



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2392 /2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Impróprio para o objectivo pretendido

Direito aplicável: artigos 798º, 799º e 562º todos do Código Civil; artigo 562º do Código Civil; artigos 12º, 18º, nº 1, al. c) do Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de outubro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor do bem e do serviço

Sentença nº 3 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou com a Reclamada o transporte de mercadoria que esta última danificou. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 513,72: € 403,12, relativos ao valor do bem danificado; € 110,70, relativos ao preço do serviço contratado.

Por sua vez, a Reclamada veio contestar, alegando, em suma, não ser responsável por um dano que resultou de um embalamento da mercadoria que cabia a Reclamante efetuar e que não foi o devido. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação e pela absolvição da Reclamada do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à prestação de serviços de transporte (cf. inquirição das testemunhas ----, administrativa da Reclamada, e -----);
2. A 21 de janeiro de 2022, a Reclamante comprou à ----na condição de novo, termoacumulador, por € 403,12 para instalar em habitação (cf. nota de encomenda a fls. 3 e declarações da Reclamante);
3. O mencionado produto foi entregue, na condição de embalado, pela Reclamada, na Aldeia de Melo, em casa de conhecido da Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
4. Por essa ocasião e sem ter aberto a embalagem em questão, a Reclamante foi informada pelo seu electricista que o quadro da casa onde seria instalado o termoacumulador não tinha capacidade para o mesmo (cf. declarações da Reclamante);
5. Por tal motivo, a Reclamante contratou à ---- a compra de um esquentar, solicitando a recolha do termoacumulador (cf. declarações da Reclamantes);
6. Tendo a -----, informado a Reclamante que não fazia recolha de mercadorias, a Reclamante, a 31 de janeiro de 2022, contratou à Reclamada, por € 110,70, a recolha de termoacumulador para posterior entrega ---- (cf. doc. junto a fls. 5, doc. n.o 1 junto com a contestação e declarações da Reclamante);
7. Nesta ocasião, a Reclamada informou a Reclamante de que a mercadoria devia ser devidamente embalada/acondicionada e passível de ser manuseada por empilhador ou porta paletes (cf. *email* junto sob doc. n.o 1 com a contestação e depoimento de ----);
8. As condições contratuais do transporte contratado à Reclamada são as constantes do doc. n.o 1.1. junto com a contestação, disponibilizadas à Reclamante por ocasião da celebração do contrato (cf. doc. 1.1. junto com a contestação e declarações da Reclamante);
9. Quando os produtos a transportar pela Reclamada não se encontram devidamente acondicionados e tal é perceptível pelos técnicos da Reclamada responsáveis pelo serviço, a Reclamada não procede à sua recolha nem transporte (cf. depoimento de ----);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. A 2 de fevereiro de 2022, a mercadoria foi recolhida pela Reclamada, namorada onde a Reclamada a tinha deixado previamente, embalada e no mesmo estado em que aquela a tinha entregue (cf. declarações da Reclamante);
11. No transporte efetuado pela Reclamada, esta, ao manusear a mercadoria, danificou-a (provado por acordo das Partes, ainda por imagens juntas sob doc. n.º 2 com a contestação e declarações da testemunha ----);
12. Posteriormente, a Reclamante foi informada do sucedido pela Reclamada, que solicitou à primeira o envio da documentação necessária para a abertura de processo de reclamação (cf. doc. n.º 3 junto com a contestação e depoimento de ----);
13. A Reclamada não pagou à Reclamante qualquer valor por conta dos danos na mercadoria (cf. doc. a fls. 8 e declarações da Reclamante).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a mercadoria a transportar pela Reclamada não estivesse corretamente embalada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para todos aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvida a Reclamante e foram ainda ouvidas as testemunhas da Reclamada, a saber: ----, administrativa da Reclamada, e ----, comercial da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Começando pela Reclamante, reiterou, no essencial, os factos invocados na reclamação, esclarecendo ainda que o termoacumulador que comprou foi-lhe entregue pela Reclamada. Que, sem o abrir, tendo sido informada que o quadro elétrico da habitação ao qual se destinava o termoacumulador não aguentava o mesmo, contactou o vendedor do mesmo para a sua recolha. Que, não fazendo o vendedor recolhas, contratou à Reclamada a sua recolha. Que o produto em questão foi levantado nas mesmas condições de embalagem em que foi entregue. Que, mais tarde, a Reclamada a informou que a mercadoria tinha sido danificada no transporte, tendo-se recusado a qualquer pagamento, com fundamento no embalagem do mesmo.

Quanto as testemunhas arroladas pela Reclamada, faz-se notar que nenhuma delas viu o produto em questão ou foi responsável pela sua entrega ou recolha, conforme esclareceram em Tribunal. Assim, dos respetivos depoimentos, apenas se destaca o seguinte. Relativamente à testemunha ----, que informou a Reclamante de que o produto deveria ser entregue em condições adequadas de transporte e que, por norma, quando os responsáveis do transporte se apercebem que tal não ocorre, não efetuam a recolha. Quanto ao depoimento da testemunha ---, apenas sobressai o facto de a mesma ter declarado que contactou a Reclamante a informá-la de que o bem transportado foi danificado na execução do mesmo.

Especificamente, em relação ao facto provado n.º 10, além de o mesmo resultar das declarações em julgamento da Reclamante, foi ainda tomado em consideração o facto de a mercadoria em causa ter sido recolhida pela Reclamada, que permite concluir que estava corretamente embalada.

Concretamente quanto ao facto provado n.º 11, resultou o mesmo de acordo das Partes, uma vez que a Reclamante alegou que o mencionado produto foi danificado pela Reclamada no serviço de transporte contrato e a Reclamada apenas veio alegar que, no seu entender, não podia ser responsável por tal dano, por o produto transportado não observar as condições pré-contratuais de transporte.

No que concerne ao facto não provado A., além de o mesmo resultar, a contrario do facto provado 10, não logrou a Reclamada demonstrar, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, que a mercadoria transportada não estivesse corretamente embalada. Designadamente por prova documental, testemunhal ou outro tipo de prova, que permitisse ao Tribunal dar como provado tal facto. Ainda neste âmbito, não se considera que as imagens da mercadoria juntas sob doc. n.º 2 com a contestação permitam inferir de modo diferente. Com efeito, as mencionadas fotos apenas revelam uma embalagem aberta com alguma da esferovite que protege a mercadoria danificada. Ora, tendo a Reclamada reconhecido que, durante o transporte contratado, a mercadoria foi danificada, os mencionados danos terão



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

resultado, em nosso entender, da atuação da Reclamada. Posto que, analisadas as mencionadas imagens e perante o depoimento da testemunha ---, não é crível que se a mercadoria a recolher estivesse nas condições constantes das ditas fotografias fosse recolhida.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Atendendo à posição da Reclamante, a questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito ao valor da mercadoria danificada no contrato de transporte executado pela Reclamada, por um lado, acrescido do preço do serviço contratado, por outro.

Em nosso entender, a resposta é parcialmente afirmativa. Senão vejamos.

A Reclamada foi contratada pela Reclamante para efetuar o transporte de mercadoria da Reclamante (cf. facto provado 6). Por outro lado, na execução do mencionado serviço, a Reclamada danificou a mercadoria transportada (cf. facto provados 11). Assim, provado um dano pela Reclamada na execução do contrato, tem esta de responder pelo mesmo nos termos gerais (cf. artigos 798.o, 799.o e 562.o todos do Código Civil). Com efeito, perante o mencionado dano, não logrou a Reclamada demonstrar que o mesmo tivesse resultado de atuação/omissão da Reclamante ou que a Reclamada tivesse atuado sem culpa, ilidindo a presunção do artigo 799.o, n.o 1, do Código Civil. Tão-pouco alegou a Reclamada que os danos causados na mercadoria por si transportada fossem inferiores ao valor da mesma. Assim, deve a Reclamada indemnizar a Reclamante de € 403,12, relativo ao valor do bem danificado (artigo 562.o do Código Civil).

Relativamente ao que se acabou de dizer, não procede, em nosso entender, o disposto na aliena *f)* do ponto 6 das condições de transporte, nos termos do qual “*A encomenda viaja por conta e risco do Cliente, ficando a ----- responsabilidade de qualquer ocorrência com a mesma*”. Na verdade, esta cláusula é uma cláusula absolutamente proibida e nula (cf. artigos 12.o, 18.o, n.o 1, al. *c)* do Decreto-Lei n.o 446/85, de 25 de outubro].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No que concerne às demais cláusulas das condições de transporte invocadas pela Reclamada – 6.e. e 11.d –, não tendo ficado provado que a mercadoria recolhida pela Reclamada não estava corretamente embalada, não são aplicáveis.

Avançando para o pedido de condenação da Reclamada no pagamento de € 110,70, relativo ao reembolso do preço do transporte contratado, tem não a Reclamante tal direito. Com efeito, a Reclamada cumpriu o contrato que celebrou, procedendo ao transporte contratado. Por outro lado, ainda que a Reclamada tenha violado o dever de custódia, danificando a mercadoria transportada, o seu cumprimento defeituoso consumou-se nos danos causados à mercadoria transportada. Assim, e tendo a Reclamante o direito a ser indemnizada pelos danos causados na mercadoria transportada, não se divisa mais danos a ressarcir por conta do mencionado cumprimento defeituoso.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento à Reclamante de € 403,12, por danos causados.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 513,82 (quinhentos e treze euros e oitenta e dois cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 5 de janeiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)