

Presidente do Conselho de Administração dos Correios de Portugal S.A.

Rec. nº 157/ A/94

Proc.: R-470/94

Data: 1994-10-11

Área: A2

ASSUNTO: CONSUMIDORES

Sequência: Acatada

A - Questão da indemnização

1. Foi solicitada a minha intervenção por parte da sociedade comercial ... Ltdª, por não concordar com a actuação dos C.T.T., ao não indemnizarem a empresa pelo facto de encomendas postais por si enviadas terem chegado danificadas aos seus destinatários.
2. Em Janeiro de 1992, a reclamante enviou 72 caixas plásticas - matéria acrílica -, para recepção de reclamações e sugestões, a outras tantas Tesourarias da Fazenda Pública.
3. Para obter a garantia de que as caixas chegariam em boas condições, a reclamante contactou previamente os serviços dos C.T.T. - balcão Carvalhido/ Porto - no sentido de avaliar a possibilidade de proceder ao envio das referidas caixas em encomenda postal.
4. Foi, então, sugerido à reclamante que adquirisse 72 embalagens dos C.T.T., tendo na altura sido garantido o transporte em condições de segurança por um funcionário do mencionado balcão.
5. Não foi, nessa data, ou aquando da entrega das encomendas no posto de Correios, aconselhada à reclamante qualquer precaução adicional, nomeadamente no que respeita à acomodação das caixas nas embalagens.
6. Ainda assim, e por precaução, a reclamante colocou a etiqueta «Fragil» em cada uma das encomendas.
7. Acontece que das 72 caixas enviadas, apenas 60 chegaram intactas aos seus destinatários. As restantes 12 chegaram partidas.
8. Os destinatários que receberam as caixas partidas foram:
 - 2ª Tesouraria da Fazenda Pública de Santo Tirso
 - 2ª Tesouraria da Fazenda Pública de Sintra
 - Tesouraria da Fazenda Pública Paços de Ferreira
 - 1ª Tesouraria da Fazenda Pública de Santo Tirso
 - Tesouraria da Fazenda Pública de Baião
 - 2ª Tesouraria da Fazenda Pública de Felgueiras
 - Tesouraria da Fazenda Pública de Sobral de Monte Agrago
 - 13ª Tesouraria da Fazenda Pública de Lisboa

4ª Tesouraria da Fazenda Pública Sacavém

1ª Tesouraria da Fazenda Pública de Cascais

11ª Tesouraria da Fazenda Pública de Lisboa

Tesouraria da Fazenda Pública de Faro

2ª Tesouraria da Fazenda Pública de Setúbal

9. Cada caixa tinha o valor comercial de 30.000\$00, o que significa que a reclamante teve de dispendir mais 360.000\$00 para tornar a fornecer as referidas caixas àquelas Tesourarias.

10. Os C.T.T alegaram, em resposta à reclamação da reclamante, que, em caso algum, foram formuladas reservas no acto da entrega, dado que as embalagens se apresentavam intactas e sem quaisquer sinais de deterioração.

11. Retiraram daí a conclusão de que «o acondicionamento interior do conteúdo não era suficiente para garantir, de modo eficaz um manuseamento normal da encomenda e manter a integridade do seu conteúdo», facto que consideraram da exclusiva responsabilidade do remetente, ora reclamante.

12. Compreenderá V. Exª que entenda este argumento como pouco consistente, e indiciador de que os C.T.T. se estão a escusar a uma responsabilidade que lhes cabe inteiramente.

13. Dispõe a alínea a), do arts 35º, do Decreto- Lei nº 176/88, de 18 de Maio, que a responsabilidade da empresa operadora apenas fica excluída «quando a perda, espoliação ou avaria dos objectos postais ocorra por culpa do remetente».

14. Por outro lado, nos termos do artº 799º do Código Civil, compete aos C.T.T. provar que o incumprimento defeituoso do contrato não procede de culpa sua.

15. Ora, os C.T.T. não provam não ter responsabilidade na danificação dos objectos. Muito pelo contrário.

16. As encomendas postais foram aceites, expedidas e distribuídas pelos C.T.T..

17. Significa isto que, nos termos do artº 48º do Decreto- Lei nº 176/88, de 18 de Maio, os volumes satisfaziam as condições de peso, dimensões, conteúdo, acondicionamento e endereço estabelecidos pelos C.T.T..

18. Portanto, os C.T.T., ao afirmarem que o acondicionamento interior do conteúdo não era suficiente «para garantir, de modo eficaz um manuseamento normal da encomenda e manter a integridade do seu conteúdo», estão a entender de forma imperfeita as suas responsabilidades, por três ordens de razões:

a) Por um lado, porque ao aceitarem as encomendas no seu posto de Carvalhido/ Porto, os C.T.T. entenderam que as mesmas estavam bem acondicionadas.

b) Por outro, porque, ainda que não estivessem bem acondicionadas, lhes competia verificar isso mesmo, nos termos do artº 48º do referido diploma legal, já que só assim as poderiam aceitar.

c) Em terceiro lugar, porque, naturalmente, é de utilizar «um manuseamento normal» para uma encomenda de, por exemplo, livros ou lençois, mas para uma encomenda com inscrição «Fragil» será de utilizar um manuseamento especialmente cuidadoso.

17. E não é prova de que os C.T.T. actuaram com diligência no transporte das encomendas o simples facto de as embalagens não se apresentarem danificadas. As embalagens poderiam ter sido sujeitas a abanões que não as danificariam, mas que danificariam o seu conteúdo, o que não pode deixar de se considerar evidente.

18. E tanto assim é que apenas algumas caixas chegaram danificadas aos seus destinatários. A sua maioria chegou intacta. Se o problema fosse de mau acondicionamento do conteúdo das embalagens tendo em vista o manuseamento normal, todas as caixas, e não apenas algumas, chegariam danificadas.

19. Por tudo o acima referido, parece evidente que a responsabilidade da danificação das caixas é dos C.T.T., que não utilizaram, em relação às 12 encomendas, a diligência especial que a situação exigia.

B - Atraso no processo de averiguações

20. Foi ainda solicitada a minha intervenção no âmbito deste processo, por o procedimento de averiguações levado a cabo pelos C.T.T. sobre a danificação dos objectos conteúdo das embalagens ter demorado tempo excessivo.

22. Em 22 de Fevereiro de 1992 a reclamante apresentou a competente reclamação aos C.T.T..

23. Só 21 meses depois de ser apresentada a reclamação os C.T.T. responderam à reclamante.

24. O artº 77º, nº 1, do Decreto- Lei nº 176/88 de 18 de Maio, prevê que a indemnização deverá ser paga no prazo de seis meses contado a partir da data da reclamação. Ora, este prazo nunca poderia ser cumprido, já que o processo de averiguações demorou 21 meses.

25. Nestes termos, e no uso dos poderes que me são conferidos pelo artº 20º, nº 1, alínea a), da Lei nº 9/91, de 9 de Abril,

RECOMENDO

a) Que os C.T.T. reconheçam a sua responsabilidade pelos danos provocados nas caixas contidas nas embalagens enviadas pela reclamante, e, em consequência, paguem a esta a indemnização devida.

b) Que, em situações futuras, os processos de averiguações não excedam o tempo necessário a que sejam pagas as indemnizações devidas no prazo previsto no artº 77º do Decreto- Lei nº 176/88, de 18 de Maio.

26. Solicito a V. Ex^a. que, nos termos do artº 38º da Lei nº 9/91, de 9 de Abril, me dê conhecimento do seguimento que vier a ter esta minha Recomendação.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

José Menéres Pimentel