

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1173/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

SUMÁRIO

I. No contrato de prestação de serviço de envio urgente internacional, o profissional deve cumprir deveres reforçados de informação, diligência e cooperação, sobretudo quando aceita o envio em loja física, recebe o preço e domina os procedimentos técnicos e documentais necessários ao transporte.

II. A circunstância de as condições gerais imputarem ao remetente a obrigação de fornecer documentação alfandegária não exonera o profissional do dever de informar, no momento da contratação, quais os documentos indispensáveis ao envio internacional.

III. Tendo a Reclamada aceite o envio [REDACTED] de chaves para Londres, recebido o preço e apenas posteriormente solicitado a Declaração de Valor, ficando o objeto retido por falta de documentação, verifica-se incumprimento contratual imputável à Reclamada.

IV. O custo de chaveiro, correspondente ao valor pago a empresa especializada para abertura de porta quando o interessado não dispõe das chaves, constitui dano direto, adequado e previsível da não entrega tempestiva das chaves.

V. Não tendo sido provado o concreto valor dos alegados gastos acrescidos de eletricidade resultantes da permanência de um aquecedor ligado, deve a Reclamada ser absolvida nessa parte.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

O Reclamante prestou declarações de parte.

Foi ainda produzida prova testemunhal.

O Reclamante indicou como testemunha [REDACTED]

A Reclamada indicou como testemunha [REDACTED], com domicílio profissional na sede da Reclamada.

Foram ainda apreciados os documentos juntos aos autos, designadamente a reclamação apresentada, o comprovativo de expedição, as comunicações trocadas entre as partes, a fatura relativa ao serviço de chaveiro, a contestação apresentada pela Reclamada e as condições gerais de transporte de encomendas [REDACTED].

Das declarações do Reclamante resultou, em síntese, que contratou o serviço por necessitar de fazer chegar a Londres, com urgência, as chaves da sua residência, uma vez que precisava de aceder ao apartamento e havia deixado ligado um aquecedor.

A testemunha [REDACTED] confirmou, no essencial, a situação de urgência invocada pelo Reclamante, a necessidade de acesso ao imóvel em Londres e a preocupação causada pela falta de entrega das chaves em tempo útil.

A testemunha [REDACTED], indicada pela Reclamada, depôs sobre a tramitação interna do envio e das reclamações, referindo que o objeto ficou retido por falta de documentação necessária ao desalfandegamento e que, segundo os registos da Reclamada, a declaração de valor fora prestada em 16.03.2026.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada:

- a) na restituição do valor pago pelo serviço de envio urgente, no montante de 42,42 €;
- b) no pagamento da quantia de 330,40 €, correspondente ao contra valor de 280 libras esterlinas, valor suportado com serviço de chaveiro em Londres;

c) no pagamento da quantia de 35,40 €, correspondente ao contra valor de 30 libras esterlinas, alegadamente suportado a título de acréscimo de consumo energético devido ao aquecedor que permaneceu ligado.

O valor atribuído à ação é de 408,22 €.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- a) Que, no dia 06.03.2026, contratou, na Loja [REDACTED] no Porto, o serviço de envio urgente “[REDACTED]” para o Reino Unido;
- b) Que o objeto expedido tinha a referência EE880369111PT;
- c) Que pagou pelo serviço a quantia de 42,42 €;
- d) Que a encomenda continha as chaves da sua residência em Londres;
- e) Que, no momento da contratação, a Reclamada aceitou o envio e recebeu o preço sem lhe solicitar a Declaração de Valor ou a documentação alfandegária necessária;
- f) Que a Reclamada não registou o seu endereço de correio eletrónico, impossibilitando avisos tempestivos de retenção;
- g) Que, ao verificar que o objeto não saía do Porto, voltou à loja física da Reclamada;
- h) Que aí lhe foi transmitido que não havia qualquer pendência e que a demora se devia à alfândega britânica;
- i) Que tal informação se revelou incorreta, pois o objeto permanecia retido por falta de documentação;
- j) Que apenas em 13.03.2026, após contacto por sua iniciativa com a linha de apoio, recebeu e-mail solicitando a Declaração de Valor;
- k) Que remeteu a Declaração de Valor preenchida nesse mesmo dia;
- l) Que, apesar disso, a encomenda permaneceu retida;

- m) Que chegou a Londres no dia 16.03.2026 e ainda não dispunha das chaves da sua residência;
- n) Que havia deixado ligado um aquecedor no referido apartamento, situação que tornava urgente o acesso ao imóvel;
- o) Que, por não dispor das chaves, se viu obrigado a recorrer a um chaveiro de emergência em Londres;
- p) Que o serviço de chaveiro implicou abertura da porta e substituição da fechadura;
- q) Que suportou, por esse serviço, o valor de 280 libras esterlinas;
- r) Que suportou ainda gastos acrescidos de eletricidade, que quantifica em 30 libras esterlinas;
- s) Que a Reclamada deve ser responsabilizada pelo incumprimento do serviço urgente contratado.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada apresentou contestação, alegando, em síntese:

- a) Que, em 10.03.2026, na sequência de reclamação do Reclamante, registou a incidência SR0025951150, relativa a envio recolhido sem documentação;
- b) Que, da guia de transporte, elaborada de acordo com os dados fornecidos pelo Reclamante, constava um contacto inglês e uma morada em Inglaterra;
- c) Que o Reclamante não disponibilizou, na [REDACTED], qualquer contacto português;
- d) Que, em 12.03.2026, o Reclamante solicitou informação sobre o estado do envio e forneceu o contacto telefónico da sua mãe;
- e) Que, em 13.03.2026, o Reclamante apresentou reclamação, indicando contactos telefónicos e endereço de correio eletrónico;
- f) Que, nesse mesmo dia, a Reclamada contactou o cliente para confirmar a receção do e-mail, tendo este confirmado que já o recebera e que se encontrava a preencher a Declaração de Valor;

- g) Que, em 16.03.2026, o Reclamante abriu novo processo, informando que o objeto expedido continha as chaves da sua residência e que necessitava delas com urgência;
- h) Que, ainda em 16.03.2026, o Reclamante apresentou nova reclamação, referindo que as chaves eram da sua residência em Londres e que eram necessárias para desligar um aquecedor e evitar consumos elevados de energia;
- i) Que, em 18.03.2026, informou o Reclamante de que o objeto ficara retido por falta de documentação obrigatória, nomeadamente declaração do conteúdo e respetivo valor;
- j) Que, nos termos das condições gerais de transporte, o remetente é responsável por garantir o envio de toda a documentação necessária ao despacho alfandegário;
- k) Que, nos termos das mesmas condições gerais, a Reclamada não é responsável por danos consequenciais ou indiretos resultantes de atraso na entrega;
- l) Que não sabe se a fatura apresentada pelo Reclamante corresponde a serviço efetivamente prestado na sua residência em Inglaterra;
- m) Que o valor reclamado a título de eletricidade não se encontra comprovado;
- n) Que a reclamação deve ser julgada improcedente.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se a Reclamada incumpriu o contrato de prestação de serviço de envio urgente internacional celebrado com o Reclamante e, em caso afirmativo, se deve ser condenada:

- a) a restituir o preço pago pelo serviço;
- b) a indemnizar o Reclamante pelo custo suportado com o serviço de chaveiro;
- c) a indemnizar o Reclamante pelos alegados custos acrescidos de eletricidade.

Cumpra, em especial, apreciar se a retenção do objeto por falta de documentação alfandegária é imputável exclusivamente ao Reclamante ou se, pelo contrário, a Reclamada violou os deveres de informação, diligência e assistência que sobre si impendiam enquanto profissional.

Importa ainda decidir se o custo do chaveiro constitui dano direto e indemnizável e se os alegados custos de eletricidade ficaram suficientemente provados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada tem por objeto social a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, bem como serviços complementares na área logística.
2. No dia 06.03.2026, o Reclamante contratou, na [REDACTED], no Porto, o serviço de envio urgente “Express Mail” para o Reino Unido.
3. O objeto expedido tinha a referência EE880369111PT.
4. O Reclamante pagou pelo serviço a quantia de 42,42 €.
5. A encomenda continha chaves da residência do Reclamante em Londres.
6. O envio destinava-se a permitir o acesso do Reclamante à sua residência em Londres.
7. O Reclamante tinha urgência na receção das chaves.
8. Tal urgência relacionava-se, designadamente, com o facto de o Reclamante ter deixado ligado um aquecedor na referida residência.
9. A Reclamada aceitou o envio e recebeu o respetivo preço.

10. No momento da contratação do serviço, a Reclamada não assegurou a recolha da documentação alfandegária necessária, designadamente Declaração de Valor ou declaração de conteúdo e valor.
11. Em 10.03.2026, a Reclamada registou uma incidência relativa a envio recolhido sem documentação.
12. O objeto permaneceu sem sair normalmente para o destino.
13. O Reclamante procurou obter informação junto da Reclamada sobre o estado do envio.
14. O Reclamante deslocou-se à loja física da Reclamada, tendo-lhe sido transmitido que não existiam pendências e que a demora se devia à alfândega britânica.
15. Tal informação revelou-se incorreta, pois o objeto permanecia retido por falta de documentação.
16. Em 13.03.2026, o Reclamante recebeu comunicação da Reclamada solicitando o envio da Declaração de Valor.
17. O Reclamante remeteu a Declaração de Valor preenchida nesse mesmo dia.
18. Apesar disso, a encomenda permaneceu retida.
19. O Reclamante chegou a Londres no dia 16.03.2026.
20. Nessa data, o Reclamante ainda não dispunha das chaves da sua residência.
21. Por não dispor das chaves, o Reclamante teve de recorrer a um chaveiro de emergência em Londres.
22. O serviço de chaveiro implicou abertura da porta e substituição da fechadura.
23. O Reclamante suportou o custo de 280 libras esterlinas, correspondente a 330,40 €, com o serviço de chaveiro.
24. A Reclamada informou o Reclamante, em 18.03.2026, de que o objeto ficara retido por falta de documentação obrigatória, nomeadamente declaração de conteúdo e valor.
25. A encomenda não foi entregue no prazo correspondente à natureza urgente do serviço contratado.
26. O custo de chaveiro corresponde ao valor pago a uma empresa especializada para abrir uma porta quando o interessado não dispõe das respetivas chaves.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que o Reclamante tenha sido devidamente informado, no momento da contratação do serviço, de todos os documentos necessários ao envio internacional para o Reino Unido;
- b) Que a Reclamada tenha solicitado, no momento da aceitação do envio, a Declaração de Valor ou documentação alfandegária necessária;
- c) Que o atraso se tenha devido exclusivamente a facto imputável ao Reclamante;
- d) Que a retenção do objeto tenha resultado de ato exclusivo e autónomo da autoridade alfandegária britânica;
- e) Que o Reclamante tenha recebido as chaves em tempo útil para aceder ao imóvel sem necessidade de recorrer a chaveiro;
- f) Que o concreto valor de acréscimo de consumo elétrico alegadamente suportado pelo Reclamante em virtude de o aquecedor ter permanecido ligado tenha sido demonstrado;
- g) Que o valor peticionado a título de eletricidade tenha sido documentalmente comprovado nos autos.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações de parte do Reclamante e da prova testemunhal produzida.

Resultou demonstrado que o Reclamante contratou, em 06.03.2026, um serviço de envio urgente internacional para o Reino Unido, tendo pago o valor de 42,42 €.

Resultou igualmente demonstrado que a encomenda continha chaves da residência do Reclamante em Londres, sendo este o elemento central da urgência do envio.

As declarações do Reclamante revelaram-se coerentes, circunstanciadas e compatíveis com a documentação junta aos autos. O Reclamante explicou que contratou o serviço precisamente por necessitar de fazer chegar rapidamente as chaves a Londres, tendo ficado convicto de que o serviço seria prestado em prazo compatível com essa urgência.

Foi também valorado o facto de a própria Reclamada admitir, na contestação, que, em 10.03.2026, registou uma incidência relativa a envio recolhido sem documentação. Este facto é particularmente relevante, pois demonstra que a retenção do objeto se relacionou com a falta de documentação necessária ao envio internacional, documentação essa que não foi solicitada ou assegurada no momento da contratação.

A documentação junta demonstra ainda que a Declaração de Valor apenas foi solicitada em 13.03.2026, tendo o Reclamante remetido o documento preenchido nesse mesmo dia.

Assim, ainda que as condições gerais atribuam ao remetente a responsabilidade pelo fornecimento dos documentos necessários ao desalfandegamento, a prova produzida não permite concluir que o Reclamante tenha sido devidamente informado, no momento da contratação, sobre a documentação exigida, nem que a Reclamada tenha atuado com a diligência que lhe era exigível enquanto profissional especializada no serviço contratado.

A testemunha [REDACTED], indicada pelo Reclamante, confirmou a situação de urgência, a necessidade de acesso à residência em Londres e a preocupação gerada pela falta de entrega das chaves.

O seu depoimento mostrou-se compatível com as declarações do Reclamante e com a documentação junta.

A testemunha [REDACTED] indicada pela Reclamada, confirmou a tramitação interna do envio e a existência de retenção por falta de documentação. Sustentou que, segundo os registos da Reclamada, a informação expressa de que o objeto continha chaves e de que havia urgência teria sido formalmente comunicada apenas em 16.03.2026.

Todavia, tal depoimento não permite afastar a responsabilidade da Reclamada pela forma como o envio foi aceite e processado desde o início. Com efeito, o envio foi contratado em 06.03.2026, a incidência por falta de documentação foi registada em 10.03.2026 e a Declaração de Valor apenas foi solicitada em 13.03.2026.

O Tribunal não acolhe, por isso, a tese de que a situação se deveu exclusivamente a omissão do Reclamante ou a facto de terceiro.

Quanto ao custo do chaveiro, o mesmo mostra-se suficientemente demonstrado pela documentação junta e é compatível com a factualidade apurada. O Reclamante chegou a Londres em 16.03.2026, não dispunha das chaves e, por isso, teve de recorrer a uma empresa especializada para abertura da porta e substituição da fechadura.

Tal despesa surge como consequência direta e normal da falta de entrega das chaves em tempo útil.

Já quanto aos alegados gastos de eletricidade, embora seja plausível que a permanência de um aquecedor ligado tenha gerado consumo acrescido, não foi junta prova bastante que permita apurar, com segurança, o concreto montante desse acréscimo.

Por essa razão, deram-se como provados os factos relativos à contratação do serviço, à retenção por falta de documentação, à entrega tardia, à necessidade de recurso a chaveiro e ao respetivo custo, e como não provados os factos relativos ao concreto valor do consumo elétrico acrescido.

3.3. Do Direito

O presente litígio deve ser apreciado à luz do regime geral do cumprimento das obrigações, da responsabilidade contratual e da Lei de Defesa do Consumidor.

Importa, antes de mais, enfrentar a questão suscitada em audiência quanto à natureza do serviço prestado pela Reclamada e à eventual qualificação do serviço como serviço público essencial.

A Reclamada é [REDACTED], sociedade autónoma, distinta da sociedade [REDACTED], ainda que integrada no universo empresarial associado à marca [REDACTED].

A questão que se coloca é, por isso, saber se o serviço contratado — envio urgente internacional “Express Mail” — deve ser tratado como serviço postal abrangido pelo regime dos serviços públicos essenciais ou como serviço autónomo de transporte [REDACTED], sujeito essencialmente ao regime contratual comum e às condições gerais de transporte.

A discussão não é meramente formal. Com efeito, os serviços postais assumem relevância pública e encontram-se tradicionalmente ligados à satisfação de necessidades essenciais de comunicação e circulação de bens, documentos e objetos. Todavia, o serviço concretamente contratado não corresponde a uma prestação postal comum, mas a um serviço urgente, internacional e diferenciado, prestado pela [REDACTED], mediante preço próprio e com condições específicas de execução.

Assim, ainda que se possa discutir se este serviço se integra, direta ou indiretamente, no âmbito mais amplo dos serviços postais essenciais, tal qualificação não é decisiva para a solução do caso concreto. Mesmo que se entenda não estar em causa, em sentido estrito, um serviço público essencial, sempre se impõem à Reclamada, enquanto profissional, os deveres de informação, lealdade, diligência e boa-fé próprios das relações de consumo.

Foi precisamente esse o ponto debatido em audiência com o mandatário da Reclamada: saber se, tratando-se de [REDACTED] e não diretamente de [REDACTED], poderia o Tribunal convocar a lógica protetiva associada aos serviços essenciais. Entende-se que sim, pelo menos enquanto critério valorativo da exigência de diligência, sem que tal implique afirmar, de forma absoluta, que todo e qualquer serviço da [REDACTED] se encontra abrangido pelo regime dos serviços públicos essenciais.

De todo o modo, o Tribunal não fica vinculado a qualquer precedente que, em situação diversa, tenha qualificado ou recusado qualificar determinado serviço da [REDACTED] como serviço essencial.

A presente decisão assenta na factualidade concreta dos autos: foi contratado, em loja física, um serviço urgente internacional; o objeto continha chaves de uma residência; a Reclamada aceitou o envio e recebeu o preço; o objeto ficou retido por falta de documentação; e a documentação necessária não foi solicitada no momento inicial da contratação.

Por isso, ainda que se afaste a aplicação direta do regime dos serviços públicos essenciais, mantém-se a responsabilidade da Reclamada com fundamento no incumprimento contratual e na violação dos deveres de informação e diligência que lhe cabiam enquanto profissional prestadora de serviço de envio urgente internacional.

Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços, através do qual a Reclamada se obrigou a proceder ao transporte e entrega de uma encomenda no Reino Unido, no âmbito de um serviço urgente internacional.

O Reclamante, enquanto consumidor, contratou o serviço junto de uma profissional especializada, que domina os procedimentos técnicos, logísticos e documentais necessários à execução de envios internacionais.

Nos termos do artigo 3.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação para o consumo, à proteção dos seus interesses económicos e à prevenção e reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da ofensa dos seus direitos.

Nos termos do artigo 8.º do mesmo diploma, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, designadamente sobre as características essenciais do serviço, respetivas condições e elementos necessários à sua correta execução.

Ora, num serviço de envio urgente internacional para o Reino Unido, a necessidade de documentação alfandegária constitui elemento essencial da prestação. Trata-se de informação técnica que o consumidor comum não domina e que o profissional tem o dever de conhecer e comunicar.

É certo que as condições gerais da Reclamada preveem que o cliente deve entregar os documentos necessários ao despacho alfandegário e fornecer informação verdadeira, completa e correta.

Todavia, tal cláusula não pode ser interpretada no sentido de eliminar ou reduzir o dever de informação pré-contratual do profissional perante o consumidor.

O consumidor deve colaborar e fornecer os elementos necessários, mas o profissional deve indicar, no momento próprio, quais são esses elementos e não aceitar um serviço

urgente internacional sem advertir o consumidor da documentação indispensável à execução do transporte.

No caso concreto, a Reclamada aceitou o envio em 06.03.2026, recebeu o preço e apenas posteriormente, em 13.03.2026, solicitou a Declaração de Valor. Acresce que, em 10.03.2026, a própria Reclamada já havia registado incidência relativa a envio recolhido sem documentação.

Tal circunstância evidencia falha relevante na prestação do serviço.

Nos termos do artigo 406.º do Código Civil, o contrato deve ser pontualmente cumprido.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Nos termos do artigo 799.º do Código Civil, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

A Reclamada não logrou demonstrar que o atraso e a retenção do objeto se deveram exclusivamente a facto imputável ao Reclamante ou a ato autónomo de autoridade alfandegária.

Pelo contrário, resultou demonstrado que o envio foi aceite sem que, no momento da contratação, tivesse sido assegurada a documentação necessária, e que a respetiva falta originou a retenção do objeto.

A invocação das condições gerais da Reclamada, designadamente quanto à exclusão de danos consequenciais ou indiretos, não afasta a responsabilidade contratual pelo incumprimento do serviço contratado, sobretudo quando está em causa violação de deveres de informação e diligência perante consumidor.

O custo do chaveiro não constitui, no caso concreto, um dano remoto ou imprevisível.

Quando se envia, por serviço urgente, as chaves de uma residência, a não entrega tempestiva dessas chaves torna previsível a necessidade de recurso a uma empresa especializada para abertura da porta.

O serviço de chaveiro corresponde precisamente ao serviço prestado por empresa especializada para abrir uma porta quando o interessado não dispõe das respetivas chaves.

Assim, o custo suportado pelo Reclamante com o chaveiro constitui dano direto, adequado e causalmente ligado ao incumprimento da Reclamada.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

Se o serviço tivesse sido prestado com a diligência devida, o Reclamante teria recebido as chaves em tempo útil ou, pelo menos, teria sido informado oportunamente da documentação necessária, podendo evitar a retenção prolongada do objeto.

Deve, por isso, a Reclamada indemnizar o Reclamante pelo valor suportado com o chaveiro, no montante de 330,40 €.

Quanto ao preço do serviço, tendo o serviço urgente falhado na sua finalidade essencial, deve ser restituída ao Reclamante a quantia paga, no montante de 42,42 €.

Diversa é a solução quanto aos alegados custos de eletricidade.

Embora seja plausível que um aquecedor ligado possa gerar consumo acrescido, o Reclamante não demonstrou o concreto valor desse consumo, nem juntou prova documental bastante que permita estabelecer, com segurança, o montante do prejuízo.

Não basta alegar um acréscimo de despesa. É necessário demonstrar o dano e o respetivo valor.

Assim, nesta parte, o pedido deve improceder.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Condenar a Reclamada [REDACTED] — [REDACTED] a restituir ao Reclamante a quantia de 42,42 €, correspondente ao preço pago pelo serviço de envio urgente;
- b) Condenar a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 330,40 €, correspondente ao valor suportado com o serviço de chaveiro em Londres;
- c) Absolver a Reclamada do pedido de pagamento da quantia de 35,40 €, peticionada a título de custos energéticos, por falta de prova bastante quanto ao concreto montante do dano.

As taxas de arbitragem ficam a cargo da Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 07.07.26

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida