

Sentença

Processo nº: 1623/2025

Reclamante:

Reclamadas:

Sumário

- 1. Em sede de arbitragem de consumo potestativa, a ausência de convenção arbitral não impede a aplicação supletiva das regras de competência internacional estabelecidas no Regulamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruxelas I bis), nomeadamente a regra de proteção do consumidor, que fixa a competência no Estado de residência habitual do consumidor (art. 18.º).**
- 2. A definição da lei aplicável ao contrato de consumo internacional rege-se pelo Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), cujo artigo 6.º determina que se aplica a lei do país da residência habitual do consumidor, desde que o profissional dirija para esse país a sua atividade comercial.**
- 3. Aplicando-se a lei portuguesa, regem-se os contratos de compra e venda de bens de consumo pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (transposição da Diretiva (UE) 2019/771), e pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as alterações introduzidas).**
- 4. O profissional está vinculado ao dever de informação pré-contratual sobre o preço total, incluindo todos os encargos e custos adicionais, nos termos da lei.**
- 5. A omissão dessa informação impede a exigibilidade de valores não acordados expressamente com o consumidor, não podendo o fornecedor faturar custos adicionais sem consentimento prévio e informado.**
- 6. Constatando-se a inexistência de acordo sobre um custo adicional de transporte, e a falta de prova da sua comunicação prévia ao consumidor, é de declarar a inexigibilidade desse valor.**

1. Relatório

- 1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.
- 1.2 O Reclamante pretende que seja declarado que nada deve à Reclamada relativamente ao transporte internacional isolado que alegadamente não contratou e de que nunca lhe fora apresentado orçamento.
- 1.3 A Reclamada esteve presente na audiência através de um seu representante, com tradução simultânea através de um sistema de IA.
- 1.4 A Reclamada alegou que fazem sempre transporte individual, independentemente do objeto a transportar.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante nada deve à Reclamada relativamente a um transporte internacional, isolado, de um bem adquirido pelo Reclamante à Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu junto da Reclamada um equipamento de energias renováveis destinado à sua habitação, docs 1 e 2;
2. O Reclamante alega que foi realizado um transporte individualizado entre Kaufbeuren, Estado da Baviera, Alemanhã, e Arcozelo, Vila Nova de Gaia, Portugal;
3. O Transporte dizia respeito a 2m /500 kg de mercadorias, as quais não exigiam transporte individualizado, dado não se tratarem de mercadorias perigosas, frágeis e volumosas e, muito menos, urgentes;
4. O Reclamante informou que a entrega das mercadorias foi parcial, tendo a Reclamada optado por transporte normal em grupagem na segunda entrega da mercadoria;

5. O Reclamante sublinhou que o serviço de transporte individualizado nunca foi referido na fase pré contratual, não estando vertido no contrato celebrado entre as partes, nem decorrendo das características da mercadoria a transportar;
6. O Reclamante mais esclareceu que tratavam-se de componentes para um sistema de aproveitamento de energias renováveis;
7. O Reclamante referiu ainda que tal transporte não está previsto nas condições gerais de venda da Reclamada, nem se evidenciou vantajoso para a situação dos autos;
8. A Reclamada alegou que o contrato prevê custos adicionais de transporte, tendo assim faturado 1378,00 € adicionais ao preço previsto no contrato que é de 550,00 €, docs 1, 2, 3, 4 e 5;
9. O Reclamante esclareceu que o montante de 550,00 € foi pago aquando do pagamento integral das faturas, doc 1 e 2;
10. O Reclamante referiu durante a audiência de julgamento arbitral que nunca tivera sido informado sobre tal transporte e muito menos do preço do mesmo;
11. A Reclamada alegou que 99% das entregas que faz são efetuadas para países germanófonos;
12. A Reclamada referiu que desde há cerca de 10 anos entregam sempre os equipamentos que vendem em transporte direto ao cliente final, sem recargas intermédias;
13. A Reclamada sublinhou que não se tratou de um transporte especial, mas de um transporte padrão, explicando que existem problemas de acondicionamento dos componentes em causa.

3.1. 2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 8, 9.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10.

Factos não provados: 12/13. Estes factos foram relatados durante a audiência de julgamento com tradução simultânea, através de IA, e breve resumo junto aos autos no final pela Reclamada.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal arbitral quanto à matéria de facto assentou na análise da prova documental junta aos autos e nas declarações prestadas pelas partes durante a audiência de julgamento arbitral.

Em particular, foram tidos em consideração os documentos juntos pelo Reclamante (designadamente as faturas e comunicações contratuais), bem como a coerência, consistência e credibilidade das suas declarações em audiência.

A prova documental apresentada (docs. 1, 2, 3, 4 e 5) revelou-se relevante para apurar o teor do contrato celebrado e os montantes pagos.

As declarações do Reclamante mostraram-se claras, detalhadas e congruentes com os documentos apresentados.

O Reclamante prestou declarações de forma objetiva, sem contradições relevantes, tendo sido convincente ao explicar que nunca foi informado da realização de um transporte individualizado, nem do custo adicional de 1.378,00 €, o qual não consta das condições contratuais conhecidas nos autos.

A Reclamada esteve representada por um seu mandatado, com tradução simultânea

por sistema de inteligência artificial. A sua posição foi centrada na prática habitual da empresa — a de realizar sempre entregas diretas ao cliente final — mas não logrou apresentar elementos documentais ou pré-contratuais que demonstrassem ter informado o Reclamante da natureza do transporte a realizar ou dos custos adicionais associados.

Limitou-se a justificar o procedimento adotado com base na prática empresarial generalizada, sem, contudo, demonstrar que tal prática tivesse sido previamente aceite ou sequer conhecida pelo Reclamante.

A ausência de prova escrita sobre qualquer comunicação prévia, orçamento ou cláusula contratual específica relativa ao transporte individualizado, bem como a circunstância de a segunda parte da entrega ter sido realizada por transporte em grupagem (conforme declarado pelo Reclamante), reforçam a credibilidade da versão apresentada por este.

Face ao exposto, foram dados como provados os factos sustentados por prova documental (factos 1, 8, 9) e por declarações credíveis do Reclamante (factos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10).

Os factos alegados pela Reclamada (factos 11, 12 e 13) foram considerados não provados, por se basearem exclusivamente em alegações genéricas não confirmadas por qualquer elemento concreto dos autos.

4. Do Direito

O presente litígio decorre de uma relação de consumo internacional, na qual o Reclamante, residente em Portugal, adquiriu à Reclamada, uma empresa com sede na Alemanha, um equipamento de energias renováveis destinado ao uso na sua habitação,

tendo posteriormente sido faturado um custo adicional por transporte que o Reclamante alega nunca ter contratado nem autorizado.

– Competência do tribunal arbitral

Embora se trate de um processo de arbitragem de consumo potestativa, em que não foi celebrada qualquer convenção de arbitragem entre as partes, o consumidor aderiu voluntariamente à jurisdição do presente tribunal arbitral ao apresentar a reclamação junto do Centro de Arbitragem.

Não obstante a ausência de convenção arbitral, a análise da competência internacional do tribunal deve ter em conta as regras supletivas previstas no Regulamento (UE) n.º 1215/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012 (Regulamento Bruxelas I bis), o qual estabelece, entre outros, os critérios de competência em matéria civil e comercial com elementos transfronteiriços.

Nos termos do artigo 18.º, n.º 1 do referido regulamento:

“As ações intentadas por um consumidor contra a outra parte no contrato podem ser instauradas nos tribunais do Estado-Membro em que o consumidor tenha domicílio.”

Por sua vez, o n.º 2 do mesmo artigo determina que:

“As ações contra um consumidor só podem ser intentadas nos tribunais do Estado-Membro em que este tenha domicílio.”

Ainda que o regulamento exclua expressamente a arbitragem convencional do seu âmbito de aplicação (art. 1.º, n.º 2, al. d)), tal exclusão não impede a sua aplicação supletiva no contexto de arbitragem de consumo potestativa, na qual o tribunal

arbitral exerce competência similar à de um tribunal estadual no quadro do acesso do consumidor à justiça.

Assim, por força do domicílio do consumidor em território português, o presente tribunal arbitral tem competência para decidir a causa, aplicando-se a regra da proximidade e proteção do consumidor prevista no artigo 18.º do Regulamento.

– Lei aplicável ao contrato – Regulamento Roma I

A definição da lei aplicável ao contrato deve fazer-se à luz do Regulamento (CE) n.º 593/2008, de 17 de junho, relativo à lei aplicável às obrigações contratuais (Regulamento Roma I).

