

## Sentença

Processo nº 2284/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

### Sumário

I - A responsabilidade do prestador de serviços postais internacionais depende da verificação de incumprimento contratual imputável a título de culpa.

II - Os atos de controlo aduaneiro e de fiscalização praticados pelas autoridades do país de destino constituem fatores externos à esfera de atuação do operador postal, não gerando, por si só, responsabilidade contratual.

III - A indemnização por responsabilidade civil pressupõe a demonstração de ilicitude, culpa e nexo de causalidade adequada, não podendo o instituto indemnizatório ser utilizado como meio de obtenção de vantagem patrimonial sem causa justificativa.

### 1. Relatório

1.1. Aberta a audiência constatou-se não ser possível levar a cabo tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a fase do julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante peticiona a entrega da encomenda, por si expedida, ou, na impossibilidade, o pagamento de uma indemnização no valor de 30.000,00 Euros.

1.3. A mandatária do Reclamante alertou para o *modus operandi* dos [REDACTED], alegando que o controlo aduaneiro e cobrança de taxas ou impostos, dentro do país do destino, é da exclusiva responsabilidade das autoridades locais, *in casu*, do Brasil.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à entrega da encomenda, por si expedida, ou, na impossibilidade, ao pagamento de uma indemnização no valor de 30.000,00 Euros.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos factos

1. A Reclamante no dia 09.08.24 celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços para o envio de uma encomenda para o Brasil, cujo peso ascendia a 8,200kg, doc 1;
2. A Reclamante alegou que na encomenda seguiam lembranças para a família que fora comprando durante as viagens que realizou pela Europa, doc 1;
3. Foi preenchida uma declaração aduaneira relativamente aos bens expedidos, doc 1;
4. A Reclamante, sensivelmente, uma semana depois do envio da encomenda, deslocou-se à loja dos ■■■ onde tinha expedido a sua encomenda, dado ter-se apercebido que o duplicado da expedição com que ficara não se encontrar nítido, doc 1;
5. A Reclamante receando que as guias que acompanhassem a encomenda estivessem na mesma situação, questionou a colaboradora da Reclamada;
6. A Reclamada assegurou que a guia que acompanhava a encomenda se encontrava legível;
7. A Reclamante disse que a encomenda chegara ao Brasil no dia 17.08.24, doc 2;
8. A encomenda, já no Brasil, fora seleccionada para controlo alfandegário, docs 2 e 3;
9. A Reclamante alegou que fora contactada para efetuar pagamento de uma taxa para que a encomenda pudesse ser entregue, dos, 2 e 3;
10. A Reclamante a fim de obter esclarecimentos voltou à loja dos ■■■ da Reclamada onde tinha efetuado a expedição da encomenda, tendo aqui sido alertada para o facto de o não cumprimento das taxas alfandegárias originar o retorno da mercadoria;
11. A Reclamante não pagou as referidas taxas, tendo a mercadoria retornado à origem, *in casu*, Porto, onde requereu o seu levantamento;

12. A Reclamada reclamou da situação junto da Reclamada, reclamação nº [REDACTED], doc 4;

13. A Reclamante alega que lhe fora exigido, no site, talão de entrega, foto da encomenda e identificação do estado da mesma;

14. A Reclamada enviou um email em 10.09.25 reiterando o que explicara em comunicação anterior, enviada em 24.01.25, explicando como recuperar uma encomenda que se encontra no refugio postal, doc 4;

15. A Reclamante apresentou nova reclamação à qual a Reclamada respondeu esclarecendo, novamente, o processo de envio e de devolução, docs 4 e 5;

16. A Reclamante alega que, posteriormente, fora informada que a sua encomenda fora enviada para os refugos postais, tendo sido dada como abandonada e, por isso, leiloadada ou destruída, doc 2;

17. A Reclamante voltou a exarar reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, doc 6;

18. A Reclamada alegou que dado tratar-se de uma encomenda internacional e extra-comunitária fora necessário preencher uma declaração para fins aduaneiros, que a mesma fora elaborada pela colaboradora da Reclamada, [REDACTED], a pedido da Reclamante;

19. A Reclamada sublinhou que todas as informações constantes de tal documento foram fornecidas pela Reclamante e que após o seu preenchimento foram confirmadas pela Reclamante e o respetivo documento por ela assinado;

20. A Reclamada referiu que no ato de expedição fora perguntado à Reclamante sobre o valor do conteúdo da encomenda, tendo a mesma respondido que se tratava de bijuteria, não tendo, por isso optado pela subscrição do serviço de valor declarado;

21. A Reclamada informou que a encomenda chegara ao Brasil em 17.08.24 e que fora sujeita a controlo alfandegário naquele estado;

22. A Reclamada salientou que todo o processo alfandegário é da exclusiva responsabilidade das autoridades competentes do país do destino;
23. A Reclamada salientou ainda que para ocorrer o desalfandegamento têm de ser liquidadas as respetivas taxas alfandegárias, sempre que aplicáveis;
24. A Reclamada alegou que no caso dos presentes autos a liquidação não fora efetuada, doc 1 junto com a contestação;
25. A Reclamada chamou a atenção para o doc 4 apresentado pela Reclamante onde se pode verificar o rastreamento realizado no *site* dos ██████ brasileiros, encontrando-se aí informações sobre o processo de desalfandegamento, aquando da chegada da encomenda ao Brasil, doc 4 do Requerimento inicial;
26. A Reclamada alega que nesse documento constata-se que a importação fora autorizada e que o seu levantamento ficara apenas dependente da liquidação do pagamento das taxas alfandegárias, doc 4 junto com o requerimento inicial;
27. A Reclamada esclareceu que as informações prestadas pelos ██████ foram sempre no sentido de esclarecer a Reclamante de que o não pagamento das taxas implicaria a devolução da encomenda à origem;
28. A Reclamada esclareceu, ainda, que o não pagamento das taxas alfandegárias no destino dão origem a um processo de devolução, tendo a encomenda objeto dos autos, sido rececionada em Portugal em 29.10.24, e levada a cabo, por parte dos serviços da Reclamada, uma tentativa de entrega no domicilio da Reclamante, doc 2 junto com a contestação;
29. A Reclamada referiu que não foi possível a entrega e que, por isso, fora deixado um aviso, tendo a encomenda ficado disponível para levantamento na loja dos ██████, Palácio dos ██████, Porto, a partir de 07.11.24, doc 2 junto com a contestação;
30. A Reclamada refutou qualquer exigência da sua parte para o levantamento da encomenda relacionado com exibição do talão de envio e foto da encomenda;

31. A Reclamada enfatizou o facto de o levantamento da encomenda devolvida estar sujeita a uma taxa de devolução, referindo que a Reclamante não quis efetuar o respetivo pagamento;

32. A Reclamada esclareceu que a taxa de devolução corresponde a um valor cobrado ao remetente quando uma encomenda é enviada para o estrangeiro e não entregue ao destinatário, sendo, posteriormente, devolvida à origem;

33. A Reclamada disse ainda que tal taxa serve para cobrir custos administrativos e logísticos associados ao processo de devolução da encomenda, incluindo transporte e armazenamento, informação constante do site dos ■■■■ ;

34. A Reclamada informou que a Reclamante sempre recusou pagar a taxa de devolução pelo que decorrido o prazo de 60 dias a encomenda é encaminhada para Refugos Postais;

35. A Reclamada esclareceu que a Reclamante solicitou 3 vezes o reenvio da encomenda dos refugos postais para a loja para levantamento, pedidos que sempre foram atendidos;

36. A Reclamada mais esclareceu que em 25.11.24 a encomenda não fora reclamada pela Reclamante, tendo ficado em loja a aguardar envio para os serviços de refugos postais, o que sucedeu em 02.01.25, doc 2 junto com a contestação;

37. A Reclamada disse ainda que em 27.03.25 a encomenda fora novamente enviada para a loja ■■■■, Palácio dos ■■■■, Porto, onde fica até 02.06.25, sendo que após este período sem levantamento por parte da Reclamante, a referida encomenda fora enviada, novamente, para o serviço de refugos postais, para leilão;

38. A testemunha da Reclamada, Ana Santos, supervisora de apoio ao cliente ■■■■, explicou o procedimento de envio de encomendas internacionais, destacando que se as taxas são pagas pelo destinatário e que se não forem pagas a encomenda é devolvida;

39. A testemunha referiu que a Reclamante não levantou a encomenda , que recusou pagar as taxas de devolução e que a encomenda esteve cerca de dois meses na loja

████, sendo que a cliente, ora Reclamante, fora contactada, estivera na loja, tendo recusado sempre o pagamento;

40. A testemunha esclareceu que aquando da encomenda foram emitidas 5 vias, sendo que as 3 primeiras seguem com a encomenda até à expedição, em Portugal, acrescentando que a 2ª e 3ª vias chegam ao país do destino, no caso o Brasil;

41. A testemunha referiu que a 5ª via é a que possui menos visibilidade, dado que o químico não permite maior visibilidade;

42. A testemunha da Reclamada, ██████████ atendente █████, Trindade, Porto, declarou que atendeu a Reclamante e que a ajudou a escrever a lista dos bens na declaração;

43. A testemunha esclareceu que a caixa a expedir vinha fechada, não se recordando se fora introduzido mais algum bem na encomenda;

44. A testemunha esclareceu que as informações colocadas, na 5ª via não muito visíveis, mas que se notam o numero de objetos enviados;

45. A testemunha disse que as vias são carimbadas e que a última é entregue ao cliente;

46. A testemunha informou que a Reclamante lhe dissera que os objetos inseridos na encomenda tinham pouco valor, tratavam-se de bijuterias usadas e feitas à mão;

47. A testemunha referiu que a Reclamante foi à loja quando no Brasil pedem ao destinatário o pagamento de taxas aduaneiras, tendo acrescentado que é normal pedirem direitos no Brasil;

48. A testemunha declarou que disse à Reclamante que se não pagassem as taxas aduaneiras a encomenda seria devolvida para Portugal;

49. A Reclamante não sabe onde a Reclamante exarou reclamação, somente sabe que a efetuou;

50. A testemunha referiu que as taxas aduaneiras não foram pagas e que a encomenda fora devolvida, tendo havido tentativa de entrega em Portugal, a qual se frustrou;

51. A testemunha referiu ainda que a Reclamante tentou levantar a encomenda em loja mas recusou pagar as taxas de devolução da mesma, alegando que os ■■■ deveriam entregar gratuitamente a encomenda;

52. A testemunha referiu que a Reclamante não levantou a encomenda porque não quis;

53. A testemunha esclareceu que uma coisa é o serviço de levantamento de encomendas e outra o serviço de reclamação, sendo que a foto que pedem no site é para a verificação de danos e que não tem ligação com o caso dos autos, pois o que aqui se trata é de uma devolução;

54. A testemunha disse que a Reclamante falou uma vez com a gerente da loja, e que a gerente a esclareceu sobre a situação;

55. A testemunha acrescentou que a Reclamante não levantou a encomenda porque queria ser ressarcida.

### **3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 24, 25, 26, 28, 29, 36.

Prova por declaração: 5, 6, 10, 11, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

### **3.2. Motivação**

O Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto com base numa apreciação livre, crítica e racional da prova produzida em audiência de julgamento, nos termos do princípio da livre apreciação da prova, ponderando de forma conjugada as

declarações prestadas pela Reclamante, as alegações da sua mandatária e os elementos constantes dos autos, tudo à luz das regras da experiência comum e da lógica do homem médio.

Desde logo, ficou assente, por resultar diretamente da tramitação processual e não ter sido objeto de controvérsia entre as partes, que, aberta a audiência arbitral, não foi possível alcançar uma solução conciliatória, motivo pelo qual se passou, de imediato, à fase de julgamento.

Resultou igualmente assente que a Reclamante peticiona a entrega da encomenda por si expedida ou, na impossibilidade de tal ocorrer, o pagamento de uma indemnização no montante de 30.000,00 euros. Este facto decorre do próprio requerimento inicial e foi confirmado em audiência, não tendo sido infirmado por qualquer meio de prova em sentido contrário, razão pela qual foi dado como provado.

No que respeita às declarações da mandatária da Reclamante relativas ao funcionamento do serviço postal internacional e ao regime de controlo aduaneiro no país de destino, o Tribunal considerou-as como factos de enquadramento do modo habitual de atuação das entidades envolvidas no transporte internacional de encomendas.

Em particular, foi valorizada a alegação de que os procedimentos de controlo aduaneiro e a eventual cobrança de taxas ou impostos no país de destino se inserem na esfera de competência exclusiva das autoridades locais, no caso concreto, das autoridades brasileiras.

O Tribunal atribuiu credibilidade a tais declarações por se mostrarem coerentes, plausíveis e conformes às regras da experiência comum, sendo compatíveis com o funcionamento normal dos serviços postais internacionais e com a repartição de competências entre operadores postais e autoridades aduaneiras.

Acresce que tais afirmações não foram objeto de prova em sentido contrário nem contrariadas por elementos documentais ou testemunhais que permitissem afastar essa realidade factual.

Importa sublinhar que o Tribunal não extraiu destas declarações conclusões de natureza jurídica ou técnica que extravasem a sua competência material, limitando-se a considerá-las enquanto elementos factuais relevantes para a compreensão do contexto em que a encomenda foi expedida e do percurso normal que lhe é inerente.

Assim, a convicção do Tribunal formou-se de forma fundamentada, lógica e racional, resultando da conjugação dos meios de prova disponíveis, da ausência de contradições relevantes e da inexistência de elementos suscetíveis de gerar dúvida séria e fundada quanto à factualidade fixada.

#### **4. Do Direito**

A relação jurídica em apreciação decorre da prestação de um serviço postal internacional, no âmbito do qual o operador postal assume a obrigação de proceder à aceitação, encaminhamento e expedição da encomenda até ao país de destino, de acordo com as regras técnicas, legais e operacionais aplicáveis a este tipo de serviço.

Nos termos do artigo 762.º, n.º 1, do Código Civil, as obrigações devem ser cumpridas pontualmente, sendo certo que o cumprimento deve ser aferido em função da natureza da prestação e das circunstâncias concretas em que esta é executada. O n.º 2 do mesmo preceito impõe às partes o dever de agir segundo a boa-fé, quer na formação, quer na execução do contrato.

Resulta da factualidade assente que o operador postal procedeu à expedição da encomenda nos termos contratualmente previstos, observando as regras aplicáveis ao tráfego postal internacional.

Não se apurou qualquer atuação omissiva ou desconforme com os deveres que sobre si impendiam, nem foi demonstrado que a não entrega da encomenda tenha resultado de falha operacional, negligência ou atuação culposa imputável aos ■■■.

Importa sublinhar que, no âmbito do serviço postal internacional, os procedimentos de controlo aduaneiro, fiscalização, retenção de bens, cobrança de taxas ou impostos e autorização de entrada no território do país de destino constituem atos da exclusiva competência das autoridades públicas desse Estado, encontrando-se fora da esfera de atuação e controlo do operador postal.

Tais atos configuram fatores externos à relação contratual estabelecida entre o remetente e o operador postal.

À luz do artigo 798.º do Código Civil, a responsabilidade contratual pressupõe a existência de incumprimento imputável ao devedor a título de culpa. No caso em apreço, não se demonstrou que a eventual não entrega da encomenda seja consequência de um incumprimento culposo por parte dos ■■■, antes resultando de circunstâncias alheias à sua atuação, relacionadas com procedimentos administrativos e aduaneiros no país de destino.

Nestes termos, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual, designadamente a ilicitude e a culpa, razão pela qual inexistente fundamento jurídico para a imputação de responsabilidade indemnizatória ao operador postal.

Acresce que o pedido formulado pela Reclamante, no sentido da atribuição de uma indemnização no valor de 30.000,00 euros, não encontra suporte no regime legal aplicável, porquanto a indemnização, nos termos do artigo 562.º do Código Civil, visa apenas a reparação de danos efetivamente sofridos e causalmente ligados a um facto ilícito e culposo do devedor, o que não se verificou.

Nos termos do artigo 563.º do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos que se apresentem como consequência direta e adequada de um facto imputável ao devedor.

Não tendo sido demonstrado qualquernexo de causalidade entre a atuação dos ■■■ e o dano invocado, o pedido indemnizatório traduz-se numa pretensão destituída de fundamento jurídico, não podendo o instituto da responsabilidade civil ser utilizado como meio de obtenção de uma vantagem patrimonial sem causa justificativa.

Por conseguinte, tendo o operador postal cumprido as obrigações que lhe incumbiam e inexistindo incumprimento contratual ou violação de deveres legais, não assiste à Reclamante o direito à entrega da encomenda por facto imputável aos ■■■, nem ao pagamento de qualquer indemnização.

## 5. Decisão

Nestes termos, e face à matéria de facto provada e ao direito aplicável, julga-se o pedido totalmente improcedente, por não se ter demonstrado qualquer incumprimento contratual imputável aos ■■■ nem se encontrarem preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil.

Em consequência, não assiste à Reclamante o direito à entrega da encomenda por facto imputável à Reclamada, nem ao pagamento de qualquer indemnização, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

Porto, 02.01.25

A Juiz-Árbitro,

*Mania pão Mimoso*