

SENTENÇA n.º 536/2025

Processo n.º 3105/2025

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A atividade de uma leiloeira está devidamente disciplinada por lei.

III – Os termos da relação entre as partes são contratuais e podem excluir a responsabilidade.

IV – O tribunal arbitral não pode apreciar a nulidade de cláusulas contratuais gerais.

V – O contrato de transporte de mercadorias é realizado por efetiva transportadora, e deve ser denunciado à mesma qualquer falta de conformidade numa entrega.

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 transpõe 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 tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 25 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que comprara uma peça no site da leiloeira reclamada e que esta lhe exigiu que o transporte fosse fornecido e contratado com a mesma. Mas a peça veio mal embalada no entendimento da reclamante e chegou partida por tal.

Uma vez que a reclamada recusa a responsabilidade, embora lhe tenha faturado €30 para enviar a peça que a sub contratada transportadora faturou €6.90, considerando que foi uma cortesia, quando indicam ser do comprador a responsabilidade do transporte.

Recusam por isso toda a responsabilidade por base numa condição contratual, e que tudo passara de uma mera cortesia. Ocorre que no entendimento da reclamante a reclamada não indicou uma transportadora, o serviço foi prestado e faturado em nome próprio e entende que o problema é do embalamento e não do transporte, já que a caixa pelo exterior vinha em bom estado.

A peça em si vinha solta dentro da embalagem e sendo extremamente frágil não deve ter resistido ao transporte.

Não existindo possibilidade de contratar um seguro ou de utilizar outra transportadora, não são fornecidos detalhes sobre o embalamento ou sobre o transporte.

É referido que o transporte será faturado pelos CTT mas a empresa utilizada foi a GLS sendo a faturação realizada à leiloeira, por um valor superior que seria cobrado pelos CTT e um prazo de entrega superior.

A reclamante alega que desconhecia que seria a reclamada a prestar o serviço e quais as condições, pois a fatura apenas vinha na caixa, nem tendo dados prévios à expedição.

Chegou mesmo a reclamar cerca de 10 dias depois do pagamento que o bem ainda não tinha sido expedido sem saber quem seria a empresa subcontratada.

Requer por isso a devolução do valor pago pela peça e pelo transporte em €269,36.

Deve deixar-se nota – uma vez que a reclamante não tinha mandatário constituído – que alegações legais da reclamante não têm o enquadramento jurídico nos diplomas e jurisprudência que alude, não tendo aplicação ao caso, tratando-se com certeza de alguma confusão - que este tribunal irá desconsiderar o enquadramento erróneo, não prejudicando a reclamante pelas suas indicações.¹

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de alegar que há no processo um pedido de declaração de nulidade de uma cláusula contratual, a reclamante deduz contra a reclamada um pedido de condenação no pagamento da quantia total de € 269,36, correspondente ao total

¹ Esta situação não se trata de uma venda à distância (pela aplicação DL 24/2014), mas de uma venda por leilão na atividade leiloeira regida pelo DL 155/2015 de 10 agosto; não há Portugal em Código do Consumidor como tantas vezes alude (o que só existe no Brasil), mas sim a Lei de Defesa do Consumidor que nunca é aludida pela reclamante. A jurisprudência do STJ alusiva ao Código Comercial não tem aplicação a consumidores, como é o caso, mas a contratos especiais de comércio. Acrescente-se que a apreciação e declaração de nulidade de cláusulas contratuais gerais no termo do regime legal em vigor cabe apenas aos tribunais, não tendo os centros de arbitragem competência para tal, cfr. art. 28.º do DL 446/85 de 25 outubro com as devidas alterações.

Assim a relação em apreciação é tratada apenas pelo contrato e condições em vigor entre as partes e as regras gerais do Código Civil.

do que pagou, e fundamenta o seu pedido num invocado contrato de transporte com a reclamada, de que a peça que comprou foi mal embalada para transporte, o que foi causa da sua danificação durante o transporte.

Atendendo a que a declaração de nulidade da clausula é improcedente por esta fora dos poderes da arbitragem e que a pedido da condenação no pagamento este se funda num contrato de transporte com a reclamada que não existe. O pedido baseia-se em alegações que contrariam presunções legais e que a reclamante não pode provar.

Assim sublinha que a reclamada dedica-se à atividade leiloeira, conforme regime jurídico, onde a atividade se baseia num mandato do proprietário dos bens para a respetiva venda, e o contrato de prestação de serviços de leilão com o proprietário dos bens a vender que é o cliente da leiloeira.

O comprador do bem vendido é terceiro respetivamente à relação contratual do cliente com a empresa leiloeira, com a qual lida por mandato do seu cliente o vendedor.

