



O MAIS IGNÓBIL DOS ENTRAVES À CULTURA E UM INACREDITÁVEL ATENTADO À INTELIGÊNCIA DOS CIDADÃOS

Persistem os entraves ao desalfandegamento de publicações oriundas de países terceiros, sejam os de língua oficial portuguesa como outros fora da órbita do Espaço Económico Europeu.

Depois do que entre nós se denunciou de livros de autor, emanados do Brasil, ofertados a docentes portugueses, um novo episódio se abre com um Livro de Comunicações de um Congresso Internacional que a cabo se levou em Taiwan.

De modo circunscrito:

- **Um professor da Universidade de Aveiro recebe uma notificação para desalfandegamento de um livro proveniente de uma instituição de Taiwan com os anais do Congresso a que não pôde assistir mercê de constrangimentos insusceptíveis de superar, ao tempo**
- **Os CTT exigiram ao docente a documentação comprovativa da encomenda, da facturação e do pagamento efectuado**

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

- Como resposta, a de que se tratava de uma oferta, já que nada pagara pela obra e, por conseguinte, não dispunha do extenso rol de documentos que lhe exigiam para o efeito
- Os Correios de Portugal, a 21 de Dezembro do ano transacto, por mensagem electrónica, davam a saber que a reclamação recebera um dado número e se proporiam analisá-la: do documento “impessoal”, o mero registo “Apoio ao Cliente”
- A 28 de Dezembro p.º p.º, o reclamante insta os Correios de Portugal a que respondam, atendendo a que as exigências formuladas se pautavam pela apresentação de:
 - Comprovativos de notas de encomenda
 - Facturas da encomenda
 - E outros documentos que se não ajustam à circunstância
- Requer ainda o impetrante a indicação da legislação aplicável ao desalfandegamento de encomendas que não são o resultado de qualquer compra ou as razões de base para o seu não desalfandegamento.
- Entrementes, iam-se avolumando, a cada insistência, mensagens a referir que “a solicitação já se encontrava em tratamento”...
- A 30 de Dezembro recebe mensagem, via correio electrónico, a “dar conta da rejeição do processo e dos procedimentos que o cliente teria de adoptar para concluir o desalfandegamento” e que o “processo se encontra[va] expirado.
- A 09 de Janeiro do ano em curso, ante a impossibilidade manifesta de ver o assunto solucionado, o reclamante, simples cidadão (que outros galardões não pretende acrescentar a uma tal qualidade, sendo que é catedrático jubilado da Universidade de Aveiro, presidente da direcção da ANQIP – Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais), veio a terreiro por forma a solicitar os bons ofícios da Entidade Reguladora, a ANACOM, para o esclarecimento de uma situação com contornos de uma burocracia insuperável, numa impessoalidade reverberável e sem solução à vista: e, com o pormenor requerido, dá a saber ao Regulador os passos encetados em todo este imbróglio que culminou na devolução à procedência (a Taiwan) dos Anais do Congresso que a Organização se havia proposto ofertar-lhe...
- A 12 de Janeiro pretérito, a ANACOM, emanado do seu Serviço de Apoio aos Consumidores (Direcção-Geral de Informação e Inovação), transmite ao reclamante que “no processo de desalfandegamento de encomendas

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

internacionais”, os Correios de Portugal actuam como intermediários na liquidação do IVA perante a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), sendo responsáveis pela apresentação dos bens, procedimentos aduaneiros, pagamento de eventuais direitos e posterior entrega aos destinatários após autorização de saída da Alfândega”.

E recomenda ao consumidor a consulta de um ror de informação no portal do desalfandegamento, no sítio dos CTT, em plataforma sobre o fim da isenção do IVA, algo que se lhe afigurou, na altura, como forma menos elegante de se desobrigaram de uma intervenção efectiva em um caso sobejamente caracterizado.

- Claro que as recomendações aduzidas de nada serviram (acordo no contexto de um processo de desalfandegamento, etc.) porque a encomenda já havia sido devolvida à procedência, com um enorme prejuízo para o seu destinatário...
- Sugeria-se ainda, no documento a que se alude, a que se lavrasse uma reclamação por escrito (o que é que, afinal, na troca de correspondência, fez o prejudicado consumidor, senão deduzir reclamações sobre tão ínvios procedimentos?)
- Ainda a 12 de Janeiro pretérito, o impetrante “voltou à carga”, passe a expressão, porque entendera que a questão por si suscitada não havia sido correctamente interpretada: não fez qualquer compra, tratava-se de uma oferta e as exigências, por estapafúrdias, situavam-se fora de contexto e só se admitiam se o “caso” estivesse a ser tratado por qualquer máquina (menos inteligente) do que por qualquer dos servidores dos serviços públicos em questão – Correios de Portugal e Autoridade Tributária e Aduaneira...
- Em suma, o consumidor saiu lesado de todo este procedimento e quer naturalmente o ressarcimento pelo facto.
- Neste ínterim, resolve recorrer à ACOP – Associação de Consumidores de Portugal - a fim de intermediar o diferendo entre o consumidor, Armando Silva Afonso, e os Correios de Portugal.
- Como, porém, da encomenda já nem rasto sobra, entende a ACOP intervir junto da Provedora de Justiça, a fim de aclarar esta situação, delicada para muitos, e que se sabe que não é “virgem” porque recentemente com ofertas de livros a professores portugueses, a título de oferta, procedentes do respectivo autor, do Brasil, situações análogas ocorreram.

Donde, a remessa deste MEMORANDUM aos Serviços da Provedora de Justiça para que uma qualquer solução se vislumbre, sendo que do facto se dá de novo, por este

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

meio, conhecimento ao Presidente da Entidade Reguladora, que também pouco ou nada concorreu para que o assunto se aclarasse e uma adequada solução se entresse.

Coimbra, aos 15 de Fevereiro de 2023

A PRESIDÊNCIA DA ACOP.