



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 677/2019 TAC Porto

Requerente: Ivo

Requerida:, S.A.

SUMÁRIO:

I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua actividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.

II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

III – À excepção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objecto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €5.854,66, correspondentes ao valor do serviço contratado com a Requerida, €604,36, acrescido de indemnização dos danos causados, no valor de €1.250,30, bem assim da compensação devida por danos não patrimoniais, no montante de €4.000,00, vem para tanto alegar em sede de reclamação inicial o incumprimento contratual por

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

parte da Requerida no serviço contratualizado entre as partes (expedição de mercadoria do Brasil para Portugal), ocasionando a perda total dos bens expedidos.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação pugnado pela improcedência parcial da demanda, alegando, por um lado, que o processo de desalfandegamento da mercadoria, à data do contrato, competia à Autoridade Tributária, intervindo a Requerida como mero intermediário, bem como impugnando os factos versados na reclamação inicial, mormente no que se reporta ao valor atribuído à mercadoria.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e legal mandatária da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente no montante de €5.854,66, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida tem por objecto social a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais, no âmbito nacional e internacional, bem como serviços complementares na área da logística;

2. O Requerente a 10/04/2017 expediu pelos Correios Brasileiros para Portugal, em Ermesinde, 2 caixotes com o peso de €28,280kg e 28,380 kg, com o n.º



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de registo EX117033456PT e EX117033460PT, repectivamente, constando como remetente e destinatário o próprio Requerente;

3. Pela remessa das encomendas identificadas no ponto 2 o Requerente pagou o valor de R\$2.006,00 (reais brasileiros), correspondente a €604,36 (seiscentos e quatro euros e trinta e seis cêntimos);

4. O Requerente remeteu naquelas encomendas:

- a. Serviço de mesa e outros artigos de... com o valor declarado de R\$1.000,00;
- b. Calçado com sola exterior de Borrach... com o valor declarado de R\$300,00;
- c. Outros artefactos confeccionados incl..., com o valor declarado de R\$200,00;
- d. Colheres garfos conchas escumadeira..., com o valor declarado de R\$100,00;
- e. Roupas de cama mesa toucador ou coz..., com o valor declarado de R\$200,00;
- f. Calçado impermeáveis de sola exterior..., com o valor declarado de R\$400,00;
- g. Camisas camiseiros blusas blusas..., com o valor declarado de R\$400,00;
- h. Tailleurs fatos de saia casaco c..., com o valor declarado de R\$100,00;
- i. Camisetas t-shirts e camisetas in..., com o valor declarado de R\$100,00;
- j. Livros de registo e contabilidade... com o valor declarado de R\$100,00;
- k. Caixotes caixas engradados barrica... com o valor declarado de R\$100,00;
- l. Relógios de pulso relógios de bolso... com o valor declarado de R\$100,00;
- m. Livros brochuras e impressas semelha... com o valor declarado de R\$400,00;
- n. Tailleurs fatos de saia casaco com... com o valor declarado de R\$200,00;
- o. Suportes elásticos para camas; colcho... com o valor declarado de R\$150,00;
- p. Partes e acessórios dos veículos das... com o valor declarado de R\$300,00.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

5. A declaração de bens e respectivo valor foi aceite pelos serviços postais brasileiros

6. As encomendas identificadas no ponto 2 dos factos provados chegaram a Portugal em Abril de 2017;

7. A 16/06/2016 o Requerente enviou email aos serviços da Requerida indagando sobre a delonga na entrega da mercadoria identificada no ponto 2 dos factos provados;

8. A 17/07/2017 o Requerente enviando email aos serviços da Requerida identificou os códigos das encomendas referenciadas no ponto 2 dos factos provados e os seus próprios elementos pessoais;

9. A 21/07/2017 a Requerida, pela mesma via email, solicitou ao Requerente o envio de uma declaração de representação indirecta, uma certidão de não dívida à AT, o envio da factura comercial emitida pelo expedidor, contendo identificação dos intervenientes na transacção, n.º de factura, data de emissão, valor e descrição detalhada dos artigos e valor dos portes de envio;

10. A 08/08/2017 o Requerente remeteu pela mesma via os documentos solicitados;

11. A 10/08/2017 a Requerida remeteu email ao Requerente, solicitando as informações referidas no ponto 9 dos factos provados, mais informando o Requerente que dispõe de 90 dias após a data mencionada no aviso de desalfandegamento para apresentação dos documentos e que, terminado o prazo estipulado a encomenda será devolvida ao país de origem;

12. Em 10/08/2017 o Requerente remeteu os documentos solicitados no ponto anterior, mais informando que "não recebi o aviso de desalfandegamento e foi de iniciativa própria que contactei a alfândega para entender o motivo pelo qual o serviço de rastreamento dos correios brasileiros informava que as encomendas se encontravam em inspecção alfandegária há pelo menos 2 meses. É este o motivo pelo qual se passou tanto tempo até activar o serviço de desalfandegamento";

13. Nesta data o Requerente remeteu à Requerida, para fins aduaneiros, declaração de valor dos bens integrados nas encomendas identificadas nos pontos 2 e 4 dos factos provados, declarando como valor global dos mesmos €1.120,50 (mil cento e vinte euros e cinquenta cêntimos);

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

14. A 16/08/2017 a Requerida remeteu ao Requerente email com o teor "como indicado anteriormente, informamos que as Declarações de Valor terão de ser devidamente preenchidas e assinadas pelo Remetente e não pelo Destinatário, pelo que aguardamos o envio em conformidade";

15. A 17/08/2017 o Requerente remeteu email à Requerida respondendo ao anterior, mencionando que remetente e destinatário são a mesma pessoa;

16. A 22/08/2017 a Requerida remeteu ao Requerente email com o teor "pedimos que ignore o último pedido relativamente à declaração de valor. Na sequência da documentação enviada por V. Exa. vimos por este meio informar que a mesma foi encaminhada ao departamento competente para análise, pelo que solicitamos que aguarde" – tomando a declaração como válida;

17. A 12/09/2017 e a 23/10/2017, o Requerente remeteu à Requerida email solicitando informações sobre o processo;

18. A 15/09/2017 a Requerida respondeu ao email anterior do Requerente informando que o processo de desalfandegamento ainda se encontra a decorrer pelo que agradecemos que aguarde;

19. A 25/10/2017 a Requerida respondeu informando que o assunto exposto fora encaminhado para o departamento correspondente;

20. A 26/10/2017 a Requerida remeteu ao Requerente email contendo "acusamos a recepção do seu pedido, ao qual foram atribuídos os seguintes números de processos 96024PC/17 e 96020PC/17. Contamos voltar ao contacto com brevidade para lhe prestar informações relativamente ao assunto exposto";

21. A 05/01/2018 a Requerida remeteu ao Requerente email com o texto ""no seguimento da situação exposta por v. exa. no Livro de Reclamações com a referência ROR00000000000043242, no que concerne à distribuição do objecto EX117033456PT/ EX117033460PT, informamos que procedemos às necessárias diligências por forma a apurar a ocorrência de alguma anomalia. Informamos que estamos em averiguações sobre o exposto, não dispendo ainda de resposta conclusiva. Estamos a reunir todos os nossos esforços de modo a obter esclarecimento sobre o objecto com a maior brevidade possível. Assim que tenhamos informações adicionais entraremos em contacto."

22. A 02/03/2018 a Requerida remeteu ao Requerente email com o texto "no seguimento da nossa anterior comunicação e a pedido das entidades competentes,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

vimos por este meio questionar se v. exa. pretende ou não avançar com os processos de desalfandegamento, ou seja, uma vez que não apresentou a documentação necessária para poder beneficiar de franquias de direito, o desalfandegamento será realizado como se de uma importação se tratasse e pagará todas as imposições correspondentes ao valor de compra do produto, bem como dos respectivos portes associados (...) informamos que dispõe de um prazo de 60 dias após a data mencionada no aviso de desalfandegamento, para apresentação dos documentos e que, terminado o prazo estipulado, a encomenda será devolvida ao país de origem”;

23. A 05/03/2017 a Requerida remeteu ao Requerente email com o texto “na sequência das averiguações desenvolvidas, vimos por este meio informar que apesar dos esforços não seja possível determinar a localização do objecto acima mencionado, até à presente data...”

24. As encomendas identificadas no ponto 2 não retornaram à posse do Requerente.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. A requerida enviou duas cartas registadas, com as notificações, para desalfandegamento, concretamente o registo RG155337515PT e o RG155337532PT a 28 de Abril de 2017 (cujo o trace da entrega não é possível aos dias de hoje conseguido dado que passou mais de 1 ano);

2. O Reclamante apenas respondeu a 16 de Junho de 2017 Às missivas identificadas no ponto 1 dos factos não provados;

3. Em data não apurada, a Requerida devolveu ao remetente as encomendas identificadas no ponto 2 dos factos provados, tendo posteriormente reclamado a própria requerida o retorno dos mesmos;

4. O Requerente teve danos morais no montante de €4.000,00;

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da conjugação das declarações do Requerente e testemunha da Requerida Rui Miguel Jacinto Martins do Couto, com os documentos juntos aos autos.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Requerente nas suas declarações, e apesar de parte interessada na presente demanda, demonstrou-se coerente, corroborando na íntegra a versão apresentada em sede de reclamação inicial, demonstrando-se um consumidor informado, relatando com precisão a tramitação cronológica dos factos versados na mesma.

A Testemunha, funcionário da Requerida, responsável de operações internacionais, em exercício de funções há pelo menos 5 anos, apesar desse vínculo laboral demonstrou-se isento e coerente, tendo em primeiro momento em tom expositivo deambulado sobre as alterações legislativas e as subsequentes alterações do processo alfandegário ocasionado a Julho de 2017, acabando por afirmar, confrontado com o doc. n.º 1 junto pelo Requerente na sua reclamação inicial, que os valores declarados pelo mesmo em sede de declaração de valores para efeitos alfandegários foram tidos como bons para a Requerida, moldando assim a convicção do tribunal no sentido deste afirmar que os bens do Requerente remetido nas encomendas em crise teriam aquele valor, pois que o mesmo foi aceite por Requerente e pelos serviços da Requerida – fls. 5 e 6 dos autos, tendo ainda sido confrontado com a declaração de expedição junto a fls. 7-10 dos autos, mas sobre as quais não soube prestar esclarecimentos, por se tratar de tramitação de serviço postal estrangeiro, sobre o qual não tem ciência.

Relativamente à restante matéria dada por provada, a mesma resulta da prova documental junta aos autos, mormente a troca de correspondência electrónica entre Requerente e Requerida, que a mesma veio a confirmar em sede de contestação, fls. 11 a 31 e 38-96 dos autos.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos. Verdade é que da prova documental junta aos autos não logrou a Requerida fazer prova do cumprimento pontual das obrigações contratuais a que encontrava vinculada, desde logo, e porque sobre a mesma impendia tal ónus probatório, a mera justificação, de delonga nas respostas ao Requerente e delonga na tramitação do processo alfandegário, na alteração procedimental decorrente de alteração legislativa não pode, sem mais ser causa justificativa para dano no consumidor final e não cumprimento pontual do contratualizado. Bem assim, não se pode dar por provado que tal delonga foi ocasionada

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

em resposta tardia pelo Requerente a interpelações que o mesmo afirma não ter recepcionado e que a Requerida não faz prova de ter remetido, tendo por isso o Tribunal de considerar tal facto por não provado.

*

3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito de um eventual quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida de serviço postal mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas como que sejam a prestação dos seus serviços com qualidade e fiabilidade do serviço postal, nos termos dispostos quer no Regime Jurídico aplicável à prestação de Serviços Postais (Lei n.º 17/2012 de 26/04, na redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 16/2014 de 04/04), quer pelo Regulamento do Serviço Público de Correio, DL n.º 176/88 de 18/05, quer pela Convenção Postal Universal (aprovada para ratificação pela resolução da Assembleia da República n.º 36-A/2004 e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 26-A/2004 de 11/05).

Verdade seja dita, vem o Requerente assentar a presente demanda arbitral no invocado incumprimento, pela Requerida.

Conforme supra se referiu, o enquadramento jurídico da presente relação subjacente tal qual apresentada pelas partes, reporta-se, ab initio como um contrato de transporte de mercadorias, ou seja, um contrato entre expedidor (Consumidor/Requerente) e transportador (Requerida/ CTT), no qual esta se obriga perante aquele a deslocar uma determinada mercadoria.

Certo é que o contrato de transporte é concebido como um contrato bilateral, celebrado entre transportador e expedidor

Ora, verdade é que, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços que contracta. Princípio basilar na nossa lei civil, já transversal pelo brocardo latino *Pacta sunt servanda*, e a florado na lei de defesa do consumidor no seu art. 4º - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, e no artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Junho - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

E que, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Certo é que, conforme resulta provado, não logrou a Requerida fazer prova de que a sua actuação foi conforme a obrigação de resultado a que se obriga por meio de contrato, que seja a qualidade no serviço prestado.

Ora, a responsabilidade civil contratual, fundamento legal em que o consumidor baseia a sua pretensão, pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa. Presunção esta que a Requerida, perante tudo quanto se expôs também não logrou ilidir.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

O Requerente invoca como dano decorrente do comportamento da Requerida, desde logo, o valor da mercadoria enviada (€1.120,50 e não os €1.250,30, já que foi aquele primeiro valor que o Requerente declarou em sede de declaração de valor para efeitos aduaneiros, e é este o valor que o Tribunal tem por bom, tanto mais que foi o valor também aceite pela Requerida) e dos portes pagos (€604,36), bem assim danos morais que computa no montante de €4.00,00.

Ora, dispõe o artigo 12º, n.º 1 da LDC, Lei n.º 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo que "O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos".



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sem mais considerações, o Requerente alegou, e provou, por convicção do Tribunal, que o comportamento da Requerida lhe causou o prejuízo patrimonial do montante despendido pelos portes pagos (€604.36), e o da perda dos bens inseridos nas encomendas (€1.120,50) e não outro qualquer, por falta de qualquer elemento probatório carreado aos autos nesse sentido, ou até alegação de factos que permitissem o tribunal conhecer dos ditos danos, ou quantifica-los.

Torna-se, agora, necessário estabelecer uma ligação positiva entre a lesão e o dano, através da previsibilidade deste em face daquela. A este propósito, estipula o artigo 563º do C.C. que "A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão"

Postula, o citado normativo, o princípio da causalidade adequada, como regra básica do nexa causal a imputar entre facto ilícito/ violação contratual e o dano. Assim, a causa juridicamente relevante de um dano é aquela que, em abstracto, se revele adequada ou apropriada à produção desse dano, segundo as regras da experiência comum.

É, pois, inelutável afirmar que, no caso, não fosse o comportamento da Requerida, a Requerente não teria sofrido o dano não patrimonial elencado.

Tal qual referido supra, opera na responsabilidade civil contratual a presunção de culpa do devedor, segundo a qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C.

Já relativamente ao "quantum" indemnizatório, logrou também o Requerente fazer prova das despesas tidas por conta do serviço contratualizado e dos danos decorrentes da perda total dos bens.

Pelo que, nestes termos, é parcialmente procedente a presente demanda.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente, condenando a Requerida a pagar ao Requerente o montante de €1.724,80.

Notifique-se

Porto, 31/12/2019

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt

