



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata  
483/22

ARP

P. n.º 1559/21

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ o seguinte esclarecimento:

«(...) podem os ██████████ exigir um número de cliente da Casa da Moeda a um particular como meio para desalfandegar uma encomenda. Se a resposta é não, quero saber quem é que me vai devolver o valor dos artigos que perdi, pois, sendo uma encomenda feita a 17 de julho o prazo de proteção da compra para um possível reembolso já passou há muito tempo. Além disso os ██████████ dizem que devolveram a encomenda e é essa informação que obtenho através dos serviços de rastreio, mas acontece que a devolveram a 25 de outubro e já estamos em janeiro e nenhum dos vendedores recebeu.»

Para tanto, alegou (sic):

«Encomendei a 17 de junho peças e uma pulseira em prata do site ██████████. Os artigos eram de 3 lojas mas foram enviados por entrega combinada (algo que fazem para facilitar quando existem várias encomendas no mesmo posto de correios para a mesma pessoa). A encomenda chegou a Portugal no dia 2 de julho. Foi-me pedida documentação para desalfandegar a mesma e como já o tinha feito várias vezes com sucesso já conhecia o processo. Foi-me pedido da Casa da Moeda o meu número de cliente assim como "o preenchimento do Requerimento da Contrastaria e Declaração de Transporte". Quando isso acontecia, fazia uma declaração com a informação de que as peças eram para consumo próprio e que não tinha número de cliente pois não sou comerciante de jóias. Geralmente essa declaração era suficiente. Acontece que desta vez insistiram várias vezes no mesmo assunto até que contactei via e-mail a Casa da Moeda no dia 20 de Setembro. Aceitaram o meu pedido de importação e mandaram-me anexar essa aceitação, o número de deferimento do processo e a Declaração Importação Particulares devidamente preenchida para enviar ao ██████████.

Dias depois recebo notificação de informação em falta relativamente a documentação da Casa da Moeda. Voltei a contactar os serviços da Casa da Moeda que me disseram o que eu já sabia: se não sou comerciante, o que me podem fornecer é a tal Declaração de Importação de Particulares e o número de deferimento do processo. Até sugeriram que caso fosse necessário poderiam contactar o Técnico Administrativo da Casa da Moeda (cujo nome consta nos documentos anexados) a fim de tentar esclarecer a situação e proceder ao desalfandegamento da encomenda.



responderam um mês mais tarde no 25 de outubro a informar que o processo tinha sido rejeitado por documentação insuficiente e que iria ser devolvido ao remetente. Nesse mesmo dia, contactei os via telefónica a funcionária que me atendeu a chamada não me soube dar uma resposta, apenas disse que eu poderia reclamar caso não estivesse satisfeita através de um formulário de contacto no site dos

No mesmo dia recorri aos serviços da Tive de me tornar associada pagando mensalidade no valor de 7,41 €. para receber aconselhamento jurídico na tentativa de resolver a situação. Nos dias 2 e 11 de novembro recebi por email uma resposta dos que em nada responde às questões colocadas como é visível nos anexos, além de que responderam por um email que não permite que sejam enviadas respostas de volta. Como os não respondiam diretamente à questão colocada, a aconselhou-me que fizesse reclamação no Livro de Reclamações online. No dia 11 de novembro assim o fiz. Novamente recebi por um email que não permite respostas uma resposta que em nada resolve o problema, isto no dia 15 de novembro.

Até hoje nem a nem eu tivemos qualquer tipo de resposta às questões colocadas.

Se da Casa da Moeda aceitaram o pedido de importação e encaminharam a informação necessária para proceder ao desalfandegamento da encomenda e se os dizem que a informação não foi suficiente, quem tem razão? Quem é que não tem competência para ocupar o cargo que ocupa?»

A reclamada contestou, invocando, além do mais, a incompetência deste Tribunal em razão da matéria.

\*

Inexistem nulidades.

Relativamente à excepção invocada pela reclamada, como é consensualmente aceite, a competência do tribunal afere-se pela pretensão do demandante, compreendidos os respectivos fundamentos: a determinação da competência do tribunal para o conhecimento da pretensão deduzida afere-se pelo *quid disputatum*, ou seja, pelo modo como esta pretensão se apresenta estruturada, tanto quanto ao pedido em si mesmo, como aos respectivos fundamentos, sendo irrelevante, para esse efeito, o eventual juízo de prognose sobre a viabilidade ou o mérito da mesma.

Nestes autos, a reclamante estrutura a pretensão que aduz no alegado incumprimento das obrigações assumidas pela reclamada perante o Estado (autoridade aduaneira) relacionadas com o desalfandegamento de produtos importados: a reclamante entende que a reclamada, no desempenho dessa sua incumbência legal, à luz das regras que a disciplinam, não lhe poderia exigir, como fez, determinado documento (número de cliente da Casa da Moeda).

Na competência deste Tribunal Arbitral de Consumo cabe apenas a resolução alternativa (extrajudicial) de litígios iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e que respeitem, estritamente, a obrigações contratuais (cf. arts. 1º e 2º da Lei 144/2015,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

de 8/9), a qual, evidentemente, não abarca qualquer pretensão atinente a eventuais incumprimentos de obrigações a que a reclamada esteja adstrita para com o Estado em matéria aduaneira.

Com efeito, mesmo que se possa entender que as referidas obrigações da reclamada disporão de eficácia normativa externa relativamente aos consumidores em geral, o certo é que, no caso, a aferição do incumprimento do regime legal de tais obrigações extravasa, nitidamente, a aludida competência deste Tribunal.

Logo, ponderando o pedido e respectiva causa de pedir, tal como estruturados pela demandante, este Tribunal é absolutamente incompetente, em razão da matéria, para conhecer da reclamação em apreço.

Nesses termos e nos dos 278º, 576º e 577º do mesmo código, absolvo a reclamada da instância.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 1/4/22

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM



