



**Sentença n.º \_\_\_\_\_**

**Processo n.º 1293/2025**

**Sumário:**

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II –

III - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

*Reclamantes:* A. e B.

*Reclamada:* C.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.



Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 24 de julho de 2025, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes, em síntese e conforme pode ser consultado nos autos que pretende ser reembolsados pelo valor que pagaram

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação

### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, fixa-se o valor da causa em **€190.67** (cento e noventa euros e sessenta e sete cêntimos).

### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estarem presente os Reclamantes, e a Reclamada, representada por mandatário, acompanhado de uma testemunha funcionária da mesma Reclamada.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.



Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as partes sido informadas que posteriormente seriam notificada da Sentença.

6. Fundamentação:

*Dos fundamentos de facto provados e relevantes para o processo:*

- a. O reclamante contratou um serviço para envio de uma encomenda;
- b. Mas cujo valor foi faturado e pago a 07.05.2024;
- c. Verbalmente e em data não concretizada o consumidor verificou a existência de defeitos no material aplicado e no serviço realizado,
- d. E terá dado conhecimento de tal à reclamada, notificando a mesma do sucedido;
- e. A que terá numa primeira fase indicado que voltaria ao local, mas posteriormente deixou de atender chamadas do consumidor e nada veio retificar.
- f. Todas as insistências do reclamante foram infrutíferas, embora não haja prova de denúncia formal do caso, ou do contrato
- g. Nem de pedido formal por carta registada da resolução do contrato e devolução do dinheiro.
- h. Os defeitos existentes foram confirmados por arquiteto conforme parecer junto aos autos, onde o mesmo indica que *«observam-se defeitos de fabrico e de aplicação com impacto estético evidente e já algumas patologias decorrentes da aplicação de materiais inadequados para a resolução dos remates dos vãos.»*

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante e testemunha, assim como a documentação referenciada junta



aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

## 7. Do Direito

Depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, face aquele que é o pedido apresentado.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a questão solucionar, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial em causa nos presentes autos, cuja apreensão e compreensão se afiguram essenciais para o adequado enquadramento jurídico do direito a ser ressarcido, de que o Reclamante se arroga titular

A Lei n.º 24/96 de 31 de julho veio estabelecer o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

Deste regime decorre, para o consumidor, o direito à qualidade dos bens e serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as suas legítimas expectativas, e à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos – é o que resulta da al. a) do artº 3º, artº 4º, e do nº 1 do artº 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor apenas tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artº 12º).

Posto isto, vejamos qual o regime aplicável ao caso em apreço. Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte postal, nos termos do qual o Reclamante solicitou à Reclamada a entrega de um objeto postal.



Nos termos do Regulamento do Serviço Público de Correios, definido pelo DL 176/88 de 18 de maio, o serviço público de correios compreende a aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas postais (cfr. al. a) do nº 2 do artº 2º).

De acordo com os artºs 74º e 75º deste diploma, a responsabilidade da empresa operadora, em relação aos utentes do serviço fica excluída, designadamente, em caso de perda, espoliação, ou avaria dos objetos postais registados, por culpa do remetente, nos casos fortuitos ou de força maior (al. a) e b).

Por outro lado, a Convenção Postal Universal (artº 34º - 2.1) refere que “em caso de perda, espoliação total ou avaria total de um objeto registado, o remetente tem o direito a uma indemnização fixada pelo Regulamento das Correspondências.

Atente-se, ainda, no que dispõe a Lei nº 17/2012 de 26 de abril, que estabelece o Regime Jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como nos serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2008/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.

Aqui se refere, novamente o âmbito do serviço universal (artº 10º), a qual consiste na oferta de serviços postais definidos, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (nº 1 do artº 10º).

Quanto ao respetivo âmbito, veio determinar o artº 12º, que o serviço universal compreende um serviço postal, nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, o envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações, que define, e um serviço de envios registados e de envios com valor declarado.

No entanto, estão, claramente, excluídos deste serviço universal, os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e



distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como, prazos de entrega predefinidos, registos de envios, controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente (al. a), b) e d) do n.º 2).

Nestes termos, o contrato celebrado entre as partes não configura a prestação do serviço universal, mas, antes, de um serviço de valor acrescentado, pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição de um envio postal nomeadamente, com acesso ao circuito operacional do prestador, estado do envio e informação ao cliente.

Nos termos do n.º 1 do art.º 553.º do CPC (aplicável por força do Regulamento deste Centro), é permitido ao requerente fazer pedidos alternativos com relação a direitos que, por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou possam resolver-se em alternativa.

Ora, tendo em conta que o pedido de indemnização, verifica-se que o serviço contratado de entrega de um objeto postal em serviço registado simples ocorreu.

Não há aqui portanto a apreciação de uma questão de incumprimento contratual, pois este decorreu, mas sim a discussão sobre se este cumprimento será gerador à lei da legislação existente de uma obrigação indemnizatória como peticionado.

Assim importa sublinhar na legislação relevante para o denunciado, o Regulamento do Serviço Público de Correios, e o Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais, com a modificação legislativa operada pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro (que atribui nova redação aos artigos 3.º, 9.º e 10.º do Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, e estabelece as normas a observar na instalação, utilização e conservação dos recetáculos postais), retificado pela Declaração n.º 22-E/98, de 30 de novembro.

O objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais



(doravante “RJSPE”<sup>4</sup>) – “serviços postais” (artigo 1.º, n.º 2, alínea e) do RJPSE) – sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se utente:

*«(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1.º, n.º 3 do RJSPE) e, por outro lado, considera-se prestador dos serviços públicos essenciais «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, os serviços postais], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão» (artigo 1.º, n.º 4 do RJSPE).*

A este entendimento não obstam as normas do artigo 34.º, n.º 2.1. da Convenção Postal Universal (correspondente ao artigo 21.º, n.º 2.1, da versão atual da Convenção), aprovada, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004, de 11 de maio, e do artigo 78.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, que aprovou o Regulamento do Serviço Público de Correios.

Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como condição de um certo prejuízo, este já pode ser imputado a certa pessoa (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da responsabilidade civil, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, eliminar um dano, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à função de ressarcir, a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.



Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) **Facto voluntário**, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) **Ilícitude**, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) **Culpa**, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) **Dano**, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) **Nexo de causalidade**, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o



dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional.

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o



ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica.

Mas a prestação foi cumprida, pelo que neste pressuposto não se pode fundar o pedido.

Ora, se é certo que não resulta nem da lei nacional, nem das convenções internacionais, concluídas no quadro da União Postal Universal, de que Portugal é signatário a estipulação, com precisão, de um “prazo de entrega”, reveste meridiana clareza, por via das disposições normativas que acima se invocaram, que tal obrigação está sujeita a prazo e, bem assim, atenta a factualidade julgada provada e não provada nos presentes autos, podemos declarar, com suficiente segurança, que o lapso temporal decorrido desde a aceitação do objeto postal pela Reclamada, e tendo sido concretizada a entrega daquele, confirma-se a obrigação de “satisfação de padrões adequados de qualidade” nem com os prazos conhecidos e habitualmente praticados pela requerida na entrega de objetos postais.

Ainda mais quando a entrega ao final da tarde de dia 23.12 é muito próxima da época festiva do Natal, época de maior volume de correspondência, e estando os serviços a gozar ponte no dia 24 e fechados no feriado dia 25, ter ocorrido a entrega na manhã de 27 foi bastante razoável.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação de entrega, por motivo imputável à Reclamada, não foi realizado com mora, não se podendo concluir assim pela



verificação de uma situação de incumprimento (artigo 801.º, n.º 1 do Código Civil).

Assim, a Reclamada demonstrou o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita.

O qual corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto, se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência desta mora da obrigação de entrega do objeto postal na morada do destinatário, que teve danos morais, não patrimoniais, mas não juntou qualquer prova – como lhe competia – de tal.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) não pode ser apreciado.

Acrescente-se que entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do requerente não supera este último requisito do nexo de causalidade, pela ausência de qualquer prova cabal de tal.

Uma vez que não fica provado a existência de qualquer incumprimento legal que pudesse ser causador de danos alegados.

Importa ainda sublinhar que a obrigação de indemnizar, de acordo com o artº 762º do CC, decai quando o devedor cumpre a obrigação, ou seja quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1). Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo



que causa ao credor (artº 798º) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (nº 1 do artº 799º).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o artº 342º que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que o objeto acabou por ser entregue, sem que a lei ou o contrato preveja um dia fixo de entrega, no âmbito do contrato celebrado.

Pelo que sem mais considerações e não estando cumpridos todos os pressupostos legais, a ação tem necessariamente de improceder, devendo assim decair o pedido.

#### 8. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos