

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1350/2025

Reclamante: J [REDACTED]

Reclamada: C [REDACTED], S.A.

Sumário

I. O incumprimento de um serviço de retenção de correspondência constitui cumprimento defeituoso da prestação contratada e pode fundamentar o direito do consumidor à reparação dos danos que dele resultem.

II. A indemnização depende, porém, da demonstração de nexo de causalidade adequada entre o incumprimento e cada dano concretamente invocado, nos termos do artigo 563.º do Código Civil.

III. Não basta que a falha postal constitua um antecedente remoto de uma multa processual quando, entre ambos, intervieram uma decisão administrativa de indeferimento, a sua impugnação, o conhecimento efetivo dessa decisão pela interessada e uma ulterior decisão judicial que determinou o pagamento da taxa de justiça e da multa.

IV. Os transtornos, preocupação e ansiedade diretamente associados ao incumprimento do serviço contratado, quando demonstrados e com gravidade bastante, são suscetíveis de compensação como danos não patrimoniais.

1. Relatório

1.1. Audiência

O processo conheceu diversas vicissitudes processuais e várias sessões de audiência, tendo a Reclamante beneficiado de patrocínio judiciário e sido sucessivamente representada por diferentes patronos. Na sessão de 7 de julho de 2026 foi determinado o aperfeiçoamento da reclamação. Em 20 de julho de 2026 a Reclamante apresentou reclamação aperfeiçoada e, subsequentemente, a Reclamada apresentou contestação aperfeiçoada, junta aos autos em 30 de julho de 2026.

Foi produzida prova documental, prestadas declarações e ouvida prova testemunhal, designadamente testemunha amiga da Reclamante, cuja razão de ciência e depoimento serão apreciados *infra*.

1.2. Pedido

Na versão aperfeiçoada da reclamação, a Reclamante pede a condenação da Reclamada a:

- a) devolver € 12,75, correspondentes ao preço do serviço de retenção de correspondência, acrescidos de juros de mora à taxa legal desde a propositura do procedimento;
- b) pagar € 459,00, correspondentes à multa processual suportada no processo n.º 3830/24.4T8VNG, acrescidos de juros de mora;
- c) pagar € 3,14, a título de juros calculados sobre os montantes relativos à taxa de justiça que, segundo alega, teve de antecipar; e
- d) pagar € 500,00 a título de compensação por danos não patrimoniais, acrescidos de juros.

A Reclamante atribuiu à reclamação o valor de € 974,89.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alega ter contratado, em 7 de maio de 2024, um serviço de retenção de correio dirigido à sua anterior morada, pelo preço de € 12,75, para o período compreendido entre maio e junho de 2024.

Sustenta que uma carta registada remetida pelo Instituto da Segurança Social, I.P., em 27 de maio de 2024, contendo proposta de indeferimento do apoio judiciário e notificação para audiência prévia, não foi retida pela Reclamada, apesar de se encontrar abrangida pelo serviço contratado. Em consequência, afirma não ter tomado conhecimento oportuno da comunicação, tendo o pedido de apoio judiciário sido inicialmente considerado indeferido.

Mais alega que as subsequentes vicissitudes processuais determinaram o pagamento, em 28 de janeiro de 2025, de € 459,00 de taxa de justiça e de € 459,00 de multa. O apoio judiciário viria a ser reapreciado em 3 de março de 2025 e concedido na modalidade de pagamento faseado, em prestações mensais de € 160,00.

A Reclamante refere ainda que toda a situação lhe provocou preocupação, ansiedade, tristeza e perturbação pessoal durante vários meses.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada reconhece que, por falha operacional, não foi ativada a retenção relativamente à carta remetida pelo ISS, I.P. Impugna, porém, a existência de nexo causal entre essa falha e a multa de € 459,00, bem como os demais danos peticionados.

Salienta, em especial, que a Reclamante alterou a morada associada ao Cartão de Cidadão em maio de 2024 e que o ISS, I.P. enviou a comunicação para a anterior morada, apesar de a nova morada já se encontrar atualizada. Invoca ainda que o apoio judiciário veio apenas a ser concedido na modalidade de pagamento faseado, pelo que a Reclamante sempre suportaria a taxa de justiça.

Quanto aos danos não patrimoniais, sustenta que os incómodos alegados não revestem a gravidade exigida pelo artigo 496.º do Código Civil.

2. Objeto do litígio

Cumprir apreciar se o incumprimento do serviço de retenção de correspondência pela Reclamada gera obrigação de restituir o preço pago e de indemnizar a Reclamante pela multa processual, pelos juros peticionados e pelos danos não patrimoniais alegados.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados

1. Em 7 de maio de 2024, a Reclamante contratou com a Reclamada um serviço de retenção de correspondência, pelo preço de € 12,75.

2. O serviço abrangia a correspondência dirigida para a [REDACTED] [REDACTED] Vila Nova de Gaia, durante o período contratado, devendo a mesma ser retida na Estação de Correios de Valadares.
3. A Reclamante havia requerido apoio judiciário junto da Segurança Social no âmbito da ação laboral que veio a correr termos no Juízo [REDACTED] de Vila Nova de Gaia - Juiz 3, sob o n.º [REDACTED] VNG.
4. Em maio de 2024, a Reclamante alterou a morada associada ao Cartão de Cidadão para uma morada em Grijó, alteração que se tornou definitiva em 17 de maio de 2024.
5. Em 27 de maio de 2024, o ISS, I.P. expediu carta registada para a anterior morada da Reclamante, contendo comunicação para efeitos de audiência prévia no procedimento de apoio judiciário.
6. A referida carta entrou no circuito postal durante o período abrangido pelo serviço de retenção, mas não foi retida pela Reclamada.
7. A Reclamada reconheceu nos autos a ocorrência de falha operacional na ativação da retenção contratada.
8. A carta não foi entregue à Reclamante e veio a ser devolvida ao remetente.
9. O pedido de apoio judiciário foi inicialmente considerado indeferido por falta de resposta à audiência prévia.
10. A Reclamante tomou posteriormente conhecimento do indeferimento e promoveu diligências com vista à sua reapreciação/impugnação.
11. Por despacho de 9 de janeiro de 2025, proferido no processo laboral, foi determinado o cumprimento do disposto no artigo 570.º, n.º 3, do CPC, por não ter sido apresentado comprovativo do pagamento da taxa de justiça nos termos aí considerados devidos.

12. Em janeiro de 2025, a Reclamante foi notificada para pagar € 459,00 de taxa de justiça e € 459,00 de multa, tendo pago o total de € 918,00 em 28 de janeiro de 2025.

13. Por decisão de 3 de março de 2025, o ISS, I.P. revogou a anterior decisão de indeferimento, na sequência da reclamação/impugnação e da falta de notificação para audiência prévia, tendo concedido apoio judiciário na modalidade de pagamento faseado da taxa de justiça e demais encargos, com prestações mensais de € 160,00.

14. A Reclamante sempre teria de suportar a taxa de justiça, ainda que de forma faseada, conforme reconhece na reclamação aperfeiçoada.

15. A situação decorrente do não recebimento da comunicação e das diligências subsequentes causou à Reclamante preocupação, stress e ansiedade, que manifestou perante pessoa sua amiga.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) a multa processual de € 459,00 tenha resultado, em termos de causalidade adequada, direta e necessariamente, da falha de retenção de correspondência imputável à Reclamada;
- b) o pagamento integral da taxa de justiça em janeiro de 2025 constitua um dano patrimonial autonomamente imputável à Reclamada;
- c) a Reclamante tenha sofrido dano na sua saúde física ou mental, ou noites de insónia, com intensidade e extensão concretamente demonstradas para além da preocupação, stress e ansiedade dados como provados.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada da prova documental junta aos autos, das posições assumidas pelas partes e da prova produzida em audiência.

O contrato de retenção, o respetivo período de vigência, o preço pago e o percurso da carta registada resultam diretamente dos documentos juntos. A própria Reclamada reconhece expressamente, na contestação aperfeiçoada, que ocorreu uma falha operacional e que não foi ativado o alerta de retenção relativamente à comunicação em causa.

A documentação da Segurança Social e do processo laboral demonstra igualmente que, quando a carta foi expedida, já se encontrava consolidada uma alteração da morada da Reclamante. É particularmente relevante que a própria decisão do ISS, I.P., de 3 de março de 2025 refira a falta de notificação em audiência prévia e a alteração de morada comunicada aos serviços e não atendida, procedendo então à revogação da anterior decisão de indeferimento.

Quanto à multa, os documentos mostram uma sequência causal mais complexa do que a apresentada na reclamação: depois da falha postal, houve conhecimento do indeferimento pela Reclamante, reclamação/impugnação desse indeferimento, requerimentos no processo laboral, despacho judicial de 9 de janeiro de 2025 e, por fim, notificação para pagamento da taxa e multa. Não resulta da prova produzida que o pagamento da multa possa ser isoladamente reconduzido, segundo um juízo de causalidade adequada, à falha operacional dos [REDACTED]

A testemunha ouvida, amiga da Reclamante, confirmou que esta lhe manifestou preocupação e ansiedade perante a situação e os encargos que lhe estavam a ser exigidos. O depoimento foi credível quanto a esse estado emocional, mas, pela sua natureza e razão de ciência, não permite dar como demonstradas consequências clínicas ou perturbações de saúde com maior intensidade.

4. Direito

4.1. Relação de consumo e incumprimento contratual

A relação estabelecida entre as partes é uma relação de consumo: a Reclamante contratou, para fins alheios a atividade profissional, um serviço postal prestado pela Reclamada no exercício da sua atividade económica. É, por isso, aplicável a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sem prejuízo das regras gerais do Código Civil.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos. No plano geral, os artigos 798.º e 799.º do Código Civil fazem recair sobre o devedor a responsabilidade pelos prejuízos causados pelo incumprimento culposo, presumindo-se a culpa do devedor.

No caso, o incumprimento da Reclamada não oferece dúvida: foi contratado um serviço de retenção e uma comunicação abrangida pelo período e morada contratados não foi retida. A própria Reclamada o reconhece.

4.2. Preço do serviço

O serviço não foi corretamente prestado relativamente a uma comunicação abrangida pelo objeto contratual, precisamente aquela cuja retenção se revelava relevante para a Reclamante. Deve, assim, ser restituído o preço de € 12,75 pago pelo serviço, pretensão que, aliás, não é objeto de impugnação específica na conclusão da contestação aperfeiçoada.

4.3. Multa processual e nexo de causalidade

A existência de incumprimento não torna o devedor responsável por toda e qualquer consequência que, em sentido puramente cronológico, lhe suceda. Nos termos do artigo 563.º do Código Civil, a obrigação de indemnização apenas abrange os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. O direito português acolhe, assim, um critério de causalidade adequada.

A falha dos ■■■ explica o não recebimento daquela concreta carta. Não basta, todavia, para imputar automaticamente à Reclamada a multa aplicada muitos meses depois no processo laboral.

Entre os dois factos intervieram uma incorreta expedição da comunicação administrativa para uma morada que já não correspondia à morada atualizada da Reclamante, o posterior conhecimento do indeferimento, a respetiva reação administrativa/judicial e, finalmente, um despacho do tribunal laboral que determinou o cumprimento do artigo 570.º, n.º 3, do CPC.

Também não procede, nos termos em que foi formulado pela Reclamada, o argumento de que a mera impugnação do indeferimento obrigaria necessariamente a Reclamante a pagar de imediato a taxa de justiça por aplicação do artigo 29.º, n.º 5, alínea c), da Lei n.º 34/2004. O Acórdão n.º 353/2017 do Tribunal Constitucional declarou, com força obrigatória geral, inconstitucional a norma que impunha o pagamento da taxa de justiça inicial nos 10 dias subsequentes à comunicação da decisão administrativa negativa sobre o apoio judiciário, sem aguardar a decisão da impugnação. A questão do caráter não suspensivo da impugnação não pode, pois, ser utilizada, por si só, para transferir para a Reclamante a responsabilidade pela multa.

Essa conclusão, porém, não estabelece o nexó causal inverso pretendido pela Reclamante.

Este Tribunal Arbitral não reaprecia a correção do despacho proferido no processo laboral nem pode fazer recair sobre os ■■■ as consequências patrimoniais de atos processuais autónomos.

Perante a concreta sucessão de eventos provada, não ficou demonstrado, com a necessária segurança, que a multa de € 459,00 constitua consequência juridicamente adequada da falha de retenção postal.

Improcede, por isso, o pedido relativo à multa.

4.4. Juros de € 3,14

A própria Reclamante reconhece que sempre teria de suportar a taxa de justiça de € 459,00, tendo a decisão de 3 de março de 2025 alterado apenas a modalidade de

pagamento para prestações mensais de € 160,00. O pagamento da taxa não constitui, por si, um prejuízo indemnizável imputável à Reclamada.

Pelas mesmas razões expostas quanto à multa e por falta de nexo causal bastante, não são devidos pela Reclamada os € 3,14 peticionados como juros associados à antecipação do pagamento da taxa.

4.5. Danos não patrimoniais

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. O montante é fixado equitativamente, atendendo às circunstâncias do caso, nos termos dos artigos 496.º, n.º 4, e 494.º do mesmo Código.

Neste ponto, a situação é distinta da multa. O não recebimento de uma comunicação abrangida por um serviço de retenção expressamente contratado, com a subsequente necessidade de desenvolver diligências para esclarecer e regularizar a situação, é apto a causar preocupação e ansiedade. Esses efeitos foram corroborados pela prova testemunhal.

Não se demonstraram consequências clínicas, nem a extensão das alegadas insónias ou afetação da saúde.

Considerando, porém, a duração da incerteza, a natureza da comunicação perdida e o incómodo e ansiedade efetivamente demonstrados, entende-se adequado e proporcional fixar a compensação em € 250,00.

4.6. Juros

Sobre a quantia de € 12,75 são devidos juros de mora à taxa legal civil, atualmente de 4% ao ano, desde a data da apresentação da reclamação até efetivo e integral pagamento, nos termos dos artigos 559.º e 806.º do Código Civil e da Portaria n.º 291/2003, de 8 de abril.

Sobre a compensação por danos não patrimoniais, fixada por equidade à data da presente decisão, são devidos juros de mora à taxa legal civil desde a data da sentença até efetivo e integral pagamento.

5. Decisão

Face ao exposto, julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

1. Condeno a Reclamada C [REDACTED], S.A. a pagar à Reclamante J [REDACTED] a quantia de € 12,75, correspondente ao preço do serviço de retenção de correspondência, acrescida de juros de mora à taxa legal civil, atualmente de 4% ao ano, desde a data da apresentação da reclamação até efetivo e integral pagamento.
2. Condeno a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 250,00, a título de compensação por danos não patrimoniais, acrescida de juros de mora à taxa legal civil desde a data da presente sentença até efetivo e integral pagamento.
3. Absolvo a Reclamada do pedido de pagamento de € 459,00 correspondente à multa processual.
4. Absolvo a Reclamada do pedido de pagamento de € 3,14 correspondente aos juros peticionados sobre os montantes relativos à taxa de justiça.
5. Absolvo a Reclamada do demais peticionado.

Notifique-se

05.08.26

O Árbitro,

Manoel António Almeida