

PROCESSO N.º 793/2025

**SUMÁRIO:**

- I. Nos termos do disposto nos artigos 3.º, alínea d), 7.º e 8.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e no artigo 4.º da Lei 23/96, de 26 de julho, o consumidor/utente de serviços públicos essenciais é titular de um direito individual e subjetivo à informação.
- II. A inobservância deste dever de informação acarreta importantes consequências jurídicas para os profissionais incumpridores, importando aqui destacar o direito de indemnização pelos danos sofridos que é atribuído aos consumidores (cf. artigo 8.º, n.º 5, da Lei n.º 24/96).
- III. Como decorre do disposto no artigo 11.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, incumbe aos prestadores de serviços públicos essenciais a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações.

**SENTENÇA ARBITRAL**

**I. RELATÓRIO**

1. residente na  
Espinho (doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra  
NIPC com sede na  
(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos  
termos e com os fundamentos constantes da respetiva petição inicial e que aqui se dão por  
inteiramente reproduzidos.

O Reclamante formula o seguinte pedido:

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

*“Nestes termos e nos demais de direito deverá a requerida ser condenada no pagamento ao requerente do valor declarado do bem extraviado, na quantia de 100,00 euros.”*

**1.1.** O Reclamante juntou prova documental e requereu a prestação das suas declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

**2.** Regularmente citada, a Reclamada apresentou contestação, nos termos e com os fundamentos que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

**2.1.** A Reclamada juntou prova documental e arrolou uma testemunha, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

**3.** Em cumprimento do disposto no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP, previamente à realização da audiência arbitral, teve lugar a tentativa de conciliação, que se frustrou.

Sequentemente, foi realizada a audiência arbitral, com observância do formalismo regulamentar e legal, cuja ata aqui se dá por inteiramente reproduzida.

## **II. SANEAMENTO**

**4.** O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

## **III. VALOR DA CAUSA**

**5.** Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 100,00 (cem euros).

#### IV. FUNDAMENTAÇÃO

##### IV.1. DE FACTO

##### §1. FACTOS PROVADOS

6. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Reclamada é a concessionária do serviço postal universal, nos termos consagrados no Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro.

b) No dia 06.05.2024, o Reclamante contratou com a Reclamada, em estabelecimento comercial desta sítio em Espinho, o envio (transporte e entrega) de um anel para a Suíça. [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial e declarações de parte do Reclamante]

c) O envio contratado foi mediante correio registado, tendo o Reclamante pago € 6,65 (seis euros e sessenta e cinco cêntimos) de portes, uma vez que o anel tinha um peso inferior a 100g, não tendo sido contratado qualquer serviço adicional. [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial e declarações de parte do Reclamante]

d) Nessa mesma ocasião, uma vez que se tratava do envio de um objeto postal para fora do espaço da União Europeia, o colaborador da Reclamada que atendeu o Reclamante procedeu ao preenchimento eletrónico da “Declaração para Alfândega” que consta do documento n.º 1 anexo à petição inicial e que aqui se dá por inteiramente reproduzida. [cf., ainda, declarações de parte do Reclamante]

e) O dito anel era da marca \_\_\_\_\_ e foi comprado pelo Reclamante na loja \_\_\_\_\_ do Aeroporto de Basel (Suíça), pelo valor de € 95,00 (noventa e cinco euros). [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial e declarações de parte do Reclamante]

f) No dia 03.06.2024, o referido objeto postal foi rececionado pela Reclamada, com a menção de “*destinatário não encontrado no endereço indicado*” aposta no respetivo envelope, motivo pelo qual não foi entregue ao destinatário na Suíça e foi devolvido ao remetente (o Reclamante). [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial, documento n.º 1 anexo à contestação e depoimento da testemunha \_\_\_\_\_]

g) No dia 04.06.2024, a Reclamada procedeu à entrega do dito objeto postal na morada do Reclamante, tendo o mesmo sido recebido por \_\_\_\_\_, pessoa autorizada pelo Reclamante a receber o seu correio. [cf. documento junto pela Reclamada e declarações de parte do Reclamante]

h) Nessa ocasião, não foi apresentada qualquer reclamação por parte do recetor do dito objeto postal, designadamente quanto à existência de qualquer anomalia no respetivo envelope (concretamente que o mesmo tinha uma abertura selada com fita adesiva) e quanto ao aludido anel não estar no seu interior. [facto admitido por acordo]

i) Posteriormente, o Reclamante apresentou uma reclamação online e, mais tarde, formalizou uma reclamação no Livro de Reclamações, tendo, nessa sequência, havido a troca de correspondência entre as partes que consta do documento n.º 3 anexo à petição inicial e do documento n.º 2 anexo à contestação e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos. [cf. ainda, declarações de parte do Reclamante]

j) O correio registado não permite o envio de objetos postais como joias, sendo que para enviar um objeto desse tipo para a Suíça (como é o caso do dito anel) deve ser utilizado um dos seguintes serviços disponibilizados pela Reclamada: o serviço , com contratação de “proteção extra” (aumenta o seguro base do produto/serviço, permitindo o envio de objetos de maior valor), que custa entre € 40,00 e € 50,00; ou, o serviço de encomenda postal, com o serviço adicional de valor declarado, que custa entre € 30,00 e € 35,00. [cf. depoimento da testemunha Ana Santos]

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

a) Na ocasião referida no facto provado b), o colaborador da Reclamada que atendeu o Reclamante informou-o das condições em que o serviço postal por ele pretendido deveria ser prestado, designadamente do que consta do facto provado j).

b) Na ocasião referida no facto provado b), o colaborador da Reclamada que atendeu o Reclamante sugeriu-lhe que enviasse o dito anel por correio registado para a Suíça.

c) Um colaborador da Reclamada deslocou-se à residência do Reclamante, tendo confirmado, após análise do pacote, que este havia sido violado por meio de uma pequena abertura, posteriormente selada com fita adesiva.

## §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

8. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

Conforme indicado em cada uma das alíneas do probatório, a convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e de uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório que foi carreado para os autos.

As declarações de parte do Reclamante contribuíram para a convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais estão indicadas.

No tocante à prova testemunhal produzida, importa referir que a testemunha arrolada pela Reclamada – . . . , supervisora do apoio ao cliente dos na área do correio internacional – depôs de forma aparentemente isenta, objetiva e com conhecimento direto dos factos sobre os quais foi inquirida, pelo que o seu depoimento afigurou-se credível e, nessa medida, contribuiu para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais está indicado.

9. Relativamente aos factos não provados, estes foram assim considerados em virtude da inexistência de quaisquer elementos probatórios suscetíveis de os comprovar.

## **IV.2. DE DIREITO**

10. Atento o circunstancialismo do caso concreto, importa convocar, desde logo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor), cujo artigo 2.º considera como “*consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*” (cf. n.º 1); sendo exatamente isto o que acontece no caso concreto, assumindo pois o Reclamante a qualidade de consumidor. O mesmo artigo 2.º prevê, ainda, que se consideram incluídos no âmbito desse diploma legal os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos por, além de outras entidades, empresas concessionárias de serviços públicos (cf. n.º 2); no caso concreto, a Reclamada é a concessionária do serviço postal universal (cf. facto provado a)).

No artigo 3.º do mesmo diploma legal estão elencados os direitos do consumidor, os quais são encabeçados pelo direito à qualidade dos bens e serviços (cf. alínea a)), o qual surge assim densificado no subsequente artigo 4.º: *“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”*

Na alínea d) do mesmo artigo 3.º encontramos previsto o direito à informação para o consumo, posteriormente densificado nos artigos 7.º e 8.º do citado diploma legal, sendo que, neste último, é, além do mais, estatuído o seguinte: *“1. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração do 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: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...) 5. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, (...).”*

Resulta do disposto no n.º 1 do artigo 12.º do mesmo diploma legal que tem o consumidor *“direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

**11.** Uma vez que, no caso concreto, estamos perante um contrato de prestação de serviços postais, importa também convocar a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que consagra as *“regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente”* (cf. artigo 1.º, n.º 1), visto que os serviços postais integram o elenco dos serviços públicos que são abrangidos por esse diploma legal (cf. artigo 1.º, n.º 2, alínea e)).

Como decorre do n.º 3 do artigo 1.º do citado diploma legal, é considerado utente *“a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo”* – in casu, o Reclamante – e, como decorre do subsequente n.º 4, é considerado prestador de serviços *“toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão”* – in casu, a Reclamada.

O artigo 4.º do mesmo diploma legal consagra um dever de informação a cargo do prestador de serviço, estatuído o respetivo n.º 1 que este *“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”*.

O artigo 7.º do citado diploma legal determina que “[a] prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”

Mais adiante, o n.º 1 do artigo 11.º estatui que “[c]abe 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.”

12. O enquadramento jurídico-normativo da situação *sub judice* impõe, ainda, a convocação do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio, designadamente das seguintes normas nele contidas:

“Artigo 12.º

*Proibições*

1. É vedada a aceitação, expedição ou distribuição de quaisquer objetos postais quando:

(...)

b) Contenham notas de banco, outros títulos ou objetos com valor realizável, salvo quando expedidos como valor declarado;

(...)

Artigo 24.º

*Correspondências insuscetíveis de entrega*

(...)

4. As correspondências registadas que não possam ser entregues ao destinatário são devolvidas ao remetente, (...).

Artigo 29.º

*Cartas com valor declarado*

1. Podem aceitar-se com valor declarado as cartas registadas que incluam papéis representativos de valor ou documentos e objetos de valor, segurando-se o conteúdo pela importância declarada pelo remetente.

2. As notas de banco e outros títulos representativos de valores realizáveis, moedas, joias, metais, pedras e outros objetos preciosos só podem circular pelo correio nos termos do número antecedente.

(...)

Artigo 75.º

*Exclusão da responsabilidade da empresa operadora*

*A responsabilidade da empresa operadora fica excluída:*

*a) Quando a perda, espoliação ou avaria dos objetos postais registados ocorra por culpa do remetente;*  
(...)

*Artigo 78.º*

*Correspondências registadas*

*1. No caso de perda, espoliação total ou avaria total do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à importância reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga; esta importância pode ser elevada ao quádruplo, por cada saco especial de impressos para o mesmo destinatário e para o mesmo destino expedido sob registo.*

*2. A espoliação total ou a avaria total só são de considerar quando:*

(...)

*b) Tenham sido comprovadas antes de o destinatário, ou de o remetente, no caso de devolução, tomar posse da correspondência.*

(...)"

13. Voltando ao caso concreto e subsumindo-o ao sobredito quadro normativo, há, desde logo, que ter presente que não resultou provado (cf. facto não provado a)) que, na ocasião referida no facto provado b) (no dia 06.05.2024, o Reclamante contratou com a Reclamada, em estabelecimento comercial desta sito em Espinho, o envio (transporte e entrega) de um anel para a Suíça), o colaborador da Reclamada que atendeu o Reclamante informou-o das condições em que o serviço postal por ele pretendido deveria ser prestado, designadamente do que consta do facto provado j) (o correio registado não permite o envio de objetos postais como joias, sendo que para enviar um objeto desse tipo para a Suíça (como é o caso do dito anel) deve ser utilizado um dos seguintes serviços disponibilizados pela Reclamada: o serviço \_\_\_\_\_, com contratação de “proteção extra” (aumenta o seguro base do produto/serviço, permitindo o envio de objetos de maior valor), que custa entre € 40,00 e € 50,00; ou, o serviço de encomenda postal, com o serviço adicional de valor declarado, que custa entre € 30,00 e € 35,00), sendo que, atento o disposto no artigo 11.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, o respetivo ónus da prova recaía sobre a Reclamada.

Destarte, afigurando-se evidente que o colaborador da Reclamada tomou conhecimento de que o Reclamante estava a proceder ao envio de um anel para a Suíça, atendendo ao preenchimento eletrónico da mencionada “Declaração para Alfândega” (cf. facto provado d)), a Reclamada não logrou provar que foi cumprido o dever de informar o

Reclamante sobre as condições em que o serviço postal por este pretendido deveria ser fornecido, nem que lhe foram prestados todos os esclarecimentos necessários a esse propósito, nos exatos termos em que tal dever surge previsto e densificado nos artigos 3.º, alínea d) e 8.º, n.º 1, alínea a), da Lei n.º 24/96 e no artigo 4.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96.

Como é explicitado por José Engrácia Antunes, o consumidor é titular de “*um direito individual e subjetivo à informação, exercitável no confronto das empresas ou profissionais fornecedores dos bens ou prestadores dos serviços (...).*”

*Encontramo-nos perante um mecanismo absolutamente essencial e nuclear da tutela do consumidor, já que funciona como base e pressuposto do exercício efetivo dos restantes direitos legais e contratuais deste. Na realidade, apenas o consumidor bem informado estará em condições de, ao mesmo tempo que beneficia das vantagens próprias de uma economia de mercado competitiva, realizar uma escolha consciente e criteriosa dos bens ou serviços de consumo que melhor satisfazem as suas necessidades e interesses (...) e exercer de modo mais eficaz os seus direitos substantivos de tutela pessoal (...) e patrimonial (...).*<sup>1</sup>

A inobservância deste dever de informação acarreta importantes consequências jurídicas para os profissionais incumpridores, importando aqui destacar o direito de indemnização pelos danos sofridos que é atribuído aos consumidores (cf. artigo 8.º, n.º 5, da Lei n.º 24/96).

**14.** No caso concreto, por via da presente ação, veio o Reclamante exercer tal pretensão ressarcitória na sequência do alegado desaparecimento do aludido anel do interior do respetivo envelope, enquanto este estava na posse da Reclamada – ou seja, entre o dia 06.05.2024 (cf. facto provado b)) e o momento em que, no dia 04.06.2024, tal objeto postal foi entregue a [redacted] (cf. facto provado g)) –, pretendendo que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe o valor declarado do bem extraviado, ou seja, € 100,00 (cem euros).

Acontece que, conforme resultou provado, aquando da entrega do dito objeto postal na morada do Reclamante não foi apresentada qualquer reclamação por parte do respetivo recetor, designadamente quanto à existência de qualquer anomalia no respetivo envelope (concretamente que o mesmo tinha uma abertura selada com fita adesiva) e quanto ao aludido anel não estar no seu interior (cf. facto provado h)); com efeito, só em momento posterior a tal entrega ter ocorrido (“*horas mais tarde*”, como é dito pelo próprio Reclamante, na petição

---

<sup>1</sup> *Direito do Consumo*, 2.ª Edição, Coimbra: Almedina, 2024, p. 141.

inicial) é que o Reclamante apresentou uma reclamação online e, mais tarde, formalizou uma reclamação no Livro de Reclamações (cf. facto provado i)).

Por consequência, atento o disposto no artigo 78.º, n.º 2, alínea b), do Decreto-Lei n.º 176/88, não pode ser considerada a alegada espoliação do dito anel, o que determina a improcedência da pretensão do Reclamante.

#### **V. DECISÃO**

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar improcedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, absolver a Reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique.

Porto, 19 de maio de 2025.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)