Nos termos do artigo 6.º do Regulamento Roma I, relativo aos contratos celebrados com consumidores:

“Um contrato celebrado por uma pessoa singular para uma finalidade que possa ser considerada fora do âmbito da sua atividade profissional com outra pessoa que atue no âmbito da sua atividade profissional é regulado pela lei do país onde o consumidor tem a sua residência habitual, desde que o profissional:

- a) Exerça as suas atividades profissionais nesse país, ou
- b) Por qualquer meio, dirija essas atividades para esse país ou para vários países, incluindo esse país, e o contrato se enquadre no âmbito dessas atividades.”*

No caso dos autos:

O Reclamante é consumidor residente em Portugal;

A Reclamada comercializa e entrega os seus produtos em Portugal, através de transações internacionais diretas com consumidores portugueses;

O contrato foi celebrado à distância, com efeitos no território português.

Estão, portanto, preenchidos os pressupostos do artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do Regulamento Roma I, pelo que se considera aplicável ao contrato em causa a lei portuguesa, enquanto *lex loci habituale do consumidor*.

– Aplicação do direito português – DL n.º 84/2021 e LDC

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva (UE) 2019/771, relativa aos contratos de compra e venda de bens de consumo, incumbe ao profissional informar clara e previamente o consumidor sobre os termos contratuais, incluindo os custos adicionais de transporte, sempre que estes não estejam incluídos no preço final previamente acordado.

Nos termos do artigo 6.º do DL n.º 84/2021 e, especialmente, do artigo 9.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), com as alterações introduzidas, entre outras, pela Lei n.º 47/2014, e pela Lei n.º 10/2013, o fornecedor está obrigado a:

“Artigo 9.º-A

Pagamentos adicionais

1 - Antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de obter o acordo expresso do consumidor para qualquer pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal do fornecedor de bens ou prestador de serviços.

2 - A obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo inválida a aceitação pelo consumidor quando não lhe tiver sido dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos adicionais.

3 - Quando, em lugar do acordo explícito do consumidor, a obrigação de pagamento

adicional resultar de opções estabelecidas por defeito que tivessem de ser recusadas para evitar o pagamento adicional, o consumidor tem direito à restituição do referido pagamento.

4 - Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços provar o cumprimento do dever de comunicação estabelecido no n.º 2.

5 - O disposto no presente artigo aplica-se à compra e venda, à prestação de serviços, aos contratos de fornecimento de serviços públicos essenciais de água, gás, eletricidade, comunicações eletrónicas e aquecimento urbano e aos contratos sobre conteúdos digitais."

Ora, resulta da matéria de facto provada que:

- O Reclamante não foi informado, nem antes nem durante a contratação, da existência de um custo adicional por transporte no montante de 1.378,00 €;
- O valor inicialmente contratado para o transporte foi de 550,00 €, que foi integralmente pago;

- O alegado transporte individualizado não foi solicitado, aceite ou acordado;
- A Reclamada não provou ter prestado qualquer informação prévia sobre esse custo ou sobre a natureza do transporte.

Trata-se, assim, de um custo adicional inesperado e não contratualizado, que configura uma violação das obrigações legais de informação e transparência previstas no direito português de consumo.

Além disso, o artigo 9.º, n.º 1 da LDC impõe que o fornecedor não cobre quaisquer valores adicionais que não tenham sido expressamente aceites pelo consumidor, sendo que o silêncio ou a ausência de oposição não constituem consentimento.

– Consequência jurídica: inexigibilidade do valor adicional

À luz do exposto, resulta claro que o montante de 1.378,00 € não foi objeto de acordo contratual, não foi previamente comunicado ao consumidor, e não resulta das condições gerais do contrato nem da natureza do serviço prestado.

Verifica-se, assim, uma violação do dever de informação e uma prática suscetível de consubstanciar abuso contratual, proibido tanto pelo DL n.º 84/2021 como pela Lei de Defesa do Consumidor.

Por conseguinte, a cobrança do referido valor é juridicamente inexigível, e assiste razão ao Reclamante ao solicitar que se declare que ele nada deve relativamente a esse valor.

5. Decisão

Nos termos e com os fundamentos expostos, decide-se:

Julgar totalmente procedente o pedido formulado pelo Reclamante;

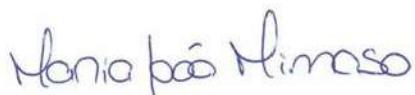
Declarar que o Reclamante nada deve à Reclamada a título de custos adicionais de transporte no valor de 1.378,00 €;

Absolver o Reclamante de qualquer pagamento relativo ao alegado transporte individualizado não contratado.

Notifique-se.

Porto, 12.10.25

A Juiz-Árbitro,



Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt