

Processo nº 467/2020

---

**TÓPICOS**

**Prodruço:** Serviços postais e de entregas de mensagens

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** Artº 483º do Código Civil

**Pedido do Consumidor** Devolução do valor cobrado a título de "taxa de urgência" (€6,50), bem como indemnização pelos prejuízos causados, no valor global de €1.250,00, atendendo a:

- dois telefonemas efectuadas para a linha de atendimento da reclamada (€ 6,00) e perda de meia-hora de trabalho (€ 75,00);
- deslocação à estação da reclamada, com perda de cerca de duas horas de trabalho (€ 300,00);
- deslocação a Lisboa, no valor de € 31,40 (0,41€/km\*70 mais € 2,70 em portagens), com perda de três horas de trabalho (€ 450);
- uma hora de trabalho em digitalizações duplas (até triplas) e inúteis (€ 150,00)

---

**Sentença nº 51/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontram-se presentes a reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a testemunha por parte da mesma.

Ouvida a testemunha arrolada pela reclamada, por ela foi dito que: “ *de início os documentos apresentados eram de facto ilegíveis, não estavam completos porque não demonstravam o conteúdo da embalagem e que os documentos apresentados só mostravam cerca de 70% da informação. Só em momento posterior, a reclamante juntou um print-screan que mostrava o conteúdo dos objectos a levantar. Nem os documentos iniciais nem os posteriores mostravam o nº de “trace” do objecto (número de restreabilidade da encomenda).*

*-----”, nunca disseram à reclamante que nunca lhe entregariam a encomenda, uma vez que o desalfândegamento pode ser efectuado no prazo de 90 dias.*

*Existe um único balcão no País que se chama Balcão Internacional e que se situa na Av<sup>a</sup> Lisboa.”*

No caso em apreciação, não foi entregue na casa da reclamante porque esta adiantou-se ao seu levantamento.

Não foi feito o desalfândegamento no início porque não estavam reunidos todos os requisitos.

A testemunha esclarece que, quando a reclamante se deslocou ao departamento da “reclamada” em Lisboa, a reclamada teve oportunidade de verificar e só nessa altura, é que os documentos estavam correctos e por isso , pode proceder ao levantamento, pelo que só então, puderam entregar-lhe a encomenda.

Esclareceu ainda que os requisitos exigidos aos clientes (reclamantes) para levantamento de encomendas importadas, são impostos pela Autoridade Tributária.

Quando o cliente se apresenta na estação da “reclamada” em Lisboa, e mostra os documentos exigidos, encontram-se presentes o funcionário da reclamada, o cliente e o funcionário da Autoridade Tributária, onde os documentos são analisados pessoalmente e só nessa altura é que é entregue ao cliente a encomenda, e foi isso, que aconteceu com reclamante.

Pela mandatária da reclamada foi-lhe perguntado se a reclamante tivesse entregue todos os documentos com os requisitos necessários ao levantamento da encomenda, se a reclamada a entregariam à reclamante ao que a testemunha respondeu que: *“sim, que é o que fazem em relação à entrega de mais de 300.000 objectos por ano.”*

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Em face dos documentos juntos e do depoimento da testemunha inquirida em conjugação com a contestação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 29/08/2019, a reclamante encomendou online dois produtos no site "--", nos EUA, os quais foram facturados e pagos, tendo chegado a Portugal em Setembro.
- 2) Em Setembro de 2019, a reclamante recebeu uma notificação da reclamada para envio de documentação que comprovasse o conteúdo da encomenda e respectivo valor, o que a reclamante de imediato enviou (docs.1 e 2).
- 3) Em 19/09/2019, a reclamante recebeu e-mail da reclamada informando que os documentos enviados estavam "ilegíveis (cortados)" (doc.3), pelo que a reclamante de imediato tentou contactar a linha telefónica da reclamada, suportando o respectivo custo, mas sem êxito.
- 4) Ainda em 19/09/2019, a reclamante reenviou os documentos comprovativos do teor da encomenda e respectivo valor, recebendo nova mensagem da reclamada de que os mesmos estavam "ilegíveis (cortados)", pelo que formalizou reclamação (doc.4 e 5).
- 5) Em 20/09/2019, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada (doc.6).
- 6) Em 26/09/2019, a reclamante recebeu novo e-mail da reclamada informando que havia documentação em falta e que devia adicionar "print do site da compra legível e completo com a descrição detalhada da mercadoria, valor real e portes de envio" (doc.7), documentação que a reclamante já havia remetido.

7) A reclamante deslocou-se então à estação da reclamada de S. João dos Estoril, solicitando auxílio na resolução do caso com vista a identificar que outra documentação seria necessária, mas sem êxito.

8) Em 07/10/2019, a reclamante enviou novo e-mail à reclamada (doc.8), juntando novamente toda a documentação solicitada (docs.9 a 14) e em 08/10/2019, apresentou nova reclamação (doc.15).

9) Em 09/10/2019, a reclamante recebeu novo e-mail da reclamada informando que "sem a documentação solicitada não será possível desalfandegar o objecto em questão" (doc.16), pelo que se deslocou pessoalmente ao Serviço de Desalfandegamento/balcão internacional da "reclamada" em Lisboa, apresentando a mesma documentação que enviara anteriormente, sendo-lhe entregue a encomenda e cobrado o valor de €6,50 referente a "taxa de urgência" (doc.17).

10) A reclamante na ida ao serviço de desalfândegamento na Av.- - em 09/10/2019, levantou a encomenda objecto de reclamação.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes, resulta de forma clara e inequívoca que os serviços de desalfândegamento (Balcão Internacional da reclamada), exigem legitimamente, para se proceder à entrega dos bens a desalfandegar, os documentos exigíveis pelos Serviços Tributários, que se destinam a proceder oportunamente à cobrança dos impostos devidos pelos bens importados.

Resulta daqui que, a reclamada não podem sem que sejam cumpridos os requisitos legalmente previstos, permitir o desalfândegamento das mercadorias vindas do estrangeiro que são enviadas aos destinatários residentes em Portugal.

Não se considera ilícito nem se estranha por isso, que os serviços da reclamada" exijam os documentos legíveis, claros e inequívocos em moldes de não causarem quaisquer dúvidas aos Serviços Tributários, que como se sabe são exigentes na recolha de elementos para procederem à cobrança dos impostos devidos pelos contribuintes.

O que não se entende, é que após tantas diligências para levantamento dos bens que decorreram entre meados de Setembro de 2019 até 09 de Outubro de 2019, tinham sido cobrados a reclamada a quantia de €6,15 referentes a taxa de urgência. Isto porque não se vislumbra como é que um bem, ou bens encomendados no final de Agosto, chegados a Portugal em Setembro e só levantados em Outubro, se possa falar em “urgência”.

Quanto à questão dos prejuízos invocados pela reclamante que servem de base ao pedido, o Tribunal não pode julgar procedente esta parte do pedido uma vez que, o mesmo não reúne os requisitos legais para a procedência de um pedido de indemnização fixado no âmbito da Lei Portuguesa, designadamente nos termos do artº 483º do Código Civil que pressupõe a existência de cinco requisitos entre eles: a ilicitude do facto, a culpa do indemnizante, o dano e o nexo de causalidade entre o dano e facto que tem de ser ilícito, elementos que não se verificam no caso em apreciação pelo que se julga improcedente nesta parte do pedido da reclamante.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada restituir à reclamante o valor de €6,15, referente à taxa de urgência por esta paga no acto de levantamento da encomenda, e deverá fazê-lo, através do seguinte **IBAN: PT50 ---**

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 13 de Maio de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

