



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 826/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços postais e de entregas de mensagens

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviço

Direito aplicável: Lei 23/96, de 26 de Julho; arts 798.º e 799.º do CC; art. 562.º do CC

Pedido do Consumidor: Ressarcimento no valor total de €277,81 (€179,53+€88,66+€9,62).

SENTENÇA Nº395/2022

Reclamante:

Reclamada:

1. RELATÓRIO:

O reclamante fez uma compra *online* na Austrália tendo o produto encomendado chegado a Portugal em 28/9/21.

Por erro operacional da empresa reclamada não foi informado que tinha que efectuar o respectivo desalfandegamento até 8/10/2021 sendo que, na falta deste, a encomenda seria devolvida ao expedidor.

A reclamada reabriu o prazo para o desalfandegamento, tendo o reclamante, notificado que foi em 12/10/21, procedido, em 14/10/21, ao pagamento da quantia de € 179,53, relativa a taxas aduaneiras.

Em 12/1/22, na sequência de contactos do reclamante a saber do estado de entrega da encomenda, a reclamada informou que a mesma tinha sido, em 27/10/21, devolvida ao país de origem.

Em 14/1/22, em resposta a reclamação do reclamante, a reclamada ---- propôs ao mesmo reembolsá-lo do valor das taxas aduaneiras por ele pagas.

O reclamante não aceitou tal proposta pois, já que o produto teria que ser reenviado, haveria de pagar novos portes de envio e também de desalfandegamento.

O vendedor fez o reenvio do produto, tendo o reclamante pago, de portes, em 18/1/22, o valor de € 88,66.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em 15/2/22, notificado que foi para o efeito, o reclamante pagou a quantia de €185,15, de taxas aduaneiras tendo pago, a mais, segundo também alega, a quantia de € 9,62 correspondentes ao aumento do valor do IVA.

Veio a reclamada contestar, arguindo, desde logo, e para além da impugnação da matéria de facto que poderá levar à procedência da reclamação, negando, quer a celebração de qualquer contrato com o reclamante, quer a violação de quaisquer deveres para com o mesmo, as seguintes excepções:

1.1 Da incompetência em razão da matéria:

Diz, em suma, a mesma reclamada:

O pagamento do IVA também reclamado é devido à Autoridade Tributária (AT), tratando-se, assim, de matéria fiscal e aduaneira.

Pelo que este Centro de Arbitragem é incompetente em razão da matéria.

Vejamos:

A competência material deste Centro de Arbitragem, que promove a resolução de conflitos de consumo, está definida no art. 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não estando nela incluída, seguramente, matéria fiscal e aduaneira, designadamente a liquidação do IVA.

Mas o que está aqui em discussão não é a liquidação do IVA ou o seu pagamento devido à AT.

Não, o que aqui se discute é se o acréscimo do pagamento do IVA que o reclamante terá pago se ficou a dever à alegada conduta da ora reclamada, a qual, na versão do reclamante, por erro dos seus serviços, obrigou ao pagamento de novas taxas de desalfandegamento com o aumento do valor do IVA em razão do valor dos novos portes.

O Centro é, assim, competente em razão da matéria.

1.2. Da ilegitimidade passiva:

Diz reclamada, a tal propósito:

Não existe qualquer contrato entre o reclamante e a reclamada relativamente à representação junto da AT para desalfandegamento, existindo antes o mesmo entre ----- prestadora do serviço universal postal em território nacional, até 31 de Dezembro de 2020, que é pessoa jurídica distinta e que não se confunde com a reclamada.

Quem prestou o serviço aqui em causa não foi a reclamada, pelo que não tem interesse directo em contradizer.

Sendo, assim, parte ilegítima.



Ora, determina o art. 30.º, nº 3 do CPC, depois de prescrever, no seu nº 1^[1], que o réu é parte legítima quando tem interesse directo em contradizer, que na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para efeitos de legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.

Vai, assim longe a polémica em torno da legitimidade das partes ocorrida entre Barbosa de Magalhães e Alberto dos Reis e seus respectivos seguidores, a propósito de um caso judicial ocorrido em 1918, perfilhando os primeiros a tese de que a legitimidade das partes correspondia à titularidade da relação controvertida descrita pelo autor na petição inicial. Os segundos, cuja doutrina a lei não veio a acolher, sustentavam que a legitimidade das partes decorria da relação material controvertida que se viesse a apurar como real e verdadeira no decurso da acção^[2].

Assim, desde logo e tendo em conta a titularidade da relação controvertida descrita pelo reclamante, é a reclamada ---- parte legítima nesta demanda, por ser o sujeito da relação controvertida tal como aquele a delineou .

1.3 – Da ilegitimidade activa:

As razões antes expendidas sobre a ilegitimidade passiva são válidas, sem necessidade de mais considerações, quanto a esta nova ilegitimidade também pela reclamada arguida.

Sendo o reclamante, de acordo com a sua versão, titular do interesse relevante para efeitos da sua legitimidade.

Sendo, pois, parte legítima.

O Tribunal é, como já dito, competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho, art. 1.º e segs do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo^[3] e art. 15.º, nº 1 da Lei 23/96, de 26 de Julho.

As partes, como também já dito, são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento da causa e que cumpra apreciar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Factos provados:

O reclamante fez uma compra *online* na Austrália tendo o produto encomendado (ET 171636393) chegado a Portugal em 28/9/21.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O reclamante não foi informado que tinha que efectuar o respectivo desalfandegamento até 8/10/2021 sendo que, na falta deste, a encomenda seria devolvida ao expedidor.

A reclamada reabriu o prazo para o desalfandegamento, tendo o reclamante, notificado que foi em 12/10/21, procedido, em 14/10/21, ao pagamento da quantia de € 179,53, relativa a taxas aduaneiras.

Em 12/1/22, na sequência de contactos do reclamante a saber do estado de entrega da encomenda, a reclamada informou que a mesma tinha sido, em 27/10/21, devolvida ao país de origem.

Tal ocorreu, por erro operacional da reclamada ----, a qual, em vez de enviar a encomenda para distribuição, para o destinatário (reclamante), (re)enviou-a para o remetente.

Em 14/1/22, em resposta a reclamação do reclamante, a reclamada ----propôs ao mesmo reembolsá-lo do valor das taxas aduaneiras por ele pagas.

O reclamante não aceitou tal proposta pois, já que o produto teria que ser reenviado, haveria, por isso, de pagar novos portes de envio e de desalfandegamento.

O vendedor fez o reenvio do produto, tendo o reclamante pago, de portes, em 18/1/22, o valor de € 88,66.

Em 15/2/22, notificado que foi para o efeito, o reclamante pagou a quantia de € 185,15, de taxas aduaneiras tendo despendido, a mais, segundo também alega, a quantia de € 9,62 correspondentes ao aumento do valor do IVA.

Todos os esclarecimentos e reclamações foram sempre feitos para a reclamada ---.

A qual nunca disse que não era nada com ela, mas antes com A ----^[4]

Os portes de € 88,66 foram pagos, por transferência bancária efectuada pelo reclamante à empresa vendedora do produto (RV Aqualine Industrie Carboor).

Foi o remetente vendedor quem, na origem, contratou o respectivo serviço postal.

3. O DIREITO:

Estamos perante um contrato de prestação de serviços públicos essenciais^[5] celebrado, além do mais, com a empresa reclamada, regido, desde logo, pela Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96, de 26 de Julho), a qual criou no nosso ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o seu utente (art. 1.º, nº 1, al. e) e nº 3 do ora citado diploma legal, para o mesmo se remetendo na falta de outra menção expressa).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sendo certo que a tutela reforçada do utente levada a cabo por tal Lei resulta, desde logo, da essencialidade dos serviços para os seus destinatários e, por outro lado, da necessidade de promover o equilíbrio da relação jurídica.

Devendo na prestação de serviço em causa se atender a um conjunto de deveres, começando-se pelo da boa fé (art. 3.º), seguindo-se, entre outros, o dos padrões da qualidade, que devem ser elevados, nos mesmos se incluindo o grau de satisfação dos utentes (art. 7.º) [6].

E, sendo certo não ter sido o reclamante quem, de forma imediata, contratou tais serviços com a reclamada, foi, sem dúvida o seu destinatário, integrando, assim, um dos polos da relação contratual aqui em causa, dispondo da tutela do seu interesse em receber, sem atropelos e erros, a mercadoria objecto do respectivo negócio jurídico.

Pois foi ele quem adquiriu o produto enviado da Austrália para o nosso país.

Foi para ele que a encomenda foi expedida através da ora reclamada ----e da sua congénere australiana, a Veronica Box.

Foi ele que a pagou.

Foi ele que pagou as taxas de desalfandegamento.

Foi ele que pagou os portes devidos.

Foi a ele a quem a ora reclamada se obrigou a entregar a encomenda.

É ele, no contexto contratual em apreço, a ter a qualidade de “cliente”, ou seja, a pessoa singular ou colectiva, que, por si ou através de terceiros em seu nome e por sua conta contrata o Transporte de Mercadorias no âmbito de um serviço expresso oferecido pelo prestador [7] [8].

Ora, tendo havido um erro operacional, por banda da reclamada, que levou o reclamante a pagar, em vão, a primeira taxa de desalfandegamento, dispôs-se a mesma reclamada, assumindo tal lapso, a reembolsar o utente da quantia de € 179,53 relativa a tais taxas aduaneiras.

Devendo, ainda, sem necessidade de outras considerações, pagar a diferença entre tais custos à data em que eram devidos e foram pagos (14/10/21), e aqueles que o reclamante teve de suportar quando pagou a segunda taxa aduaneira, devida pelo segundo desalfandegamento, em 15/2/22, no montante de € 185,15.

Tal diferença é de € 5,62. E não, como certamente por lapso do reclamante, de € 9,62.

Devendo, ainda, a empresa reclamada pagar a quantia de € 88,66 que o reclamante teve de despendar para a encomenda ser reenviada, já que este reenvio se deveu também e apenas ao antes referido erro operacional da reclamada.

Sem qualquer responsabilidade a assacar àquele.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Foi o reclamante quem, por transferência bancária para o expedidor, pagou essa quantia.

Não podendo o expedidor, por si, reclamar o pagamento de tal quantia, pois foi ele quem, em 18/1/22, a recebeu, dando-lhe o destino devido.

Estamos, agora, pode assim concluir-se, em sede de responsabilidade contratual ou obrigacional, cujos pressupostos se encontram preenchidos. E o devedor que falta culposamente ao cumprimento de uma obrigação – presumida, desde logo, que é a sua culpa – torna-se responsável pelos prejuízos que causa ao credor (arts 798.º e 799.º do CC).

Ora, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga á reparação – art. 562.º do mesmo CC.

Tendo, assim, a empresa reclamada que reembolsar ainda o reclamante da quantia que ele pagou de portes (€ 88,66) aquando da segunda expedição, ocorrida, como já tantas vezes dito, por erro da mesma.

E isto nada tem a ver com o facto de a reclamada não ser o expedidor, pois o que sucedeu é que o reclamante teve que pagar os portes da segunda expedição ocorrida por lapso total daquela.

4. A DECISÃO

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----. a pagar ao reclamante ----, em 15 dias, a quantia de duzentos e setenta e três euros e oitenta e um cêntimos (€ 273,81 - € 179,53 + € 88,66 + € 5,62).

Sem custas.

Notifique

22 de Novembro de 2022

Henrique Serra Batista
Juiz Arbitro



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



[1] E já assim constava no anterior art. 26.º, nº 3 do CPC, na redacção que lhe foi dada pela revisão de 1995/96.

[2] Montalvão Machado, O Novo Processo Civil, p. 69.

[3] O Centro promove a resolução dos conflitos de consumo, considerando-se entre estes os que decorrem da prestação de serviços por empresas concessionárias de Serviços Públicos Essenciais

[4] A ---, destinada à entrega de encomendas faz parte do Grupo A ---, sendo subsidiária desse grupo. Sendo os Correios um sistema de comunicação que envolve o envio de documentos e encomendas entre um remetente e um destinatário, aqui o reclamante.

[5] Independentemente de o prestador ser uma entidade pública ou privada (art. 1.º, nº 4 da Lei 23/96, de 26 de Julho – LSP)

[6] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 203 e ss.

[7] Sob consulta no site da ----. Cfr. as Condições Gerais de Transporte das Encomendas Postais.

[8] E a assim não se entender, se antes se entendesse que o reclamante não era parte contratual no negócio em apreço, sempre estaríamos perante um contrato a favor de terceiro, pelo qual um dos contraentes (o promitente) atribui por conta e à ordem de outro contraente (o promissário) uma vantagem a um terceiro – art. 443.º do CC e Comentário ao Código Civil, Direito das Obrigações, ed. da Universidade Católica Portuguesa, p. 172.