

**Processo n.º 1180/2024/C**

**Sumário:**

1. Os serviços postais são um serviço público essencial cuja defesa o consumidor tem consagrada quer na Lei 24/96, como na Lei 12/2008 com as devidas atualizações.

2. O incumprimento do serviço contratado, apenas se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil, pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.

3. A compensação devida por extravio de um envio é a fixada legalmente em Convenção Postal Universal.

1. Identificação das partes

*Reclamante:* xxxxxxxxxxxx

*Reclamada:* xxxxxxxxxxxx.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Eleonora Santos, para a constituição do tribunal arbitral

De acordo com pedido do Reclamante e conforme Despacho foi dispensada a realização de audiência de julgamento arbitral, podendo as partes apresentar por escrito as suas alegações finais, o que aconteceu a 14.10.2024, considerando-se para efeitos do lugar da arbitragem a sede do tribunal em Lisboa.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese no seu pedido a este Centro que no dia 08/01/24, enviou um pacote no posto dos CTT de Alcabideche. Indica que o pacote continha uma objetiva fotográfica Leica R usada, vendida no eBay ao destinatário do pacote com sede no Reino Unido.

O pacote que seguiu para Lisboa no dia seguinte, ficou em trânsito para o Reino Unido, mas desde então desapareceu.

Os CTT determinaram que o pacote alegadamente se perdeu ou foi roubado em solo britânico e atribuíram a culpa aos Royal Mail, o alegado operador postal de destino do pacote.

Tendo a Reclamada estabelecido uma indemnização equivalente a 30,00 DTS (= €37,36 no ano de 2024) mais os custos de envio, baseando essa indemnização nos seus Termos e Condições.

No entendimento do Reclamante os CTT foram negligentes na prestação do seu serviço, e o seu processo de investigação é inadequado. Além disso, as opções de serviço dos CTT e os Termos e Condições associados não são facilmente acessíveis nem claramente divulgados a clientes estrangeiros.

Por outro lado, entende que os CTT poderão estar a infringir a regulamentação europeia de proteção do consumidor relativa a bens perdidos ou danificados durante a entrega.

Assim, pretende que a Reclamada assuma a responsabilidade total pelo valor integral do seu artigo, acrescido dos custos de envio postal e de quaisquer outros custos em que incorra para fazer valer a sua reclamação.

Por conseguinte, o montante total que solicita é de 391,40 euros, distribuído da seguinte forma:

€ 300 como valor do artigo enviado, conforme indicado no formulário CN22

€8,90 por despesas de envio dos CTT

€82,50 euros por despesas de apoio jurídico

É de salientar que o valor do artigo perdido ou roubado já se encontra ao preço de mercado por se tratar de um artigo usado e deve ser considerado na íntegra para efeitos da sua reclamação.

Sublinha ainda o reclamante alguns pontos-chave para fundamentar a sua reclamação, como que no momento da compra, os CTT não o informaram sobre as suas opções, conhecendo claramente o valor declarado do conteúdo, demonstrando assim negligência na prestação do seu serviço.

É alegado que o cliente é o único que conhece o conteúdo, mas entende o reclamante que uma vez que o operador que manuseia a expedição e exige preenchimento de um Formulário CN22, que inclui a declaração do valor do conteúdo para efeitos aduaneiros, tem conhecimento do “Valor Declarado” indicado como 300 euros no referido Formulário CN22.

Salientou ainda que não lhe foi fornecida uma cópia do Formulário CN22 para os seus registos, mas os CTT devem conservá-lo diligentemente, uma vez que é um requisito postal e legal na exportação de mercadorias. Indica ainda não foi o procedimento comum o sugerir um produto rastreável, pois indica que como cliente foi o reclamante que insistiu para que o serviço fosse alterado para um com rastreio, uma vez que o operador dos CTT inicialmente e espontaneamente ofereceu a opção sem rastreio, que prontamente recusou, pois não me daria nem ao destinatário o conhecimento necessário sobre o estado do pacote.

Acrescenta ainda que as limitações de cobertura para o Reino Unido são uma omissão por parte dos CTT. Tinha o direito de conhecer estas limitações antes de escolher o serviço.

Se os CTT afirmam fornecer informação a clientes estrangeiros, selecionar inglês como língua no seu site apenas conduz a informação sobre o Grupo CTT, tornando praticamente impossível aceder à informação relevante sobre serviços quando se envia. É de notar que os CTT oferecem o inglês como opção no seu site, respeitando assim o princípio de que o inglês é amplamente aceite como língua de negócios global para consumidores não nativos.

O Reclamante deixa ainda nos autos outros comentários ao serviço geral da reclamada e seu site que nos abstemos de reproduzir.

Considera ao final que a Reclamada foi negligente durante o processo de investigação, prestou prontamente queixa pela perda ou roubo do seu pacote assim que se verificaram irregularidades na sua entrega.

O seu primeiro contacto com os CTT foi feito a 19/01/2024, tendo-lhe sido dito que a investigação levaria até 45 dias. Quando foi informado do resultado da investigação, declarando que o pacote se tinha efetivamente perdido ou sido roubado pela mão dos Royal Mail, levantei preocupações sobre a negligência dos CTT por escrito a 13/3/2024, mas não houve qualquer inquérito adicional por parte do operador.

Sublinhou que o pacote ainda poderia estar em Lisboa, quer nas instalações dos CTT quer na alfândega (sendo esta uma exportação para um destino não pertencente à UE), pelo que a investigação estava incompleta. No entanto, os CTT já tinham determinado que os Royal Mail já tinham decidido sobre o seu caso e nenhuma informação de suporte deveria ser-me divulgada.

Entende que o rastreio mostra que o pacote partiu para o exterior, mas não houve nenhuma leitura da parte dos Royal Mail. É muito duvidoso que o pacote tenha partido para o estrangeiro.

Acredita que os Royal Mail não tiveram outra opção senão admitir que não conseguiram localizar o pacote, o que é uma conclusão lógica se o pacote nunca foi realmente enviado para eles.

Acrescenta ainda que embora a reclamada tenha mencionado que “a informação de envio está visível para consulta no site do Requerido”, a informação de rastreio fornecida não confirma a entrega no Reino Unido. A tentativa dos CTT de transferir a culpa para os Royal Mail carece de provas concretas em seu entendimento.

A afirmação de que os Royal Mail alegadamente assumiram a responsabilidade não tem mérito na sua reclamação, uma vez que não conhece os acordos ou práticas comerciais entre os operadores postais.

Por fim considera que os CTT nunca realizaram uma investigação adequada não revisitaram as suas próprias imagens de segurança, nem forneceram qualquer prova de que abordaram cabalmente a questão internamente. Os CTT poderão estar em violação das diretivas da UE a Diretiva sobre os Serviços Postais (DSP) visa garantir normas mínimas de proteção do consumidor em toda a UE no que respeita aos serviços postais.

Embora estabeleça um limiar mínimo de indemnização no valor dos DRE, também estabelece que os consumidores devem ser informados sobre as opções disponíveis para declarar o valor total de um artigo e os custos associados.

Quando falta informação ou quando a informação fornecida é insuficiente, ilegível ou ambígua, comprometendo a utilização adequada dos bens ou serviços, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato.

No seu caso considera não ter sido totalmente informado, e que também lhe foi negada a oportunidade de rescindir um contrato que não era do seu melhor interesse.

Entende que o operador postal não cumpriu estas obrigações, e que até à data não aceitou qualquer forma de indemnização oferecida pelos CTT, para que o operador não seja libertado das suas obrigações e responsabilidades contratuais.

É de salientar que para cumprir as minhas obrigações com o comprador do artigo e com o eBay, o mercado onde ocorreu a transação, procedeu ao reembolso total do comprador, incluindo os custos de envio.

A Reclamada enviou aos autos contestação no sentido de alegar que os factos constantes do requerimento de arbitragem não são suficientes, nem suscetíveis de consubstanciar o pedido que lhe é efetuado.

A presente ação carece de fundamento, pelo que terá forçosamente que soçobrar. Na verdade, aconteceu que como se sabe, a reclamada é uma sociedade anónima, cuja atividade principal é a exploração do Serviço Público de Correios, regulamentado internamente pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de maio. E externamente regulado pela Convenção Postal Universal (ratificada pela Resolução da Assembleia da República N.º 36-A/2004, publicada no Diário da República n.º 110/2004, Série I-A de 11 de maio e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004 (publicado simultaneamente).

Como tal, a 08/01/2024 foi registado um objeto de correio internacional com a referência RT149619503PT, cujo foi expedido a 09/01/2024, com destino ao Reino Unido.

Dez dias volvidos, a 19/01/2024, o reclamante contactou através de um formulário de contacto disponível no seu sítio da internet, solicitando informações sobre o objeto postal enviado. Todavia, sendo o pedido de informações bastante lacunar, em resposta, logrou a reclamada em pedir-lhe informações adicionais.

Após a devida resposta a reclamada munida de tais informações, apresentou um pedido de informações junto do operador postal de destino (Reino Unido), por forma a obter mais informações sobre o mesmo, uma vez que o objeto já teria sido expedido para o país de destino.

Uma vez concluídas as averiguações levadas a cabo pelo operador postal de destino (Reino Unido), concluiu-se pelo extravio do objeto postal.

Por conseguinte, e lamentando o sucedido, o operador postal local do Reino Unido assumiu a responsabilidade e autorizou o pagamento de uma indemnização.

O que serve de prova do facto de que o objeto postal nunca logrou em sair do território português, o objeto postal em causa já teria, efetivamente, dado entrada em território britânico. Caso contrário, jamais a administração postal do país de destino assumiria a responsabilidade pelo extravio da encomenda.

Assim, foi o reclamante informado do extravio do objeto postal, tendo-lhe sido solicitado que fornecesse os dados da sua conta bancária para que se pudesse efetuar o pagamento da indemnização devida, através de transferência bancária.

No entanto, até à data corrente, o reclamante ainda não revelou qualquer interesse em receber a indemnização, dado que ainda não forneceu nenhuma informação bancária que permitisse a realização do pagamento.

A propósito da indemnização, esclarece-se, desde já, o facto de ter sido atribuída em conformidade com a legislação aplicável – in casu, a Convenção Postal Universal – tendo em conta o tipo de serviço efetivamente contratado.

De acordo com a Convenção Postal Universal, o remetente tem direito a uma indemnização em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado.

Concluindo-se pela existência do direito invocado, há que ter igualmente em conta o tipo de serviço contratado pelo Demandante, com vista à determinação do montante da indemnização a atribuir.

Ora, no caso em apreço, o objeto postal em causa dispunha de um seguro associado ao valor do conteúdo com limite de SDR 30,00, valor este que correspondente a 37,36 EUR no ano de 2024 (enquanto ano de aceitação do objeto postal em apreço).

Como tal, se somarmos o montante máximo do seguro, ao montante dos portes pagos pelo Demandante, resulta a atribuição de uma indemnização máxima de €46,26.

Assim, não se pode deixar de concluir que a indemnização atribuída foi corretamente calculada pela cumprindo a Reclamada todas as obrigações legais a que estava adstrita e vinculada, tendo em conta a factualidade existente.

De referir ainda que entende a Reclamada disponibilizar aos seus clientes, um leque de produtos e serviços adicionais que permitem ao remetente de um objeto postal assegurar um valor de indemnização mais adequado, tendo em conta o valor da mercadoria enviada.

No caso dos presentes autos, uma vez que a encomenda tinha o Reino Unido como destino, existia a possibilidade de enquanto remetente de um objeto postal

registado, contratar um seguro adicional, que em caso de extravio, lhe asseguraria o valor integral da mercadoria enviada.

De notar que esta informação se encontra disponível ao público, no sítio da internet da Demandada, em estrito cumprimento do direito de informação de qualquer potencial consumidor.

Para além de constar do verso do talão de aceitação preenchido. Em estrito cumprimento de todos os – potenciais – consumidores dos serviços. A qual não tem obrigação de se substituir ao consumidor, impingindo-lhe serviços de valor elevado, sem qualquer razão aparente. Sucede, porém, que o reclamante não contratou tal serviço (seguro adicional).

Mais se enfatiza que o reclamante é notoriamente contraditório ao alegar desconhecimento destas informações, na medida em que, para além de efetuar vendas online, igualmente menciona diversas diretivas europeias, procedendo também à anexação de printscreens do sítio da internet da Demandada.

Aspetos esses que evidenciam conhecimentos e habilidade, quer de utilização, quer de pesquisa em sítios da internet, e, em especial, no sítio de internet.

Como se sabe, para que a indemnização seja calculada e atribuída no montante pretendido necessário seria que o ato ou omissão praticado pela Demandada tivesse violado condições contratuais a que as partes se tivessem vinculado.

Ora, tal não se verifica no caso em apreço, na medida em que o seguro adicional não foi, efetivamente, contratado pelo Demandante.

Tendo ainda a reclamada logrado em cumprir todas as obrigações a que estava vinculada (quer contratual, quer legalmente), inclusive a obrigação de indemnização do Demandante, e, conformidade com a legislação aplicável, na sequência do extravio do objeto postal registado RT149619503PT.

Deste modo, não poderá, o reclamante ser indemnizado, no montante total do valor da mercadoria – in casu, alegadamente, uma objetiva fotográfica Leica R usada, no valor de 300,00 EUR.

Destarte, é imperativo concluir pela existência de negligência por parte da Demandada, a qual logrou cumprir todas as suas obrigações contratuais e legislação aplicável, inexistindo qualquer violação de normas, quer sejam de proveniência

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)



nacional ou europeia, razão pelo qual, em estrito cumprimento de tais normas, informou o visado do montante da indemnização atribuível que a legislação aplicável prevê, recusando-se este em recebê-la.

Neste termos requer-se a V. Exa que se digne a arquivar o presente requerimento de arbitragem.

Em alegações finais o reclamante reforçou que em geral mantém os pontos levantados na minha reclamação original.

Entende que teve de fazer várias tentativas para que a sua reclamação fosse atendida, e que a reclamada não processou a informação corretamente mostrando atrasos no tratamento do seu pedido e na investigação, com lacunas de comunicação que duraram várias semanas.

Esses atrasos contribuíram para a falta de uma resolução atempada, causando inconvenientes e stress adicionais.

Indica ainda o reclamante que nenhum rastreio, filmagens de CCTV, registos de investigação interna, documentação oficial do Royal Mail ou qualquer outra prova de que o item deixou fisicamente Portugal foi submetida durante este processo de arbitragem.

O fato de o Royal Mail ter assumido a responsabilidade em seu entendimento não constitui prova de que o item deixou Portugal, nem absolve a CTT de qualquer negligência.

Acrescenta que em seu entendimento a reclamada tinha o dever de o informar sobre as limitações do serviço ao lidar com um item de alto valor, e que o serviço cobre apenas um baixo montante de compensação (SDR 30), bem como que a resposta tardia da CTT e a sua falha em resolver rapidamente o problema causaram inconvenientes e danos adicionais, o que justifica um pedido de compensação maior.

São ainda juntas aos autos alegações sobre o site e a informação do mesmo em inglês, quanto aos produtos ao dispor, mas que este tribunal se abstém de reproduzir.

Conclui assim o Reclamante que não existe nenhum serviço adicional para envios para o Reino Unido, pelo menos no caso do correio registado, considerando que um serviço completamente diferente lhe deveria ter sido recomendado.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

Entende assim que a compensação oferecida não reflete adequadamente o valor do item, e que isso pode em seu entendimento ser considerado um termo contratual abusivo.

Considerando que o deveriam ter informado adequadamente durante o processo, especialmente uma vez que o valor do item foi revelado. Em vez disso, optaram por registar um serviço não rastreado, o que indica uma grossa negligência quando o contrato foi executado.

Entende assim que pagou por um serviço da reclamada que não prestou adequadamente em seu entendimento, acrescentando em fim que a sua experiência é partilhada por outras pessoas, face à plataforma de avaliação de utilizadores que junta pelo feedback negativo do serviço.

A reclamada reforçou em alegações finais que a 08/01/2024 foi registado um objeto de correio internacional com a referência RT149619503PT, o qual foi expedido a 09/01/2024, com destino ao Reino Unido.

Na sequência da apresentação de um pedido informações sobre o objeto postal em causa por parte do reclamante, diligenciou, a reclamada, um pedido de esclarecimentos ao operador postal de destino (Reino Unido), uma vez que o objeto já teria sido expedido para o país de destino.

No seguimento das averiguações conjuntas da Demandada e do Operador postal do Reino Unido, concluiu-se pelo extravio do objeto postal.

O operador postal local do Reino Unido, tendo sido responsável pelo extravio do objeto, assumiu a responsabilidade e autorizou o pagamento de uma indemnização ao Demandante.

O facto de o operador postal do Reino Unido ter assumido a responsabilidade pelo sucedido, prova que o objeto postal já havia dado entrada em território britânico. A Demandada informou o reclamante do extravio do objeto postal, tendo-lhe solicitado os dados da conta bancária para que pudesse proceder ao pagamento da indemnização devida, todavia, até ao presente momento, este não forneceu tais informações, impossibilitando que a Demandada o indemnice pelo extravio.

A indemnização foi atribuída em conformidade com a legislação aplicável – in casu, a Convenção Postal Universal –, tendo em conta que o serviço contratado pelo Demandante foi o correio internacional registado.

De acordo com a Convenção Postal Universal, o remetente tem direito a uma indemnização em caso de perda, de espoliação total ou de avaria total de um objeto registado. No que à quantificação do montante indemnizatório concerne, o objeto postal extraviado dispunha de um seguro com o limite de SDR 30,00 (valor este que, em 2024, corresponde a 37,36 EUR).

Somando a indemnização máxima permitida pelo seguro ao montante dos portes pagos resulta a atribuição de uma indemnização máxima de 46,26 EUR.

Note-se que a Demandada disponibiliza um vasto elenco de produtos e serviços, podendo o Demandante ter contratado um seguro adicional que, em caso de extravio, lhe asseguraria o valor integral da mercadoria enviada.

No entanto, o Demandante optou por não o fazer, ainda que tal informação se encontrasse disponível ao público, no sítio da internet da reclamada e no verso do talão de aceitação preenchido.

Estando tal informação em estrito cumprimento do direito de informação de qualquer potencial consumidor da Demandada, a qual não tem, nem obrigação, nem capacidade de se substituir ao consumidor, que é quem melhor conhece as qualidades e as características do objeto a ser enviado.

É, pois, forçoso concluir que a Demandada cumpriu todas as obrigações a que, quer contratual, quer legalmente, que estava vinculada, razão pelo qual, em estrito cumprimento de tais normas, informou o Demandante do montante da indemnização atribuível que a legislação aplicável prevê, recusando-se este em recebê-la, optando por fazer tábula rasa da legislação da qual acusa a Demandada de ignorar, mas que, ironicamente, ignorou ao apresentar um requerimento inicial de arbitragem, peticionando um montante indemnizatório que bem sabe não ter direito.

Por conseguinte, o Demandante não poderá ser indemnizado nos termos em que pretende, sendo-lhe apenas devido o montante de €46,26. Nestes termos, requer-se a V. Exa que se digne a arquivar o presente requerimento de arbitragem.

4. Valor da Causa

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

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€391.40** (trezentos e noventa e um euros e quarenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Conforme alegações finais e dispensa nos termos da LAV de realização presencial de audiência de julgamento, puderam as partes apresentar e trazer aos autos a prova que entenderam por mais conveniente, tendo-se logrado numa fase inicial a possibilidade de acordo ou conciliação das mesmas.

Assim e uma vez finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, conforme Despacho anterior foram as partes informadas que posteriormente seriam notificadas da sentença arbitral.

6. Fundamentação:

*Dos fundamentos de facto*

6.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante realizou o envio de uma encomenda pela Reclamada com destino ao Reino Unido a 08.01.2024,
- b. Tendo pago pela mesma a quantia de €8.90;
- c. Tendo o envio sido iniciado a 09.01.2024, a encomenda não chegou ao seu destino e a 19.01.2024 o reclamante contactou para auscultar desta entrega;



- d. Reunidos os dados do envio, e perante averiguação interna (a que a lei não obriga que o consumidor tenha conhecimento dos pormenores), o objeto foi dado como perdido;
- e. O valor declarado pelo objeto enviado foi de €300;
- f. O objeto foi dado como extraviado pela congénere inglesa ROYAL MAIL junto da Reclamada, tendo sido autorizado o pagamento da devida compensação;
- g. À luz da convenção relativa ao serviço postal e por este envio apenas está previsto o pagamento de 30 SDR que correspondem a €37.36;
- h. O envio não foi segurado por nenhum produto adicional;
- i. Não cabendo à entidade reclamada a imposição de nenhum produto, o qual o consumidor pode ou não optar por fazer;
- j. A reclamada prevê a compensação incluindo o valor de devolução pago pelo envio, num total de €46.26;
- k. O que o Reclamante não deu os dados IBAN para respetivo reembolso;
- l. O Reclamante fez várias reclamações escritas sobre os procedimentos tidos em causa.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, 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.

6.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a reclamada tenha obrigação legal de informar de procedimentos internos de investigação ou de acordo com os seus congéneres no envio;
- b. Que a reclamada esteja a propor um valor de compensação em violação dos requisitos legais;



- c. Que exista falta de informação legal comnexo de causalidade nos autos, que imponha à reclamada algum tipo de penalização ou consequência legal indemnizatória.
- d. Que a reclamada ao assumir o extravio, ocorrido fora de território nacional, seja obrigada ao pagamento de outros valores;
- e. Que tenham existido danos patrimoniais ou não patrimoniais comnexo de causalidade e de imputação que estejam devidamente comprovados e que obriguem a indemnização.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

## 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.

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, sendo que conforme consta nos autos, o bem que foi enviado pelos serviços da reclamada é fruto de uma venda que o reclamante fez, o que se pode discutir se altera a sua condição de consumidor à luz da nossa lei, uma vez que este envio pode resultar de um benefício económico retirado do mesmo.

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

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

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 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 uma encomenda 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. alin. 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. Ou seja, desde logo se apura que não são as partes que fixam este montante indemnizatório, mas sim a lei.

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 (alin. a), b) e d) do nº 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 nº 1 do artº 553º 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, cabendo assim ao tribunal apreciar da sua possibilidade de diferimento.

Ora, tendo em conta que o pedido de devolução da encomenda não é possível, atento o extravio, que a própria Reclamada já admitiu, vamos prosseguir



com a análise acerca do pedido de ressarcimento do prejuízo que o reclamante peticionou.

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 ainda 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 1º, 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.

Por princípio, em cumprimento dos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-los na esfera de terceiros, ou seja, não é por isso aqui chamada à colação a empresa inglesa que deveria ter na prática realizado a entrega.

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

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

(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, acrescendo 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, e por isso deverá analisar-se se isso está aferido nesta situação denunciada, de modo que estivesse legitimada a pretensão do reclamante, que atuando em termos pessoais, não deixa aqui nesta situação de estar na qualidade de consumidor.

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) Ilicitude, 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.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

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, o que cremos não ocorrer no caso.

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 emanação 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, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor

de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

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, sem que tenha sido (comprovadamente) concretizada a entrega daquele, não se conforma com a obrigação de “satisfação de padrões adequados de qualidade” nem com os prazos conhecidos e habitualmente praticados pela requerida na entrega de objetos postais na modalidade de correio registado simples nacional.

E, ainda, permite inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que se afigura, neste momento, impossível o cumprimento da identificada obrigação de entrega, pelo que se pode e deve concluir pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.º, n.º 1 do Código Civil), que leva a que tenha de existir o pagamento de uma compensação conforme estipulado na lei.

Assim, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, impõe-se asseverar que a Reclamada incorreu em incumprimento daquela obrigação de entrega do bem postal, o que corresponde, na responsabilidade à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto, na obrigação de compensar o mesmo de acordo com o estipulado na convenção postal.

Aliás nos autos a reclamada assume que houve extravio, mas este ainda que decorrente do envio, entende o tribunal que não ocorreu face ao que foi possível demonstrar (ainda que imponha esclarecer que a lei não determina os termos como esta investigação interna deve ocorrer), em território nacional, mas sim no Reino Unido, sendo nas” mãos de terceiro” que isto ocorreu, com a Royal Mail.

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)

E por fruto desse reconhecimento o valor a pagar foi apurado, considerando a quantia de SDR 30 e a devolução do valor pago pelo envio, o que dará a quantia total de €46.26, embora o reclamante não tivesse logrado ainda de o receber.

Vem, pois, o Reclamante alegar outro valor de danos em consequência do incumprimento (definitivo) da obrigação de entrega do objeto postal na morada do destinatário, embora nenhum facto constitutivo desses danos, ou prova documental tenha sido entregue aos autos que possa ser assim valorado pelo tribunal.

De todo o modo temos de submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.

Assim, o nexos de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações:

A formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

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 também não supera o “teste” último do nexos de

causalidade, não se podendo concluir pela existência de um facto culposo que venha a gerir responsabilidade.

Assim e nos termos da lei, de acordo com o artº 762º do CC, o devedor cumpre a obrigação 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 a encomenda não foi entregue, no âmbito do contrato celebrado e que a Reclamada assumiu o extravio e se propôs indemnizar o Reclamante, nos termos da lei, sendo este que não recusou e que pretendia a discussão de outro valor. Mas não há prova nos autos que a culpa deste extravio seja sua, falhando desde logo este pressuposto.

Assim e como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, do cumprimento de determinados pressupostos, que entende o tribunal não se poderem aqui considerar todos cumpridos, como supra se aludiu.

Sendo as obrigações da reclamada de acordo com a lei muito claras, e não tendo sido contratado outro produto financeiro que altere o valor, cumpre esclarecer que mesmo que se comprovasse a ausência de informação seja em português ou em inglês, não assiste ao consumidor nos termos da Convenção de serviço postal universal aqui em aplicação, qualquer outro direito.

E não existe para este caso em concreto prevista na lei qualquer outra consequência que perante os factos e em relação a este envio nos levem a concluir sobre outro tipo de responsabilidade ou de danos indemnizável conforme nexo causal.

Outra discussão jurídica poderia ser feita – não sendo este tribunal o local adequado para tal – quanto à efetiva proteção do consumidor nos valores previstos de compensação, na forma como clientes /consumidores estrangeiros são tratados

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**

Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 213 177 660.

e-mail: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)  
[arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)



ou noutras imposições que poderiam existir para estes envios, matéria que poderá ser tida como da competência da tutela governamental e da ANACOM como Autoridade que tutela as comunicações postais.

Contudo não podemos debruçar-nos sobre tal, o que extravasaria a nossa competência.

Do que nos compete cabe apenas analisar se à luz da lei no caso de extravio de uma encomenda cabe à entidade mediante a prova realizada, indemnizar em outros valores o reclamante, o que entendemos que não se pode aqui colocar.

Termos em que e sem mais delongas deve decair a pretensão total do reclamante, e ser o mesmo ressarcido do valor que a reclamada já propusera, devendo se assim o entender dar conhecimento do seu IBAN para ser devidamente ressarcido.

## 8. Das Custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

9. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a reclamada ao pagamento do valor de €46,26.**

**Deve o reclamante proceder ao envio do seu IBAN a este tribunal em 10 dias.**

**Absolve-se a reclamada do demais peticionado.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de outubro de 2024

A juiz-árbitro



Eleonora Santos