

Processo n.º 14/2026

Sentença n.º 254/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ----, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato internacional de transporte rodoviário de mercadorias;

II. O Reclamante não declarou a existência de o valor da mercadoria ou o juro especial na entrega, pelo que o limite da indemnização é o estabelecido pela Convenção Relativa ao Transporte de Mercadorias por Estrada, da qual Portugal é Estado-signatário.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 14.11.2025 um contrato de transporte internacional de mercadorias, com vista a entregar uma encomenda no centro de reparações da Amazon, situado em Espanha. A encomenda do Reclamante foi recolhida no seu local de trabalho e este suportou o custo de 49,03 € (quarenta e nove euros e três cêntimos). Aquando da celebração do contrato, o Reclamante não declarou o valor dos bens que seguiam na mesma. Sucede, porém, que a encomenda nunca chegou ao destino.

Peticiona, assim, a condenação da Reclamada na devolução do custo do serviço, bem como a sua condenação na devolução do custo do serviço (49,03 € - quarenta e nove euros e três cêntimos), no valor do equipamento enviado (1.399 € - mil, trezentos e noventa e nove euros), numa indemnização pela privação do uso, no montante diário de 10 € (dez euros) e em todos os custos com o presente processo.

A Reclamada, por seu turno, confessa que a encomenda extraviou, desconhecendo o paradeiro da mesma. Nesse sentido, no dia 02.02.2026, procedeu à transferência de uma indemnização no valor de 248,03 € (duzentos e quarenta e oito euros e três cêntimos) para o IBAN do Reclamante, a qual foi calculada por referência à Convenção Relativa ao Transporte de Mercadorias por Estrada e que incluiu o valor dos portes. Peticiona a sua absolvição do pedido. Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada dedica-se de forma profissional ao transporte de mercadorias;
- b) No dia 14.11.2025, as partes celebraram um contrato de transporte internacional de mercadorias;
- c) A mercadoria tinha como destino o centro de reparações da Amazon situado em Espanha;
- d) A encomenda do Reclamante foi recolhida no seu local de trabalho;
- e) O preço do serviço foi suportado pelo Reclamante e foi de 49,03 € (quarenta e nove euros e três cêntimos);
- f) A encomenda tinha o peso de 19,90 kg;
- g) Na guia de transporte, no campo valor declarado, o Reclamante não declarou o valor dos bens que seguiam na encomenda;
- h) A encomenda nunca chegou ao destino;
- i) No dia 25.11.2025, a Reclamada enviou fotografias de uma encomenda para que o Reclamante verificasse se era a sua;

- j) No dia 26.11.2025, o Reclamante informou a Reclamada que aquela não era a sua encomenda;
- k) No dia 02.02.2026, a Reclamada procedeu à transferência de uma indemnização no valor de 248,03 € (duzentos e quarenta e oito euros e três cêntimos) para o IBAN do Reclamante: 199 € (cento e noventa e nove euros) calculados por referência ao peso da mercadoria e 49,03 € (quarenta e nove euros e três cêntimos) quanto ao preço do serviço.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações do Reclamante e da Reclamada. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

No presente litígio as partes não divergem quanto à realidade dos factos, mas tão-somente quanto aos efeitos jurídicos a extrair dos mesmos, designadamente o montante indemnizatório a ser prestado ao Reclamante.

¹ CC – Código Civil.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de transporte internacional de mercadorias por estrada. Assim, no dia 14.11.2025, as partes celebraram um contrato de transporte internacional de mercadoria, com vista a transportar um bem do Reclamante para as instalações do centro de reparações da Amazon em Espanha (Málaga). A encomenda foi recolhida no local de trabalho do Reclamante e o peso registado foi de 19,90 kg.

O preço do serviço foi suportado pelo Reclamante e acendeu a 49,03 € (quarenta e nove euros e três cêntimos).

Importa qualificar se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte de mercadorias com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...)”

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, ao transporte de mercadorias e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

Por conseguinte, o Reclamante cumpriu a obrigação que sobre si impendia – o pagamento do custo do transporte – cabendo à Reclamada proceder à entrega da mercadoria, nos termos contratualizados. Não obstante, tal cumprimento da obrigação – cf. artigo 397.º CC – não se verificou, tendo a mercadoria extraviado por facto não imputável ao Reclamante.

Logo, estamos perante um incumprimento da obrigação contratual, o que levou a que o Reclamante venha peticionar ao Tribunal a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização pelos danos causados na sua esfera jurídica. Estando a ser invocada a responsabilidade civil da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto lesivo é consubstanciado pelo extravio ou desaparecimento da encomenda entregue à Reclamada, a qual não chegou ao destino. A ilicitude, por seu turno, consiste na

divergência entre a obrigação a que a Reclamada se vinculou e o que prestou, ou seja, a não entrega. A culpa encontra-se presumida, nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC, não tendo a Reclamada lograr elidir esta presunção. Aliás, a própria Reclamada assumiu a sua culpa, confessando-se devedora do Reclamante e procedendo ao pagamento da indemnização *supra* referida.

O nexo de causalidade também está verificado nos termos do artigo 563.º CC, restando somente quantificar os danos. Neste ponto, ao contrário do que resulta do regime do Código Civil, e atendendo a que estamos perante um de transporte internacional rodoviário de mercadorias tem aplicação Convenção Relativa ao Transporte de Mercadorias por Estrada (doravante Convenção).

Nos termos da referida Convenção, determina o artigo 1.º, n.º 1 que “[a]presente Convenção aplica-se a todos os contratos de transporte de mercadorias por estrada a título oneroso por meio de veículos, quando o lugar do carregamento da mercadoria e o lugar da entrega previsto, tais como são indicados no contrato, estão situados em dois países diferentes, sendo um destes, pelo menos, país contratante, e independentemente do domicílio e nacionalidade das partes”, caso que se verifica nos autos, pois a mercadoria foi carregada em Portugal e destinava-se a Espanha.

De acordo com o artigo 17.º, o transportador é responsável pela perda total ou parcial da mercadoria. Sucede, porém, que a própria Convenção estabelece os limites máximos da indemnização, dispondo que “a indemnização não poderá, porém, ultrapassar 8,33 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta”. O valor da unidade de conta, por sua vez, está estabelecido no n.º 7 do mesmo artigo, onde se prevê que “[a] unidade de conta referida na presente Convenção é o direito de saque especial, tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional”.

À data da entrega da mercadoria, o direito de saque especial estava cotado em 1,23, pelo que a sua multiplicação pelo ponderador 8,33, previsto na norma, perfaz o total de 10, arredondando às unidades. Ora, multiplicando esse valor pelo peso da mercadoria 19,9 kg, atinge-se o total de 199 € (cento e noventa e nove euros). A este valor acresce, nos termos do artigo 23.º, n.º 4 da mesma Convenção, “o preço do transporte, os direitos aduaneiros e as outras despesas provenientes do transporte da mercadoria, na totalidade no caso de perda total e em proporção no caso de perda parcial; não serão devidas outras indemnizações de perdas e danos.”

Porquanto, o valor total da indemnização cifra-se em 199 € (cento e noventa e nove euros) acrescido de 49,03 € (quarenta e nove euros e três cêntimos), i.e., 248,03 € (duzentos e quarenta e oito euros e três cêntimos). Este valor corresponde exatamente o montante transferido pela Reclamada.

De acordo com o artigo 23.º, n.º 6, “[s]ó poderão exigir-se indemnizações mais elevadas no caso de declaração do valor da mercadoria ou de declaração de juro especial na entrega, em conformidade com os artigos 24 e 26.” Com efeito, no artigo 24.º dispõe-se que “[o] expedidor poderá mencionar na declaração de expedição, contra pagamento de um suplemento de preço a convencionar, um valor da mercadoria que exceda o limite mencionado no parágrafo 3 do artigo 23, e nesse caso o valor declarado substitui esse limite”. E esta declaração não foi feita.

Alega o Reclamante, contudo, que ninguém a informou, no momento da expedição, deste ponto, pelo que foi violado o seu direito à informação. Salvo o devido respeito, não se pode concordar com este argumento: não estamos perante uma limitação de génese contratual, mas, isso sim, de natureza legal. Ou seja, não está aqui em causa uma cláusula contratual geral de limitação da responsabilidade, mas aplicação de uma Convenção da qual Portugal Estado-signatário. Ademais, a atividade da Reclamada é tendente ao lucro, pelo que sendo o serviço de valor declarado manifestamente de valor superior, não existe nenhum motivo

subjacente que leve a Reclamada a promover a celebração de um contrato de valor mais reduzido ao invés de outro que possa gerar mais lucro. Neste sentido, improcede a pretensão do Reclamante, já tendo sido integralmente ressarcido ao abrigo da Convenção.

5. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se totalmente improcedente o pedido do Reclamante, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. DECISÃO

Fixa-se à ação o valor de 3.588,03 € (três mil, quinhentos e oitenta e oito euros e três cêntimos), que corresponde ao valor do serviço contratado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de junho 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)