibilidade do cumprimento do contrato. Legitimando à demandante a resolução deste e a restituição da sua prestação de 79,78 € – artigos 433.º, 289.º, n.º 1, 290.º e 801.º do Código Civil.

Recai sobre a demandada a obrigação de pagar juros pela mora no pagamento da referida quantia, calculados à taxa legal de 4%, vencidos e vincendos a partir citação até efetivo pagamento - artigos 804.º, n.ºs 1 e 2, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559.º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril.

DISPOSITIVO

Absolvo *****, da instância.

Condeno *****, a pagar a ***** a quantia de 418,57 €, acrescida de juros vencidos e vincendos, calculados à taxa legal, desde a citação até efetivo pagamento.

Sem custas.

+

Notifique e deposite.

+++

Ponta Delgada, 17 de abril de 2026

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)