



## Sentença

Processo nº 949/24

**Reclamante.**

**Reclamada:**

### Sumário

**Responsabilidade contratual da entidade responsável pelo desalfandegamento cuja taxa foi paga pelo respetivo consumidor.**

### 1. Relatório

1.1. A Reclamante pretende que a Reclamada proceda à restituição do valor pago para o desalfandegamento da encomenda, bem como ao pagamento do preço desta.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.3. As partes estiveram presentes na audiência arbitral.

1.4 A Reclamada refutou qualquer responsabilidade pela não entrega da mercadoria.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à restituição do valor pago para o desalfandegamento da encomenda, bem como ao pagamento do preço desta.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. A Reclamante no dia 29.02.24 pagou à Reclamada o serviço de desalfandegamento de uma encomenda com o nº UB000794464EE;

2. A Reclamante alega que pagou pelo referido serviço a quantia de 26.15 Euros;

3. A Reclamante informou que apesar das varias tentativas de contacto com a Reclamada e das reclamações efetuadas junto desta, nunca recebeu a encomenda;





4. A Reclamante alegou ainda que a Reclamada informava sempre que a encomenda se encontrava em distribuição;
5. A Reclamante esclareceu que a Reclamada refutou sempre qualquer responsabilidade e que sugeriu que fosse contactado o expedidor para indagar se este teria recebido a devolução da respetiva encomenda;
6. A Reclamante reclamou por escrito no livro de reclamações da Reclamada, e, doc 1;
7. A Reclamada não assumiu qualquer responsabilidade até ao momento;
8. A Reclamante representa o seu filho menor, destinatário da encomenda;
9. A Reclamada alegou que o valor do bem é de 86,95 Euros, doc 3 junto com a contestação.

### 3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Por prova documental: factos 6 e 9.

Por declarações prestadas pelas partes na audiência de julgamento arbitral: factos 1, 2, 3, 4, 5, 7 e 8.

Na formação da sua convicção, teve ainda o tribunal arbitral, em atenção, a prova acessória produzida em audiência de julgamento.

### 3.2 Do Direito

Atendendo à factualidade provada e considerando o direito aplicável, atender-se-á às seguintes situações:

#### A). Relação Contratual e Obrigações da Reclamada:

Ao pagar pelo serviço de desalfandegamento, a Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços com a Reclamada.

Neste contrato, a Reclamada assumiu a responsabilidade de garantir que a encomenda seria desalfandegada e entregue ao destinatário.

Em conformidade com o disposto no Código Civil Português (artigo 406.º e seguintes), a Reclamada está obrigada a cumprir o contrato com a diligência exigível para o efeito, ou seja, garantir que a encomenda fosse devidamente entregue.

#### B). Dever de Informação e Diligência:

A Reclamante informou que, apesar das tentativas de contacto, a encomenda nunca foi entregue e que a Reclamada se limitou a indicar que a encomenda estava em





distribuição, revelando incumprimento das obrigações contratuais por parte da Reclamada.

Além disso, o facto de a Reclamada ter sugerido que a Reclamante contactasse o expedidor para verificar uma eventual devolução da encomenda é uma tentativa de “deslocar” a responsabilidade.

### **C). Responsabilidade da Reclamada:**

De acordo com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro), a Reclamada não pode eximir-se da sua responsabilidade sem justificação válida.

A Reclamada tem a obrigação de assegurar a entrega da encomenda ou, em caso de extravio ou devolução, informar devidamente a Reclamante e tomar as medidas necessárias para resolver a situação.

### **D). Direitos da Reclamante:**

A Reclamante tem o direito de exigir o cumprimento da obrigação contratual, ou seja, a entrega da encomenda ao destinatário.

Caso não seja possível, a Reclamante tem direito à devolução do montante pago (26,15 euros) e à compensação pelos danos causados, no caso o valor despendido na encomenda, 86,95 Euros.

Além disso, o artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) prevê que os consumidores têm direito à proteção dos seus legítimos interesses, incluindo o direito a uma resolução rápida e eficaz das suas reclamações.

Atente-se ao disposto no artigo 12.º:

*Direito à reparação de danos*

*1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*

### **E). Representação de Menor:**

A Reclamante, ao agir em nome de seu filho menor, está a exercer os direitos deste enquanto destinatário da encomenda.

A lei permite que os representantes legais dos menores atuem em defesa dos seus interesses, incluindo a celebração de contratos e a exigência do seu cumprimento.

Em suma, a Reclamante tem o direito a exigir a entrega da encomenda ou, em caso de impossibilidade, a devolução do valor pago pelo serviço de desalfandegamento, além do valor despendido na aquisição do bem que nunca fora entregue pela Reclamada.





#### 4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada na devolução da quantia paga pelo desalfandegamento, 26,15 Euros e no ressarcimento dos danos patrimoniais, relativos à quantia despendida na aquisição do bem, no valor de 86,95 Euros, totalizando 113,10 Euros (cento e treze euros e 10 cêntimos).

Notifique-se.

Porto 28.08.24

A Juiz-Árbitro

*Manoel João Almeida*