Por isso a leiloeira não é juridicamente o vendedor, mas apenas a intermediária num contrato de compra e venda ao qual é terceira.

Pelo que não responde no contrato de compra e venda pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa vendida conforme o Código Civil.

O que também resulta da lei que o risco pela aquisição se transfere para a reclamante quando se concluiu o leilão e o bem lhe foi adjudicado, transferindo-se para a mesma a propriedade do bem.

O levantamento do bem adquirido cabe assim à responsabilidade da reclamante, e como resulta do artigo 13.º dos termos e condições negociais da reclamada, se adverte que o levantamento e o transporte do bem são da inteira responsabilidade do comprador.

Advertência que também é repetida no documento de controlo interno emitido após a conclusão do leilão e que consta nos autos junto pela reclamante.

A reclamada disponibiliza o levantamento dos bens nas suas instalações ou podem ser estes enviados pelo correio. Podendo o destinatário optar por si próprio ou alguém mandatado nomeadamente uma empresa transportadora levantar o bem.

Mas também pode mandar a reclamada para que seja esta a enviar o bem através de serviço postal para a morada indicada.

Foi esta a opção escolhida, mas não foi contratado com a reclamada um serviço de transporte, e que não oferece não dispondo de condições para tal.

A reclamada aceitou e cumpriu sem deixar de sublinhar o constante nas suas condições de que «não assume qualquer responsabilidade por danos causados durante o envio pela transportadora de acordo com as condições gerais.» Tendo cobrado o preço correspondente pelo mandato em causa.

A intervenção foi a pedido e no interesse da reclamante, para a contratação de um serviço postal de recolha, transporte e entrega do bem à reclamante não operando qualquer alteração jurídica na distribuição do risco.

Se o alegado for de que o bem adquirido foi danificado no transporte pode demandar diretamente a transportadora.

Quanto à prova de que o bem foi danificado durante o transporte e não depois da receção do mesmo, existe, porém, uma presunção legal relevante resultante do DL 239.2003 relativa ao transporte de mercadorias: «*Se o destinatário receber a mercadoria sem verificar o seu estado contraditoriamente com o transportador, ou sem formular as reservas a que se referem os números anteriores, presume-se, salvo prova em contrário, que as mercadorias se encontravam em boas condições*».

Tudo são termos em que devem ser julgados totalmente improcedentes os pedidos formulados pela reclamante.

4. *Do valor da causa*

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

A presente causa tem o valor total de **€269.36** (duzentos e sessenta e nove euros e trinta e seis cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu mandatário, bem como uma testemunha.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

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 de que cumpra preliminarmente conhecer.

Mas deve ser sublinhado da competência deste tribunal apenas para conhecer questões relativas a uma relação de consumo nos termos da Lei n.º 24/96 e do Regulamento do Centro. Mas não dispomos de competência fiscalizadora, ou de apreciação de cláusulas contratuais gerais, desleais ou afins em sede de contratos, o que só um tribunal pode genericamente apreciar, e assim determinar ou não alguma ilegalidade da cláusula.

A nossa apreciação terá de ser apenas com base no Direito e na aplicação do contrato envolvido e do que tenha sido firmado entre as partes, de acordo com a prova que tenha sido carreada para os autos.

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados, relevantes para os autos:

- a. A reclamante adquiriu através de leilão on line realizado pela reclamada, uma peça de arte, identificada nos autos,
- b. A 22.07.2025 pelo valor de €239.36;
- c. A reclamada dedica-se à atividade leiloeira nos termos do regime do DL 155/2015
- d. Cessando as suas funções como leiloeira no dia em que a peça é arrematada, e adquirida/paga pelo proprietário
- e. Não agindo a reclamada como vendedora, mas sim como intermediária, no que em bom rigor não é uma típica relação de consumo.
- f. Esgotada a sua intervenção, a restante relação com a reclamada é meramente contratual ou comercial

- g. Pois a mesma dispõe de termos e condições aceites pelos clientes que intervêm no leilão on line,
- h. E do conhecimento da reclamante sem dúvidas.
- i. Não existindo nenhuma declaração judicial de nulidade para o clausulado em vigor no momento da aquisição
- j. Após a aquisição e pagamento o comprador dispõe do prazo de 15 dias para levantar a peça arrematada/adquirida, tendo em primeira instância a hipótese de a vir levantar por si ou por procurador às instalações,
- k. Ou podendo mandar a reclamada para poder tratar desse serviço de transporte,
- l. Sendo que a reclamada não realiza transporte, nem tem, de acordo com as condições contratuais, nenhuma responsabilidade sobre o mesmo,
- m. Constando a cláusula 12^a cfr documento nos autos, nesse sentido de exclusão de responsabilidade pelo transporte.
- n. Quanto ao embalamento nenhuma disposição existe
- o. Sendo que a reclamante aceitou mandar a reclamada para lhe proceder ao embalamento e envio do bem por via postal
- p. Que pode ser feito juridicamente pelos CTT ou por qualquer outra entidade, se bem que a mesma – GLS – é terceira e ausente deste processo
- q. Ao aceitar e pagar os €30,75 para esse envio,
- r. Que não foi feito pela reclamada
- s. Desconhecendo o tribunal como foi feito o embalamento,
- t. Nem havendo prova de que como este foi feito
- u. Ou de falta de embalamento, o que a lei não dispõe nem obriga a reclamada a realizar.
- v. Correndo o risco de envio para com o cliente que aceita receber o bem

w. Pois nos termos do contrato de transporte – no caso com a GLS – e de acordo com a lei, o destinatário da mercadoria tem de a verificar no momento da entrega ou no limite em até 8 dias junto de quem foi o transportador

x. Que não ficou provado ser a reclamada.

y. Aquando da entrega não há qualquer vídeo, testemunha ou prova documental da abertura do pacote

z. Que possa servir de prova

aa. Há fotos nos autos do objeto partido, mas sem metadados (data e hora comprovantes) nenhum valor têm como prova documental que este tribunal possa considerar suficiente de que foi culpa da reclamada o objeto estar agora assim

bb. O objeto adquirido em leilão foi entregue na morada indicada contratualmente, a 06.08.2025, em hora que este tribunal desconhece por falta de prova documental,

cc. A encomenda foi recebida sem que tenha havido nenhum sublinhar de reserva na entrega, de anomalias ou danos na caixa;

dd. Que não existiam visivelmente como testemunhado;

ee. A encomenda só foi aberta posteriormente à entrega, em hora que este tribunal desconhece por falta de prova

ff. Mas no mesmo dia às 17:28, foi enviado email a indicar que a peça chegara partida e mandando a foto em anexo, questionando se a transportadora teria seguro.

gg. O qual foi respondido no dia 08.08.2025 onde a reclamada indica que enviou o lote o mais bem embalado que conseguiram e que a transportadora não teria seguro.

hh. De todo o modo não sendo a GLS parte nos autos não se pode comprovar nada relativamente a esse contrato de transporte,

ii. Nem há prova da forma como foi embalado, embora a reclamada não tenha esse ónus.

jj. Desconhece-se o momento em que o dano na peça possa ter efetivamente ocorrido, mas não tendo sido verificado no exato momento da entrega o ónus recai sobre o consumidor reclamante.

kk. Não há prova de qualquer negligência da reclamada no envio ou entrega do bem.

ll. A entrega foi realizada por entidade terceira, que não é parte dos autos.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

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

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante uma aquisição de uma peça através de um leilão online, cujo objeto de atividade da reclamada recai para o DL 155/2015.

Mas a questão em discussão não recai sobre o leilão ou a atividade em si, já que este decorreu em condições com a lei, e a peça foi paga e ficou pronta a ser levantada pela adquirente aqui reclamante.

O objeto de discussão é a entrega de uma peça partida, e os termos em que foi contratado ou mandatado o seu transporte, e a prova de que a culpa da peça estar agora partida é da reclamada.

Sublinhando-se que o tribunal apenas tem competência para a apreciação de conflitos de consumo, nos termos contratados, não se tratando esta instituição de um meio de defesa dos consumidores ou das partes que querendo se podem fazer representar por mandatário, para melhor se inteirarem do Direito e dos meios que têm em sua defesa,

Por isso supra já sublinhámos que não podemos apreciar da nulidade de qualquer cláusula contratual, e que a mesma estando em vigor no momento da realização do contrato estará em vigor para ser aplicada a esta relação.

Cabe e corre o risco depois do leilão e seu arremate a quem decide comprar um bem – ainda mais uma peça de arte – sobre o consumidor / comprador e não sobre a leiloeira, que cumprindo os requisitos legais, e terminando o leilão, recebendo o valor cessa a sua responsabilidade, ao contrário do que pretende alegar a reclamante.

A pessoa que compre pode e deve decidir como ir buscar o bem.

Tudo o que possa ser realizado fora da sua atividade de leilão, cai no âmbito contratual – tendo as partes liberdade contratual para a devida estipulação de condições, preços e termos que entenderem e aceitarem ou não.

O que a reclamada faz ao poder ser mandatada para tratar do embalamento e entrega a uma transportadora, em termos legais não a faz incorrer em qualquer risco.

A existência de um seguro não sendo obrigatório, depende do que a pessoa que pretende ir levantar uma peça queira realizar. O ónus é do adquirente do leilão.

Sublinhe-se que este regime não é uma “mera” compra e venda por isso não é a reclamada a vendedora de nada. Aqui servindo apenas o papel de intermediária entre quem pós a peça à venda e quem a pretende adquirir.

O contrato de transporte neste caso existiu com a GLS. Que não é parte nos autos.

Qualquer problema decorrente do embalamento a ser alegado terá de ser provado por quem alega os factos já que é a autora da ação nos termos do art. 342.º CC que tem esse ónus.

Mas o tribunal não tem qualquer prova documental, pericial ou testemunhal que comprove que houve qualquer falha ou negligência do embalamento.

As fotos e o testemunho da parte não têm valor uma vez que as fotos não têm metadados que comprovem que a foto foi feita no momento da entrega (o que aliás tinha de decorrer de vídeo devidamente identificado no nosso entendimento), ou de reclamação formal feita ao transportador nos termos do art. 12.º do diploma DL 239/2003² quanto à aceitação da mercadoria pelo destinatário.

O que desde logo é convicção deste tribunal que não se acautelou a reclamante quando decide e aceita receber uma peça de arte, sem verificar o objeto entregue no momento que a recebe, sendo que teve opção jurídica para

² Artigo 12.º

Aceitação da mercadoria pelo destinatário

1 - O cumprimento da prestação do transportador ocorre com a entrega da mercadoria ao destinatário.

2 - Em caso de vício aparente da mercadoria ou defeito da embalagem, o destinatário deve, no momento da aceitação, formular reservas que indiquem a natureza da perda ou avaria.

3 - Em caso de vício não aparente, o destinatário dispõe de oito dias a contar da data da aceitação da mercadoria para formular reservas escritas devidamente fundamentadas e para as comunicar ao transportador.

4 - Se o destinatário receber a mercadoria sem verificar o seu estado contraditoriamente com o transportador, ou sem formular as reservas a que se referem os números anteriores, presume-se, salvo prova em contrário, que as mercadorias se encontravam em boas condições.

5 - Para efeitos de verificação da mercadoria, o transportador e o destinatário devem conceder reciprocamente as facilidades consideradas razoáveis.

ir ao local, conforme informação que consta nas condições que a mesma juntou aos autos.

Aquilo que a lei lhe permite exigir da reclamada – a entrega do bem sobre um leilão que foi arrematado – a mesma cumpriu.

Nada mais tendo sido contratado, o mandatado à mesma para que preparasse e entregasse o bem a uma transportadora não resulta da lei nem do contrato um risco de responsabilidade da mesma.

Não se podendo comprovar o momento efetivo em que algum dano tenha ocorrido na peça, o tribunal dá como provado que tal não resultou de responsabilidade que se possa imputar à reclamada na qualidade de leiloeira.

Acrescente-se que qualquer questão alusiva a responsabilidade civil e ao cumprimento dos seus pressupostos, levaria a que o autor fizesse desde logo prova do alegado.

E mesmo que se comprovasse que no momento da entrega o bem estava partido, o que deveria ter sido demonstrado pela reclamante ao tribunal para além do seu testemunho, que como parte nunca irá alegar de forma diferente do peticionado e não pode no nosso entendimento ser esse testemunho a única prova de culpa da reclamada, o quesito teria de ser colocado junto da transportadora, que deveria depois aferir da forma como tinha sido o bem-acondicionado.

A Reclamante não contratou o transporte à Reclamada. A Reclamante foi faturada por mandato /ordem que deu à mesma para que esta tratasse do processo de embalamento e de entrega a uma transportadora do bem – sendo

a GLS que procedeu ao transporte do bem e que seria chamada à responsabilidade pelo mesmo.

Para haver responsabilidade da Reclamada sobre o embalamento ou a entrega do bem à transportadora teria a reclamante de provar a forma como tal fora feito ou entregue em sua casa. Cujo processo teria sempre de envolver o transportador.

Acrescente-se que em termos legais estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu.

É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre a reclamante não foi satisfeito.

Sempre se acrescente que os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada

a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Desta feita e não havendo prova cabal de que a reclamada violou todos os pressupostos gerais da responsabilidade, e que a mesma foi a causadora do dano que a peça tem, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. *Das custas*

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 art. 16º do Regulamento 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 as custas nos termos regulamentados repartidas pelas partes.

10. *Da Decisão*

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 23 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos