

Proc. n.º 295/2024

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 17 de janeiro de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de serviço de transporte internacional de equipamentos de informáticos.

Segundo a reclamante, no dia 3 de novembro de 2023 recorreu aos serviços da reclamada para providenciar o transporte de Portugal para o Luxemburgo de um equipamento informático. O equipamento chegou ao destino completamente danificado e a reclamada não assume a responsabilidade. A encomenda ia devidamente acondicionada e não foi dada ao destinatário a possibilidade efetiva de verificar o estado do equipamento à chegada. A reclamante pretende ser indemnizada pelos danos provocados no objeto da encomenda mediante pagamento da quantia de 944,62 eur.

A reclamada deduziu oposição. No essencial referiu que a encomenda seguiu sem ser devidamente acondicionada, para além do que foi recebida pelo respetivo destinatário sem qualquer reparo ou reclamação. Mais, impugnou o valor de indemnização peticionado pela reclamante argumentando que o preço teria sido pago pelo destinatário e não pela remetente reclamante e que o equipamento tinha já 11 anos.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 26 de março de 2024, diligência a que compareceram a reclamante, a reclamada (devidamente representada) e uma testemunha apresentada pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

### Factos dados como provados



- A) A reclamada dedica-se ao transporte internacional de encomendas / mercadorias.
- B) Considerando o referido em A), a reclamante recorreu aos serviços da reclamada para providenciar pelo envio de um computador para o Luxemburgo.
- C) A encomenda foi expedida ou entregue ao cuidado da reclamada no dia 1 de novembro de 2023.
- D) O computador ia envolto, para efeitos de proteção, em esferovite e papel de bolhas de ar.
- E) Com o envio da encomenda, a reclamante informou a reclamada da descrição do objeto enviado com as seguintes indicações: “Descrição | Computador | Embalagem frágil”.
- F) O equipamento informático chegou ao destino danificado (a caixa da “torre” / computador estava partida), ficando impossibilitada a sua utilização.
- G) Na embalagem em que o computador foi acondicionado constava a indicação manuscrita e visível de “Frágil”.
- H) A encomenda chegou ao destino no dia 8 de novembro de 2023.
- I) Do documento comprovativo da receção consta uma assinatura que não é a do destinatário da encomenda João Palmeiro.
- J) O equipamento transportado foi adquirido pelo destinatário da encomenda em agosto de 2012 pelo valor de 944,62 eur.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) e B) resultaram do acordo das partes. Os factos provados C) e E) resultaram do documento de fls 33, o facto provado F) resultou dos documentos (fotos) de fls 72 e segs e o facto provado G) resultou do documento (foto) de fls 71. Os factos provados H) e I) resultaram do documento de fls 56, da cópia do cartão de cidadão do destinatário da encomenda, entretanto junta aos autos, e do documento (*track and trace*) de fls 60. O facto provado J) resultou do documento de fls 70 (venda a dinheiro). O facto provado D) resultou das declarações de parte cujo teor se afigurou credível.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



O depoimento da testemunha e as declarações de parte revelaram para apreciação de todos os factos provados.

A testemunha L trabalha na reclamada desde 2005. Quando há reclamações, o cliente fala ou dirige-se à assistente e a assistente reúne toda a documentação necessária para o processo de reclamação. É feita uma análise com subsequente decisão. Neste caso era internacional. Por ser internacional, é necessário também um parecer do parceiro internacional. A encomenda passou por diversos armazéns. Se a reclamação é recebida cá em Portugal, pedem fotos e questionam o parceiro quanto a saber se assumem ou não a responsabilidade. A decisão do parceiro internacional neste caso foi não aceitar a responsabilidade porque o objeto foi aceite sem reservas (o cliente recebeu a mercadoria sem qualquer objeção – podia por exemplo ter sido assinalado que a caixa estava danificada) e a mercadoria não estava devidamente acondicionada. O comprovativo de entrega está assinado. Quanto à falta de acondicionamento disseram que o objeto estava dentro da caixa sem qualquer proteção nas partes laterais ou na parte de cima ou de baixo, designadamente esferovite ou papel. O transporte é mecanizado em parte, os objetos passam por máquinas. A reclamada não sabe o que está lá dentro. Só soube da falta de acondicionamento pelas fotos que foram enviadas pelo cliente. Havia artigos cujo valor era mais alto do que o que foi enviado pela fatura pela cliente. A fatura não era recente. A B não tem forma de comprovar se os artigos que transportou são ou não os que a reclamante alega que transportou. A fatura estava em nome de um J, segundo crê. Isso não seria inconveniente do ponto de vista da reclamação.

A reclamante referiu que quando requisitou os serviços prestou informações através de um formulário *online*. Informou dimensões, peso e o conteúdo da caixa e o valor da mercadoria que ia dentro da caixa. Nas observações incluiu a indicação de que era uma mercadoria frágil, que era um computador. A foto enviada na reclamação era para comprovar que era um computador. Na foto não é visível o acondicionamento. O computador estava de facto envolvido em plástico de bolhas e colocou a esferovite (até foi a esferovite original do computador). No processo houve pelo menos duas paragens em *hub*, ou seja, paragens em armazém. Contratou a B e não os parceiros da B. A B não pode desconsiderar a indicação do cliente de que se tratava de um computador. A embalagem tinha indicação de topo de frágil, pelo menos no que respeita ao que foi feito pela reclamante. Quanto à entrega, a caixa foi deixada no átrio do prédio. O documento supostamente assinado não tem assinatura do filho. O filho ligou imediatamente para o serviço de reclamações da B. O processo aberto foi enviado para a reclamante porque era quem tinha feito ou tratado da encomenda. A reclamante pediu o registo da chamada feita pelo filho. A B disse que isso implicava que se deslocasse pessoalmente à sede da empresa em Lisboa para ouvir a chamada. A resposta à reclamação demorou 3 semanas. As faturas que enviou foi da fatura inicial. Tratou-se de uma prenda de anos para o filho por ocasião do aniversário de 18 anos. Perguntada sobre se teve acesso às condições gerais do transporte no site, respondeu que sim, no momento da celebração do contrato. Confirma que está lá dito que o embalamento é da responsabilidade do expedidor. A fotografia foi tirada só para mostrar o

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



que estava lá dentro, só depois é que colocou esferovite e papel bolha. A chapa do computador (a caixa do computador) foi amolgada para baixo. Saltaram parafusos. O formulário não vai nas embalagens, mas é preenchido quando a encomenda é feita.

#### Fundamentação jurídica

Face à matéria de facto dada como provada, conclui-se que entre as partes foi celebrado um contrato mediante o qual a reclamada se obrigou, contra o pagamento de um preço pago pela reclamante, a garantir o transporte de uma encomenda para o estrangeiro. Como bem se compreende, o cumprimento da obrigação inclui garantir que a encomenda chega ao respetivo destino em condições de integridade pelo menos equivalentes às condições com que foi expedida. Se o computador chegou partido, como resultou da matéria de facto, afigura-se que essa obrigação não foi cumprida. Na responsabilidade contratual, a culpa presume-se, isto é, era a reclamada que incumbia a prova de que os danos no computador não lhe são imputáveis, prova que não conseguiu fazer (art. 799.º, n.º 1 do Código Civil [CCiv]). Por outro lado, o incumprimento constitui o devedor na obrigação de indemnizar o credor pelos danos sofridos (art. 798.º do CCiv). No que se refere à quantificação dos danos, admite-se que o equipamento possa já ter alguns anos e tenha, entretanto, sido útil do ponto de vista do seu utilizador. Contudo, é justo admitir que a reclamante tem, pelo menos, direito a um valor que lhe permita substituir o equipamento danificado, sendo certo que da prova produzida não foi possível concluir que um valor inferior ao peticionado permitirá à reclamante alcançar esse desiderato.

A solução não seria muito diferente se o caso fosse perspetivado à luz do disposto na Convenção relativa ao contrato de transporte internacional de mercadorias por estrada (CMR), aprovada para adesão pelo Decreto-Lei n.º 46 235, publicado em Diário da República I, n.º 65, de 18/03/1965. Com efeito, nos termos do art. 17.º, n.º 1 daquele diploma normativo, o transportador é responsável pela perda total ou parcial da mercadoria. É certo que o art. 30.º estabelece uma presunção de que a mercadoria foi bem recebida se não tiver havido reservas na receção. Contudo, está em causa uma mera presunção que pode ser ilidida pela parte interessada, sendo certo que, neste caso, a reclamante foi bem-sucedida no exercício de prova em sentido contrário. Quanto às condições de acondicionamento, deve dizer-se que fica a ideia de que os estragos apresentados pelo equipamento sempre se dariam (dada a violação dos sinais, designadamente no que se refere à quebra da caixa da torre) independentemente do tipo de acondicionamento aplicado.

À luz do exposto, a reclamação deve ser julgada procedente.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a pagar à reclamante o valor de 944,62 eur acrescidos de juros à taxa legal desde a data da notificação da decisão arbitral.

Notifique-se.

Braga, 9 de abril de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto