



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1474 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços postais e de entregas de mensagens

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro; Condições Gerais de Transporte; regulamento da CMR para Transporte Rodoviário

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do prémio do seguro incluído pelo extravio da encomenda e indemnização pelo trabalho a que foi forçado para tentar receber o seguro.

---

## **Sentença Nº 316 / 2022**

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:** -----, com identificação nos autos;

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o transporte de mercadoria de Portugal para a Alemanha que se extraviou. Que, na sequência desse extravio, perdeu muito tempo com vista à resolução da questão. Que a Reclamada apenas lhe pagou € 46,42, considerando o Reclamante ter direito a receber € 300,00. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 253,58, correspondente à diferença entre o valor que recebeu e o valor que considera que tinha direito, acrescido do pagamento de € 1190,62, por tempo perdido com a resolução do problema, num total de € 1363,20 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada, reconhecendo ter celebrado um contrato de transporte de mercadoria com o Reclamante e que a mesma se extraviou, considera que indemnizou o Reclamante nos termos devidos, nada mais tendo a indemnizar (cf. comunicação eletrónica de 2 maio de 2022 dirigida ao CACCL, a fls. 20 e ss.).

### 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, com intuito lucrativo, à prestação de serviços de transporte de encomendas (facto do conhecimento público);
2. A 15 de abril de 2021, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de transporte de mercadoria por terra (cf. guia de transporte n.º 09601010626878C junta a fls. 5);
3. Na guia de transporte, após a assinatura do expedidor (o Reclamante), consta a seguinte menção: "*Tomei conhecimento e aceito sem reservas as condições gerais de transporte constantes do verso da guia de transporte*" (cf. doc. a fls. 5);
4. O conteúdo da encomenda eram 25 CDs, que o Reclamante vendeu por €219,00 e que pesava 2,80 Kg (cf. doc. a fls. 5, *email* a fls. 8, 9, 10 e 11, doc. a fls. 15, declarações de parte do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
5. A 21 de abril de 2021, a encomenda chegou à Alemanha (cf. pesquisa de encomenda a fls. 7);
6. Em data não determinada, o Reclamante apresentou reclamação no formulário de contacto Reclamada para saber da mercadoria (cf. doc. a fls. 14 e declarações do Reclamante);
7. A mercadoria objeto da guia de transporte *supra* referenciada extraviou-se, tendo a Reclamada assumido o mencionado extravio, após reclamação do



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Reclamante (provado por acordo das Partes);

8. A 16 de outubro de 2021, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (n.o ROR0000000001230751 a fls. 18 e 19);
9. Em data não apurada, a Reclamada comunicou ao Reclamante que este tinha direito a uma indemnização no valor de € 28,00 (2,8 Kg) e à devolução dos portes de envio, no montante de € 18,42 (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ----);
10. Em data concretamente não apurada, a Reclamada transferiu para o Reclamante € 46,42 (provado por acordo das partes);
11. Nas tentativas de resolução dos problemas relativos ao transporte contratado com a Reclamada, o Reclamante despendeu tempo com contactos telefónicos e mensagens ao longo de vários meses e com diferentes funcionários da Reclamada (cf. declarações do Reclamante).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que o Reclamante, na contratação do serviço de transporte de mercadoria com a Reclamada, tivesse subscrito a “Cobertura Alargada”.

### **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 ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante que, no essencial, reiterou os factos invocados na reclamação, esclarecendo que enviou a mercadoria, que eram CDs, para a Alemanha, com um peso de 2.8 kilos, e que esta se extraviou. Que o processo se arrastou por mais vários meses até a Reclamada assumir o extravio e indemnizar o Reclamante, tendo o Reclamante falado com mais de cinco funcionários distinto da Reclamada. Que, a dado momento, a Reclamada informou o Reclamante que o ia indemnizar pelo peso da mercadoria, acrescido da devolução dos custos do serviço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foi ainda ouvida a testemunha -----, gestor de reclamações da Reclamada. Esta testemunha esclareceu que, a dado momento, após ter sido apresentada reclamação no livro de reclamações da Reclamada, interveio no processo reencaminhando a reclamação para os seus colegas. Que, no caso em análise, tem conhecimento que os seus colegas do departamento de reclamações indemnizaram o Reclamante, segundo o peso da mercadoria e não pelo seu valor, devolvendo o preço do serviço, não tendo o Reclamante celebrado qualquer seguro de mercadoria.

No que concerne aos factos provados 7 e 10, a sua demonstração resultou expressamente do quanto alegado por ambas as Partes nos respetivos articulados, apenas não tendo sido possível apurar, perante a ausência de prova documental ou de acordo das partes, em que data concreta os mencionados factos ocorreram.

Quanto ao facto não provado A., não só o mesmo não foi alegado pelo Reclamante, como tão-pouco resulta provado da documentação que juntou.

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, legitimidade e o Tribunal é competente.

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

\*

€ 253,58, correspondente à diferença entre € 300,00 e o valor que a Reclamada já transferiu para o Reclamante;

Começando pela primeira questão, está provado que as Partes celebraram um contrato de transporte internacional de mercadoria terrestre, que a mercadoria se extraviou e que a Reclamada, por conta do mencionado extravio, pagou ao Reclamante € 46,42 (cf. factos provados n.ºs 2, 7, 9 e 10).

No contrato que celebrou, o Reclamante declarou expressamente que tomou conhecimento das condições gerais de transporte constantes do verso da guia de transporte (cf. doc. a fls. 5).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*Mas significará também que o Reclamante tomou conhecimento das “Condições gerais de transporte internacional terrestre”, que a Reclamada juntou a fls. 27 e ss.?*

A resposta é negativa.

Em momento algum na guia de transporte junta a fls. 5, o Reclamante declarou ter tomado conhecimento e aceite sem reservas as “*Condições gerais de transporte internacional terrestre*”. Nem tão-pouco se pode considerar que o Reclamante não podia ignorar tais condições. Com efeito, na parte final das Condições Gerais de Transporte, apenas consta que “Não dispensa a leitura integral das condições Gerais de Transporte”, o que só pode significar, segundo as regras de interpretação da declaração negocial, a leitura integral destas condições e não de outras. Diferente seria, por exemplo, se nas mencionadas Condições Gerais, quer no final das mesmas, quer ainda no seu artigo 1.1., se tivesse feito uma alusão expressa às “*Condições gerais de transporte internacional terrestre*” e à sua articulação com as Condições Gerais de Transporte. Contudo, tal não ocorreu. Assim, apenas se pode concluir que as “*Condições gerais de transporte internacional terrestre*” estão excluídas do contrato que o Reclamante celebrou com a Reclamada (cf. artigo 8.o, alínea a), do Decreto-Lei n.o 446/85 de 25 de outubro).

Vejamos, pois, o que foi acordado pelas Partes nas Condições Gerais de Transporte.

artigo 8.o, alínea a), do Decreto-Lei n.o 446/85 de 25 de outubro)., pode ler-se que “*Se o expedidor não declarar o valor de uma encomenda, o Prestador de Serviços assumirá que o valor não é superior a € 300,00. Neste caso, qualquer compensação ao abrigo das secções 11 e 12 é limitada a 300 €*”. Isto é, tem por limite máximo a quantia de € 300,00 (cf. doc. a fls. 6).

Atendendo às posições das Partes, são duas as questões a decidir:

- Se o Reclamante tem, ou não, direito a receber da Reclamada a quantia de
- Se o Reclamante tem, ou não, direito a receber a quantia de € 1190,62, por danos com vista à resolução do problema.

Não significa que, em caso de violação do contrato, o Cliente tenha automaticamente direito a tal valor. Apenas que, havendo responsabilidade do prestador do serviço superior a € 300,00, o mesmo só será responsável até esse limite.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por outro lado, quanto à responsabilidade do prestador de serviços, consta a mesma do artigo 11.o das Condições Gerais de Transporte, segundo o qual a Reclamada (prestador de serviços) é responsável por perdas e danos durante o envio internacional, de acordo com o regulamento da CMR para Transporte Rodoviário (cf. doc. a fls. 6).

Importa, pois, observar a Convenção Relativa ao Transporte de Mercadorias por Estrada (doravante CMR)<sup>1</sup>.

Nos termos do disposto no artigo 17.o, n.o 1, da CMR, o transportador é responsável pela perda total entre o momento do carregamento da mercadoria e o da entrega. Logo, estando provado o extravio de mercadoria, conforme reconhecido pela Reclamada, impõe-se determinar o montante da indemnização.

Ora, quanto ao montante da indemnização, segundo o n.o 1 do artigo 23.o da CMR, será calculado segundo o valor de mercado no lugar e época em que for aceite para transporte, mas com os limites no seu n.o 3: *"a indemnização não poderá, porém, ultrapassar 8,33 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta"*. Quanto ao cálculo da unidade de conta, resulta do n.o 7 do mesmo artigo o seguinte: *"a unidade de conta referida na presente Convenção é o direito de saque especial, tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional. O montante a que se refere o n.o 3 do presente artigo é convertido na moeda nacional do Estado onde se situe o tribunal encarregado da resolução do litígio"*.

Assim, tendo em consideração que a unidade do direito de saque especial corresponde, em 2021, € 1,22, isso significa que o valor da indemnização devida pelo extravio de mercadoria não poderia ultrapassar os € 10,00 (dez euros) por quilograma de peso bruto de mercadoria em falta (€ 1,2X8.33 – cf. ----).

Assim, considerara-se que a Reclamada atuou corretamente quando pagou ao Reclamante a indemnização de € 28,00, o qual corresponde ao peso da mercadoria aqui em causa (2,8Kg), acrescida da devolução dos portes de envio, no montante de € 18,42. Nestas circunstâncias, entendendo o Reclamante ter direito a receber um valor superior a € 28,00, teria de ter alegado, e posteriormente, de ter demonstrado que indicou à

<sup>1</sup> Celebrada em 19/05/1956 e aprovada para adesão pelo DL n.o 46235 de 18/03/1965 e alterado pelo Protocolo de Genebra de 05/07/1978, aprovado para a adesão pelo DL n.o 28/88 de 6 de setembro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Reclamada o valor da mercadoria, ou que, não o tendo feito, que o peso era superior da a 2,8kg ou ainda, por hipótese, que o valor que a Reclamada pagou pelo peso da mercadoria não tinha sido corretamente calculado. Contudo, não o fez.

Contra o que se acabou de concluir, não procede a alegação do Reclamante de que beneficiaria de um seguro, nos termos do qual a indemnização devida seria de € 300,00.

O seguro previsto no artigo 12. das Condições Gerais de Transporte, apenas se aplica quando o limite da responsabilidade do prestador não for suficiente para cobrir a totalidade da compensação por danos nos bens. Logo, para se acionar esta cláusula seria necessário, em primeiro lugar, demonstrar que o limite da responsabilidade prevista nos termos do artigo 11.o das Condições Gerais de Transporte não cobria a totalidade dos danos nos bens. Isto é, do valor que recebeu. O que, como se viu, não acontece. Por outro lado, ainda que tal fosse o caso, sempre se aduzirá que, nesse cenário, seria o seguro a cobrir tal diferença e não a Reclamada.

Em suma, e pelos motivos expostos, temos de concluir que a Reclamada indemnizou o Reclamante de acordo com o estabelecido na CMR, im procedendo o primeiro pedido do Reclamante.

Avançando para a segunda pretensão do Reclamante, reporta-se a mesma exclusivamente ao ressarcimento por danos não patrimoniais sofridos por este com a tentativa de resolução do litígio e a sua morosidade do mesmo. Quanto a estes danos, atendendo ao disposto no artigo 23.o, n.o 3, *in fine*, da CMR, segundo o qual “*não serão devidas outras indemnizações de perdas e danos*”, temos de concluir pela improcedência do pedido Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se o valor da reclamação em € 1363,20 (mil trezentos e sessenta e três euros e vinte cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não foi impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**