SENTENÇA n.º 320/2026

Processo n.º 1801/2026

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à informação e à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 julho.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato ou devidamente justificado em sede de serviço prestado.
3. Caso haja falta de conformidade do valor cobrado o consumidor tem direito a ser reembolsado se não lhe é imputável tal.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada a mais recente tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. *Do objeto do litígio*

A presente ação cujo pormenor pode ser consultado nos autos, centra-se no pedido do reclamante do reembolso do valor que teve de pagar por taxas de armazenagem quando entende ter realizado e entregue tudo em curto prazo que não obrigaria a qualquer penalização:

«Na qualidade de destinatário do envio 1Z9W4961D953737607, venho por este meio apresentar contestação formal a cobrança de taxa de armazenagem que me foi repercutida pela ---, por inexistir fundamento factual ou contratual que a legitime. Cronologia objetiva dos factos (com prova documental em anexo, nomeada "Histórico de Emails - Encomenda 1Z9W4961D953737607.pdf"): 20/01 - receção, por minha parte, do pedido de documentação para desalfandegamento por parte da ---, à qual dei resposta no próprio dia incluindo os documentos necessários e algumas questões relativamente ao processo. 22/01 - indicação para proceder com desalfandegamento (dentro do prazo e sem omissões), com envio da documentação solicitada pela segunda vez. 26/01 - envio da documentação solicitada pela TERCEIRA vez. Apenas nesta data a --- processa internamente a documentação. 27/01 - despacho alfandegário concedido em cerca de 7 horas. Entre 22/01 e 26/01 o envio permaneceu retido exclusivamente por atraso operacional interno da ---, não por qualquer incumprimento, atraso ou erro da minha parte enquanto destinatário. Nos termos dos Termos e Condições --- (clausula 3.4), as despesas de armazenagem apenas são legitimas quando resultem de falha imputável à parte responsável pelo fornecimento da documentação, o que não se verifica neste caso. A repercussão deste custo no destinatário pressuporia: atraso na entrega de documentação, ou informação incorreta/incompleta, ou retenção alfandegária por motivo imputável ao destinatário. Nenhuma destas situações ocorreu. Assim, a taxa aplicada resulta

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

exclusivamente de inércia interna da ---, constituindo custo operacional próprio e não encargo repercutível ao cliente. 1 Requisitei o estorno à ---, procedido por reclamação no Livro de Reclamações digital, que me foi negado via resposta por e-mail (em anexo). Pedido: Solicito o reembolso integral do valor cobrado indevidamente, no montante de 19,10€ acrescidos de IVA, por parte da --- Portugal.»

***

A Reclamada apesar de devidamente notificada para a morada da sede constante nos documentos nos autos, e confirmada junto das Publicações e Atos Societários do IRN, não apresentou contestação, não se fez representar no processo, nem esteve presente.

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Desta feita o pedido teve o valor total de **€23,49** (vinte e três euros e quarenta e nove cêntimos).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar representada a Reclamante, por procuração de pessoa indicada.

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar apesar de devidamente notificada

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, sendo ouvida a presente.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, foi informado que posteriormente seria remetida sentença.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

6. *<u>Do Saneador</u>*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *<u>Da Fundamentação:</u>*

Dos fundamentos de facto com relevância para a decisão a tomar, tidos como provados e não provados:

a. O reclamante pagou um serviço de desalfandegamento de uma encomenda de que era destinatário

b. Serviço que lhe foi prestado pela Reclamada, e pelo qual pagou €97,07, na sequência de fatura emitida a 29.01.2026

c. Com vista ao desalfandegamento de um bem que vinha de Inglaterra a que foi dado o valor à mercadoria de 155 Euros.

d. O processo de desalfandegamento iniciou-se através de elementos pedidos ao consumidor por email a 20.01.2026,

e. Que este logo tomou diligência para entregar e realizar

f. Que o mesmo foi respondendo, tirando duvidas e questionando,

g. Sendo que a 22.01.2026 da sua parte tudo foi remetido tendo sido requerido o dito serviço de desalfandegamento.

h. Contudo a 26.01.2026 o processo ainda estava por desalfandegar por motivo a que o consumidor é alheio.

i. Tendo depois os serviços alfandegários em poucas horas aquando da receção dos elementos, no dia 27.01.2026 e pelos dados remetidos pela Reclamada, dada a devida autorização de desalfandegamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

j. E a entrega ocorreu a 29.01.2026.

k. Foi criada uma incidência com a refª C-0349017879, e feita reclamação escrita quanto ao valor total apresentado

l. Onde consta um valor de €19,10, mais Iva, no total de €23,49 alusivo a taxa de armazenagem

m. Não é feita qualquer prova que permita imputar mais de 4 dias de armazenamento ao consumidor,

n. Nem esteve o mesmo em falta com o requerido e solicitado

o. Desconhecendo porque motivo entre o dia 22.01 e 26.01 a reclamada não deu andamento ao pedido, quando da sua parte tinha remetido tudo.

p. As alegações internas da necessidade do dito armazenamento não foram devidamente justificadas a este tribunal como sendo imputáveis ao consumidor

q. Que na ausência de outras indicações aguardou instruções

r. E procedeu ao pagamento.

s. Sendo que depois de queixa a 04.02.2026 lhe foi respondido que o motivo da cobrança era a necessidade de reunir informações (que o reclamante desconhece),

t. Sem que tenha o mesmo culpa ou deva ser penalizado por tal.

u. Dos termos e condições do serviço consta apenas que: *«3.4 O expedidor deve pagar e indemnizar a --- por quaisquer custos e despesas razoáveis (incluindo despesas de armazenamento) da --, quaisquer perdas, impostos e direitos aduaneiros que a --- possa incorrer e todas as reclamações feitas contra a --- devido (i) ao incumprimento de qualquer restrição, condição ou declaração constante do parágrafo 3.1 supra, (ii) à recusa, suspensão de transporte ou devolução de um envio (ou parte do mesmo) por parte da --- ao abrigo deste parágrafo 3, ou (iii) ou por falha do expedidor no cumprimento destes termos. No caso de devolução de um envio (ou parte do mesmo), o expedidor será também responsável pelo pagamento de todas as despesas aplicáveis calculadas de acordo com as tarifas comerciais da --- em vigor.»*

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

v. Disponíveis em:

w. Ora se não houve despesas razoáveis que a Reclamada tenha tido por culpa do Reclamante a sua cobrança não está de acordo com os termos.

x. Bem como sem devida justificação ou causa justificável que lhe seja imputável não deve ser onerado com mais esse encargo,

y. Quando a resposta abaixo em nada comprova a culpa do reclamante:

z.

aa. A quem deve assim ser devolvida a quantia cobrada de €23,49.

7.2. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, conforme apresentado no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal arbitral livre apreciação da prova, face a tudo o que foi descrito e apresentado.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de prestação de serviço de desalfandegamento contratado, com entrega que veio a acorrer a 29.01.2026:

Neste contrato uma das partes obrigou-se perante a outra a prestar determinado serviço de envio e transporte de mercadorias, com o devido desalfandegamento a cargo e custos do aqui Reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

No caso a Reclamada recebeu o bem, e a 20.01.2026 indicou por email ao reclamante dos elementos pretendidos, e da aceitação do serviço com vista ao desalfandegamento pelo que consta nos autos, ao que o mesmo foi respondido e até dia 22.01.2026 terá remetido tudo.

Depois vendo o caso sem andamento volta a enviar e vai contactando sempre a Reclamada, que apenas a 26.01.2026 deu andamento ao pedido, que foi despachado ou dada autorização de desalfandegamento a 27.01 e entregue a 29.01.

Aquando da faturação nessa data foi verificada a cobrança de uma taxa de armazenamento de €19.10 + iva, que o reclamante pede o estorno, não reconhecendo nem havendo nos autos prova de qualquer culpa sua em atraso de envio de informações aos serviços alfandegários.

Não estando assim devidamente justificada esta cobrança ou a imputabilidade da mesma ao reclamante como destinatário da encomenda.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu os elementos todos atempadamente, e não o devido andamento ou nos 4 dias que se referia nos termos e condições, por motivo a que não fica provado nos autos que seja imputável ao cliente.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, de 31 julho, o que leva a considerar abusiva a cobrança realizada, sem a devida informação e justificação, como supra justificado.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se à pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder.

9. <u>Das custas</u>

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do Regulamento Harmonizado do CACCL é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.''

São assim devidas pelas partes as respetivas custas pelo processo, conforme Regulamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de reembolso de €23,49.

Deposite e notifique.
Lisboa, 17 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt