



Correios devem indenizar usuário por danificar encomenda

10/10/2005

A ECT — Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos deve indenizar usuário que teve encomenda danificada durante o transporte. A decisão é da 7ª Turma Especializada do Tribunal Regional Federal da 2ª Região

A ECT terá que pagar 408 dólares por danos materiais, convertidos em moeda brasileira pelo câmbio da época em que o fato ocorreu. Esses valores, que se referem aos objetos transportados e às taxas postais, serão corrigidos monetariamente. Além da indenização por danos morais de R\$ 1 mil reais.

A cliente dos Correios afirmou que, quando estava nos Estados Unidos, utilizou os correios americanos para enviar alguns objetos de estimação, que estariam em perfeito estado de conservação e devidamente embalados, para o Brasil. Mas, quando foram retirados na agência da ECT no Brasil, os bens estavam quebrados.

A ECT alegou que os objetos não teriam sido embalados de maneira apropriada e que a usuária não teria declarado o valor do conteúdo postado. Por esse motivo, a empresa se dispôs a devolver apenas o valor das taxas postais cobradas.

A Justiça Federal do Rio decidiu pelo ressarcimento por danos materiais, mas negou a indenização por danos morais. A cliente apelou.

O relator da matéria no Tribunal Regional Federal, desembargador Reis Friede, lembrou que a embalagem foi aberta pela cliente dentro da agência no Brasil, diante de um funcionário da empresa, comprovando que os danos foram causados dentro do serviço postal. Ele ressaltou ainda que documentos juntados aos autos atestam o valor dos bens.

A Turma entendeu que a indenização por danos materiais é devida, porque os Correios não provaram, no processo, suas alegações de que os bens não teriam sido embalados corretamente pela cliente.

A Justiça decidiu também pela indenização por danos morais, para atenuar o sofrimento causado "tendo em vista o sentimento de frustração e constrangimento pelo recebimento de objetos pessoais e de estima totalmente danificados", disse o relator.

Leia a íntegra da decisão:

RELATOR: DESEMBARGADOR FEDERAL REIS FRIEDE

APELANTE: MARIA IRACEMA CESAR COSTA

ADVOGADO: CRISTINA MARIA DOS SANTOS



APELADO: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS – ECT

ADVOGADO: MOZART COSTA GUIMARAES E OUTROS

ORIGEM: VIGÉSIMA OITAVA VARA FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (9600094055)

RELATÓRIO

Cuida a presente hipótese de Apelação Cível interposta pela Parte Autora, Maria Iracema César Costa, contra sentença de fls. 172/173, que julgou parcialmente procedente seu pedido.

Pretendeu a Parte Autora, ora Apelante, perceber indenização a título de danos materiais e morais em virtude dos danos constatados em objetos enviados via postal.

Afirma a Autora, que em 13/10/1995 quando da sua estadia nos Estados Unidos da América remeteu ao Brasil objetos de sua estima, em perfeito estado de conservação e devidamente embalados, utilizando-se dos serviços dos correios americanos.

Não obstante a postagem ter sido feita regularmente, no momento da retirada da r. encomenda no Brasil, na própria Agência da ECT, a Autora constatou que todos os bens estavam quebrados, causando-lhe imenso transtorno.

Alega a ECT, ora Apelada, que os objetos não foram acondicionados de maneira apropriada, não tendo a Autora declarado o valor do conteúdo postado, não sendo, portanto, devida a indenização ora pleiteada.

A Sentença de 1ª Instância, lançada às fls. 111/112, condenou a ECT no pagamento de R\$ 201,60 (duzentos e um reais e sessenta centavos) por danos materiais, contudo deixou de apreciar o pedido de dano moral, motivo pelo qual fora anulada conforme acórdão de fls. 167.

Dessa forma, proferida nova Sentença às fls. 172/173, julgou improcedente o pedido de dano moral, mantendo a condenação por dano material nos termos do Julgado anterior.

Embargos Declaratórios às fls. 176 , conhecidos e providos, fls. 178, para sanar a contradição no tocante aos honorários advocatícios e determinar a sucumbência recíproca.

Inconformada, a Parte Autora interpôs a presente Apelação, às fls. 180/183, aduzindo, em suma, que a indenização por danos morais lhe é devida, tendo em vista o constrangimento por que passara, da mesma forma que deve ser majorada a indenização por dano material.

A ECT apresentou suas contra-razões, às fls. 196/198, onde alega a ausência de provas e postula pela manutenção da Sentença de 1º grau.

Recurso Adesivo interposto pela ECT, às fls. 200/202, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Contra-razões ao Adesivo às fls. 205/208.

È o relatório.

Reis Friede

Relator

VOTO

O Senhor Desembargador Federal Reis Friede (Relator):

Conforme relatado, pretendeu a Parte Autora, ora Apelante, perceber indenização a título de danos materiais e morais em virtude dos danos constatados em objetos enviados via postal.

Pretende demonstrar a ECT, que por ausência de provas não se faz devida a indenização ora pleiteada.

I. Da Relação de Consumo.

Ab initio, impende ressaltar que o conceito de serviço previsto no art. 3º, § 2º, do CDC alcança os serviços prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no que toca aos seus usuários.

Desta feita, verifica-se a perfeita aplicabilidade das normas do CDC ao caso em testilha, não estando as reparações condicionadas à prévio requerimento administrativo, tampouco aos limites estabelecidos pela lei postal.

Neste sentido, merecem destaque os seguintes arestos, in verbis:

ADMINISTRATIVO. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NATUREZA ADMINISTRATIVA.

(...).

3. A ECT é empresa pública que, embora não exerça atividade econômica, presta serviço público da competência da União Federal, sendo por esta mantida.

6. (...) Aliás, apenas os consumidores, usuários do serviço dos correios é que têm relação jurídica de consumo com a ECT.

(STJ, RESP 527137, Rel. MINISTRO LUIZ FUX, 1ª Turma, DJ 31/05/2004) (grifo nosso)

CIVIL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ECT. FALHA TÉCNICA. NÃO ENVIO DE TELEGRAMAS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RECURSO PROVIDO PARA REDUÇÃO DO VALOR DO DANO MORAL.

-A relação jurídica de direito material está enquadrada como relação de consumo, de conformidade com o preceituado no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8078/90.

-A responsabilidade da ECT é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo pela reparação dos danos que, eventualmente causar, pela prestação de seus serviços, independentemente de culpa.

(...).

(TRF, 2ª Região, AC 317363, Rel. JUIZ BENEDITO GONÇALVES, 4ª Turma, DJ 23/08/2004)

II. Do Dano Material.

No que tange ao dano material experimentado pela Autora, tal fato restou incontroverso nos autos.

Registre-se, inicialmente, que as embalagens contendo os objetos danificados foram abertas na presença do representante dos correios, fls. 08/09, onde foram constatados os danos.

A ECT em sua peça de bloqueio, assente na devolução das taxas postais, conforme se observa às fls. 93: “ como a autora não declarou o valor de cada objeto postado na origem, não caberá indenização, tão somente as taxas postais serão devolvidas”. (grifo nosso)

Frise-se, todavia, que os documentos adunados aos autos de fls. 98/102 demonstram a concordância da ECT no reembolso dos prejuízos causados à Autora, nos seguintes termos, fls. 98: “ que os objetos postados foram avaliados na origem em 180 dólares, conforme documentos em anexo o que correspondem a R\$ 201, 60 (duzentos e um reais e sessenta centavos).”

Contudo, conforme se depreende dos documentos acima referidos, constata-se que os valores dos objetos postados totalizam U\$ 280 (duzentos e oitenta dólares), bem como a taxa de postagem monta à U\$128,76 (cento e vinte e oito dólares e setenta e seis centavos).

Ademais, não comprovou a ECT que os objetos não foram acondicionados de forma apropriada, não merecendo prosperar tal alegação.

Desta feita, os danos materiais atingem o total de U\$ 408, 76 (quatrocentos e oito dólares e setenta e seis centavos), devendo ser o mesmo convertido ao valor correspondente em moeda nacional à época da postagem, ou seja, 13 de outubro de 1995.

III. Do Dano Moral.

O art. 5º, inciso X, da CRFB/88 assegura o direito à indenização por dano moral ou material decorrente de violação à honra ou imagem das pessoas, objetivando atenuar sofrimento físico ou psíquico decorrente de ato danoso que atinge aspectos íntimos ou sociais da personalidade humana.

No presente caso trazido à colação, da percuente análise dos autos, verifica-se que os fatos narrados pela Parte Autora ensejam reparação a título de danos morais, tendo em vista o sentimento de frustração e constrangimento pelo recebimento de objetos pessoais e de estima totalmente danificados.

Nessa toada, mutatis mutandis, torna-se válido transcrever os seguintes arestos:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ECT. LEGITIMIDADE ATIVA DO DESTINATÁRIO. EXTRAVIO DE MERCADORIA. NÃO-RECEBIMENTO. DANOS MATERIAL E MORAL. PROVA. INDENIZAÇÃO.

O destinatário e o remetente de encomendas processadas pela ECT são partes legítimas para propor ação de reparação de danos, por serem consumidores finais dos serviços contratados na ocasião da postagem da mercadoria ora extraviada.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, na condição de concessionária de serviços públicos, obriga-se a indenizar os usuários de seus serviços pelos danos causados pela ineficiência na entrega da mercadoria enviada (art. 5º, V, e 37, caput da Constituição, e art. 22, parágrafo único do CDC).

Comprovado o nexo causal entre o dano e a conduta do agente, é devida a indenização a título de reparação dos prejuízos materiais, constituído a partir da soma das despesas de postagem com os valores das mercadorias enviadas, bem como de danos morais, estes causados pelo sentimento de frustração pelo não recebimento dos objetos de valor estimável enviados por familiares, que estão em local distante da Parte Autora. (Súmula n. 37 do STJ).

Na ausência de contestação e não havendo prova das alegações da Parte Ré relativas ao conteúdo da encomenda, presumem-se verdadeiras as declarações da Parte Autora, uma vez que restou configurada a boa-fé, em face dos valores de pequena monta apontados na inicial.

(TRF, 4ª Região, AC 371590, Rel. JUIZ EDGARD A LIPPMANN JUNIOR, 4ª Turma, DJ 06/06/2001) (grifo nosso)

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ECT. EXTRAVIO DE MERCADORIA. NÃO-RECEBIMENTO. DANOS MATERIAL E MORAL. INDENIZAÇÃO.

1. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, na condição de concessionária de serviços públicos, obriga-se a indenizar os usuários de seus serviços pelos danos causados pela ineficiência na entrega da mercadoria enviada (art. 5º, V, e 37, caput da Constituição, e art. 22, parágrafo único do CDC).

2. Comprovado o nexo causal entre o dano e a conduta do agente, é devida a indenização a título de reparação dos prejuízos materiais, constituído a partir da soma das despesas de postagem com os valores das mercadorias enviadas, bem como de danos morais, estes causados pelo sentimento de frustração pelo não recebimento dos objetos de valor estimável enviados por familiares, que estão em local distante da Parte Autora.

3. Não havendo prova das alegações da Parte Ré, em relação à entrega efetiva da encomenda, presumem-se verdadeiras as declarações da Parte Autora, que instruiu o seu petição com o recibo de postagem.

4. Apelação provida, em parte, nos termos do voto.

(TRF, 5ª Região, AC 315797, Rel. Desembargador Federal Geraldo Apoliano, 3ª Turma, DJ 03/03/2004)

Com efeito, as alegações da ECT encontram-se divorciadas do conjunto probatório, não tendo trazido qualquer prova capaz de afastar sua responsabilidade no caso em apreço, restando comprovado o nexo-causalidade entre sua conduta e o dano moral sofrido pela Parte Autora.

Desta feita, é indenizável o dano moral, consoante as lições do Desembargador Sérgio Cavaliéri Filho:

“Neste ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio ato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras de experiência comum, assim, por exemplo... provado que a vítima teve o seu nome aviltado, ou a sua imagem vilipendiada, nada mais ser-lhe-á exigido provar ... provado o fato, provado estará o dano moral.”(in PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE CIVIL, Ed. Malheiros, 2 ed., 1998. P. 79/80).

Vem entendendo nossa jurisprudência, assim, que a fixação do valor da indenização por dano moral não deve contrariar o bom senso, mostrando-se manifestamente exagerado ou irrisório:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS POR DEVOLUÇÃO INDEVIDA DE CHEQUE. INDENIZAÇÃO FIXADA EM 10 VEZES O VALOR DO TÍTULO. RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. ALEGAÇÃO DE OFENSA DO ART. 535, II, DO CPC E DISSENSO PRETORIANO. QUANTUM QUE SE AFIGURA EXCESSIVO EM RAZÃO DOS DANOS SOFRIDOS PELO AUTOR. CONTROLE FEITO PELO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

I – A omissão autorizadora da oposição do recurso declaratório é aquela que concerne à questão articulada nos autos, a cujo respeito o julgado se omitiu, não se figurando a ofensa se a controvérsia foi decida no exato limite em que foi proposta.

II – O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, observando as circunstâncias do caso concreto.

III – Recurso especial conhecido e parcialmente provido.” (STJ. RESP- 331078. 3ª Turma. Fonte DJ 29/04/2002, página 242. Relator Ministro Antônio de Pádua Ribeiro)

Não há critérios objetivos para a fixação da indenização a título de danos morais, subordinando-a ao arbítrio judicial, que deve pautar-se pelo critério de equilíbrio. A indenização por dano moral, desta maneira, deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação.

No mesmo sentido, merece destaque o seguinte aresto do E. STJ:

RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANO MORAL. CRÉDITO NÃO EFETUADO. CHEQUES DEVOLVIDOS E RECUSADOS. INDENIZAÇÃO. CABIMENTO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO.

(...).

4. A indenização por dano moral deve se revestir de caráter indenizatório e sancionatório de modo a compensar o constrangimento suportado pelo correntista , sem que caracterize enriquecimento ilícito e adstrito ao princípio da razoabilidade.

Redução do quantum indenizatório.

6. Recurso conhecido em parte e provido.

(STJ, RESP 666698 , Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI , 4ª Turma, DJ 17/12/2004) (grifo nosso)

In casu, entendo como razoável a fixação dos danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais), valor que se demonstra compatível com as circunstâncias observadas no caso em concreto, dentre elas, o valor dos objetos danificados.

IV. Da Correção Monetária.

Em se tratando de danos materiais, faz-se necessária a incidência da correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do STJ.

Não obstante, no que tange ao dano moral, será devida a correção a partir da fixação do quantum indenizatório.

Nesse diapasão segue os seguintes arestos do E. STJ:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA DE CORRENTISTA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL.

(...).

A correção monetária em casos de responsabilidade civil tem o seu termo inicial na data do evento danoso. Todavia, em se tratando de dano moral o termo inicial é, logicamente, a data em que o valor foi fixado” (REsp n. 66.647/SP, relatado pelo eminente Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, DJ de 03/02/1997).

(...).

(STJ, RESP625339, Rel. MINISTRO CESAR ASFOR ROCHA, 4ª Turma, DJ 04/10/2004)

PROCESSO CIVIL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA E NEXO DE CAUSALIDADE CARACTERIZADOS.

REEXAME DE PROVAS. ENUNCIADO N. 7 DA SÚMULA/STJ. ATO ILEGAL. DEMISSÃO REFLEXA. ENGENHEIRO CIVIL. DANO MORAL. VALOR DA CONDENAÇÃO. EXAGERO. CIRCUNSTÂNCIAS. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. DATA DA FIXAÇÃO DO VALOR. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO. RECURSO PARCIALMENTE ACOLHIDO.

(...).

IV – Determinada a indenização por dano moral em valor certo, o termo inicial da correção monetária é a data em que esse valor foi fixado.

V – Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

(STJ, RESP 309725, Rel. SALVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, DJ 14/10/2002)

Acrescente-se, que o cálculo da correção deverá ser feito com base no índice constante da Tabela de Precatórios da Justiça Federal.

V. Dos Juros Moratórios.

No que concerne à responsabilidade contratual, deverão incidir os juros moratórios a partir da citação, devendo ser regidos pelo Código Civil vigente à época do evento causador do dano indenizado.

Nesse sentido:

“INDENIZAÇÃO. ACIDENTE NO INTERIOR DO VEÍCULO. DANO MORAL E DANO ESTÉTICO. JUROS DE MORA. PREQUESTIONAMENTO. PRECEDENTES DA CORTE.

(...).

2. Na responsabilidade contratual os juros de mora contam-se da citação.

(...).”

(STJ, RESP 595338, Rel. MINISTRO CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, 3ª Turma, DJ 21/02/2005)

“CIVIL. ACIDENTE FERROVIÁRIO COM PASSAGEIRO. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. DANO MORAL. JUROS DE MORA. EVENTO DANOSO OCORRIDO SOB A

ÉGIDE DO CÓDIGO CIVIL ANTERIOR. APLICAÇÃO DOS ARTS. 1.062 E 1.063, ANTIGOS. LICC, ART. 6º.

I. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora são regidos pelo Código Civil vigente à época do evento causador do dano moral indenizado.

II. Recurso especial conhecido e provido.”

(STJ, RESP 645339, Rel. MINISTRO ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, 4ª Turma, DJ 21/09/2004)

VI. Da Síntese Conclusiva.

Por esses motivos, nego provimento ao Recurso Adesivo da ECT e dou parcial provimento à Apelação interposta por Maria Iracema César Costa, para reformar, in totum, a sentença do Juízo a quo, e fixar a indenização por danos materiais U\$ 408, 76 (quatrocentos e oito dólares e setenta e seis centavos), devendo ser o mesmo convertido ao valor correspondente em moeda nacional à época da postagem, ou seja, 13 de outubro de 1995 e por danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais).

Saliente-se, que conforme fundamentação supra, deverão ser acrescidos aos danos materiais correção monetária desde a data do fato e quanto aos danos morais a partir da fixação do seu quantum.

No que se refere aos juros de mora, deverá incidir a taxa de 6% (seis por cento) ao ano, a partir da citação, até a entrada em vigor da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e, a partir de então, nos termos do art. 406 do novo diploma legal.

Fixo os honorários advocatícios em favor da Parte Autora, em 10% (dez por cento) do valor da condenação, conforme dispõe o art. 20, § 3º, do CPC.

É como voto.

Rio de Janeiro, de de 2005.

Reis Friede

Relator

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL. ECT. DANOS MATERIAS E MORAIS. OBJETOS DANIFICADOS. NEXO CAUSAL PRESENTE. INDENIZAÇÃO DEVIDA.

I. O conceito de serviço previsto no art. 3º, § 2º, do CDC alcança os serviços prestados pela ECT no que toca aos seus usuários.

II. Os documentos adunados aos autos demonstram que as embalagens contendo os objetos danificados foram abertas na presença do representante dos correios, fls. 08/09, onde foram constatados os danos.

III. A ECT em sua peça de bloqueio, assente na devolução das taxas postais, bem como concorda com reembolso dos prejuízos causados à Autora, fls. 98.

IV. Não comprovou a ECT que os objetos foram acondicionados de forma inapropriada, não merecendo prosperar tal alegação.

V. Verifica-se que os fatos narrados pela Parte Autora ensejam reparação a título de danos morais, tendo em vista o sentimento de frustração e constrangimento pelo recebimento de objetos pessoais e de estima totalmente danificados.

VI. Recurso Adesivo da ECT a que se nega provimento e Apelação da Parte Autora parcialmente provida para fixar a indenização por danos materiais em U\$ 408, 76 (quatrocentos e oito dólares e setenta e seis centavos), devendo ser o mesmo convertido ao valor correspondente em moeda nacional à época da postagem, ou seja, 13 de outubro de 1995, e por danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais).

ACÓRDÃO

Visto e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas.

Decide a Sétima Turma Especializada do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, por unanimidade, negar provimento ao Recurso Adesivo da ECT e dar parcial provimento à Apelação da Parte Autora, nos termos do voto do relator constante dos autos, que fica fazendo parte integrante do presente julgado.

Rio de Janeiro, de de 2005 .

Reis Friede

Relator

2001.02.01.032824-5

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2005-out-10/correios_indenizar_usuario_danificar_encomenda/