

SENTENÇA

PROC N.º. 2246/2025

TAC

MAIA

Requerente: ██████████, devidamente identificado nos autos.

Requeridas:

1 - ██████████, devidamente identificada nos autos.

2 - ██████████, devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Ficou provada a existência de danos no bem em causa.

- Estes danos foram alegados pelo requerente após o recebimento deste. O bem foi entregue a quem o requerente aceitou que o fosse. Consequentemente, o bem não foi inspecionado no momento da entrega, só ulteriormente o foi.

- Entretanto, o bem foi deslocado dentro de elevador, para o 3.º andar do edifício, pelo requerente e companheira e colocado no interior da fração. Só no dia seguinte o requerente (sozinho) abriu a embalagem, montou o aparelho e o ligou. Aí verificou os danos reclamados.

- Assim, a encomenda foi manuseada/transportada por várias pessoas incluindo o requerente.

- Trata-se de um bem que de “per si” inspira especiais cuidados, face à sua fragilidade e medidas (TV de 65”)

- Legislação aplicável:

Lei de Defesa do Consumidor;

DL n.º. 24/2014 de 14/2;

DL n.º 84/2021 de 18/10,

Código Civil, CPC, RCP, regulamento do CICAP.

- Saneamento do processo

As partes são legítimas.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes expressas na lei.

Inexistem exceções dilatórias ou perentórias invocadas ou de conhecimento oficioso que devam ser decididas ou que enfermem a normal tramitação dos autos.

- O valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 477,38 € (470,39 €+6,99 €)

- Do pedido

Vem o requerente solicitar a condenação das requeridas a pagar ao requerente a quantia de 477,38 € (pelo dano existente no bem e pelos portes de transporte) acrescida dos juros de mora desde a citação até efetivo pagamento

- Da reclamação

O requerente apresenta os seguintes factos:

Em 25/6/2025, o requerente encomendou via “website” da requerida 1 - ██████████, uma Smart TV TCL 65C635 65”, pelo preço de 470,39 €, devidamente pago através de multibanco. – doc junto

A entrega do equipamento seria efetuada através de recolha em loja

Posteriormente, a 30/6/25, através de email, requereu que a TV fosse entregue na morada que indicou, e para tal efetuou também através de MB, para a referência recebida o pagamento da quantia 6,99 €, relativa ao transporte do bem – Docs juntos.

Não recebeu qualquer outra informação sobre as modalidades e os termos da entrega. Apenas o informaram que o bem seria enviado para o armazém no Porto em 1/7/25 e expedida no dia seguinte – doc junto

Informou o requerente que não se encontrava na morada de entrega, apesar de estar próximo, e assim solicitou uma informação com um pouco de antecedência face ao momento da entrega para que a pudesse receber.

A requerida 1 informou-o que a mercadoria seria expedida a 2/7/25 e que o contacto móvel do requerente seria transmitido à transportadora – requerida 2

No dia agendado para a entrega o requerente esteve a maior parte do tempo no local de entrega para que a pudesse receber.

Todavia, a TV não foi entregue nessa data, mas no dia 3/7/25, tendo sido informado pela requerida 2 – doc junto

O local de entrega (apartamento do requerente) não se encontrava mobilado, e não estava ligado aos serviços de internet, pelo que pela necessidade de trabalhar, este encontrava-se num local a poucos minutos de distância.

Em 3/7/25, pelas 10.10h, o requerente foi avisado telefonicamente (requerida 2) que a transportadora se encontrava à porta da morada de entrega – doc junto

Não estando no local de entrega o requerente sugeriu que aguardassem alguns minutos pois que estava perto.

Tal sugestão foi recusada, sendo que o funcionário da requerida 2, tendo-o informado que se encontrava no prédio uma pessoa a efetuar limpezas que lhe facultaria o acesso ao prédio, abrindo-lhe a porta, e que a TV ficaria na entrada do prédio, podendo posteriormente o requerente levá-la e transportá-la para o apartamento.

Surpreso e de boa-fé o requerente anuiu com esta sugestão, até porque não pretendia atrapalhar o dia de trabalho dos funcionários da requerida 2 e nunca lhe ocorreu que a situação em apreço fosse ocorrer.

Assim, a TV foi depositada na entrada do prédio.

O requerente nunca assinou qualquer documento de entrega, nem presenciou a entrega.

Com o auxílio da companheira transportou a TV para o apartamento, sem que se verificasse qualquer incidente.

A encomenda não foi aberta e o bem não foi verificado no dia da entrega. Foi apenas pousado no apartamento.

No dia seguinte o requerente abriu a embalagem e, no momento em que a TV foi ligada, o requerente depara-se com o ecrã totalmente danificado – doc junto

O requerente de imediato contacta via email a requerida 1, com fotos e o relato do sucedido – doc junto

Em 7/7/25, a requerida 1 contacta o requerente solicitando o envio de fotos e ainda questionando se aquando da receção do produto foi assinalado na guia de entrega da transportadora, o campo caixa danificada ou danos/incidentes – doc junto

Fotos foram enviadas mas, quanto à guia de remessa, o requerente desconhece o documento porque nunca lhe foi entregue, pois que a encomenda não lhe foi entregue pessoalmente, tendo sido depositada na entrada do prédio.

Posteriormente, a requerida 1 informou que a TV foi devidamente testada e verificada antes da expedição, estando em conformidade e em bom funcionamento no momento da saída.

Ainda que o processo junto da transportadora foi recusado pois que não foram assinalados quaisquer danos visíveis aquando da entrega, nem na guia de remessa, e ainda que a embalagem não apresentava quaisquer sinais exteriores de anomalias que indicassem má manipulação durante o transporte.

- Da citação

As requeridas devidamente citadas, apresentaram as devidas contestações, onde impugnaram todos os factos que estejam em oposição com as defesas consideradas no seu conjunto e concluíram pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos.

Compareceram em audiência arbitral, e fizeram-se representar. Apresentaram documentação e prova testemunhal e documental.

- Das contestações

- A requerida 1

Não questiona a compra do bem identificado, nem o preço, nem a data.

Posteriormente à compra, o requerente solicitou que a entrega fosse efetuada na morada indicada por este, via transportadora.

O requerente indicou uma morada na qual não estava presente.

A entrega foi efetuada e depositada no local indicado e na data. A guia de remessa foi assinada sem comunicar qualquer desconformidade com o bem. Os campos caixa danificada ou danos/incidentes não foram preenchidos.

O requerente assumiu a responsabilidade de aceitar a encomenda e presume-se que esta foi entregue em 3/7/25 em conformidade.

Apenas em 4/7/25, o requerente informa a requerida sobre os danos no equipamento e envia fotos deste, solicitando a substituição.

A requerida informou o requerente que a requerida 2 não assumiu qualquer responsabilidade por na guia de remessa não mencionar qualquer ressalva, segundo a informação fornecida.

No momento em que saiu das instalações da requerida 1 o equipamento estava em conformidade pois que foi verificado e testado antes da expedição.

Note-se que nos termos e condições da requerida 1, esclarece-se e informa-se os clientes como proceder no momento da entrega do produto.

A requerida 1 não pode ser responsabilizada por danos reportados após a entrega e aceitação do bem, pois que o risco transferiu-se para o comprador no momento da entrega e como resulta do art 12 do DL n.º. 84/21 de 18/10 presume-se a conformidade do bem no momento da entrega salvo se for demonstrado o contrário.

No caso, o bem foi recebido sem menção de qualquer dano e a comunicação da existência de danos foi efetuada após a entrega, já depois do requerente ter deslocado o equipamento e procedido à sua instalação. Prática suficiente para que os danos tivessem sido causados por fatores externos, má utilização, ou manipulação posterior, pelo que não é possível imputar à requerida 1 qualquer responsabilidade por danos.

As condições gerais de transporte e entrega, disponíveis no momento da compra, determinam que qualquer dano visível deve ser comunicado no momento da entrega e registado na guia de transporte.

Não existe assim prova de dano pré-existente à entrega

Ainda, os danos reportados nunca seriam abrangidos pela garantia comercial por não serem originados por qualquer defeito de fabrico ou resultarem da utilização normal do equipamento.

- A requerida 2

Esta foi contratada pela requerida 1 para realizar o transporte de mercadoria, atuando como um elo operacional entre esta e o destinatário (requerente)

A requerida recolhe junto do vendedor o bem comercializado e nas condições de embalagem por este realizadas e assegura a entrega ao comprador.

A contratação dos serviços de transporte é efetuada através de um pedido de envio, que se rege pelos termos e condições de transporte. Quem contrata com a requerida declara que os aceita.

O litígio assenta na venda de bem defeituoso a que a requerida 2 é alheia, pois que não o produziu, nem comercializou, nem recebeu o preço, nem assumiu perante o requerente qualquer obrigação de conformidade do produto ou substituição, reparação, redução do preço ou resolução contratual.

A intervenção desta limitou-se ao transporte de um bem móvel. Cfr o ponto 5 sobre a responsabilidade e exclusões da responsabilidade da requerida 2. (art 14 da contestação)

A responsabilidade desta limita-se à perda, extravio ou atraso, sendo a mercadoria transportada por conta e risco do cliente.

A requerida não prestou qualquer serviço ao requerente mas tão somente à requerida 1.

O requerente não celebrou qualquer seguro de mercadoria, nem declaração de especial interesse em relação à mesma.

- Da prova

- Declarações de parte

O requerente foi ouvido em sede de declarações de parte e confirmou os factos constantes da reclamação.

Esclareceu ainda que prestou autorização ao funcionário da requerida 2, (que lhe telefonou) para que depositasse o bem transportado dentro e à entrada do prédio onde reside, pois que aí estava uma pessoa a proceder à limpeza dessa zona comum, que abrindo a porta, franqueou a entrada ao(s) funcionário(s) da requerida para

depositar a TV no hall de entrada do prédio, uma vez que se encontrava muito próximo desse local e que posteriormente a transportaria para a fração que ia habitar.

Que a fração autónoma por este habitada se situa no 3º. andar do edifício e que deslocou a TV com a ajuda da companheira, desde o hall de entrada do prédio, até ao 3º. andar.

Tendo encontrado a TV no hall de entrada encostada à parede, deslocou-a para a sua fração.

Que utilizou o elevador para efetuar esse trajeto.

Que não celebrou qualquer seguro de transporte nem mencionou especial interesse e fragilidade do bem.

Que no dia da entrega da TV esta foi colocada na fração e só no dia seguinte o requerente abriu a embalagem e a instalou. Ao ligá-la verificou a existência de danos no ecrã.

Que reportou tais danos à requerida 1, nesse mesmo momento.

Foi ouvida a testemunha indicada pelo requerente, [REDACTED], sua companheira.

O depoimento desta demonstrou algum alheamento e insegurança no que respeita ao relato dos factos ocorridos.

Todavia, referiu que o requerente e a própria se encontravam em casa dos pais, em teletrabalho, aguardando a entrega da TV.

Que o requerente lhe solicitou ajuda para deslocar a TV, desde o hall de entrada do prédio até à fração e aí a depositarem.

Assim fez.

Utilizaram o elevador para tal efeito e que a TV coube em diagonal.

Que a embalagem não foi aberta nesse instante, apenas posteriormente e que não estava presente.

Foi ouvida a testemunha indicada pela requerida 1, [REDACTED] [REDACTED],
[REDACTED] funcionário desta no departamento de transportes e encomendas.

Reiterou o teor das mensagens eletrónicas juntas aos autos.

- Apreciação das provas

Os depoimentos das testemunhas indicadas pelas partes, mantiveram-se alinhados com as versões de cada parte, vertida nas respetivas peças processuais.

Nada trouxeram de novo e que auxiliasse o tribunal na busca da verdade material.

Todavia, nas declarações de parte prestadas pelo requerente este referiu expressamente que aceitou a sugestão do funcionário da requerida que lhe telefonou no momento da entrega. Pois que não se encontrando no local de entrega, foi-lhe sugerido que a encomenda fosse depositada no hall de entrada do prédio, pois que aí se encontrava uma pessoa em limpezas, que poderia abrir a porta para a depositar.

O requerente aceitou, pois diz que conhece os vizinhos do prédio bem como a pessoa que lá estava em limpezas.

Assim foi feito.

- Apreciação da prova

As declarações de parte são um meio de prova voluntário, requerido pela própria parte, ou oficiosamente determinado pelo tribunal, com vista ao esclarecimento dos factos em que interveio pessoalmente e, de acordo com o disposto nos arts 417 e 466, ambos do CPC, constituem um dever de cooperação para a descoberta da verdade material e são apreciadas livremente de acordo com a convicção do tribunal.

Desta feita, entende o tribunal que a TV foi entregue pela transportadora (seus funcionários) requerida 2, a quem se encontrava no hall de entrada do prédio, sito no local indicado pelo requerente para a entrega da mesma, e com a autorização expressa deste.

Ainda que:

A TV foi depositada no local autorizado (interior do prédio no hall de entrada) que a pessoa que efetuava a limpeza, conhecida do requerente, abriu a porta para aí a colocarem.

Assim, o requerente, posteriormente chegou ao local, acompanhado da sua companheira e testemunha nestes autos, deslocou a TV, utilizando o elevador, até ao 3º. andar do edifício e dentro da fração a colocou.

Sem mais, sem abrir a caixa, sem analisar o bem comprado.

No dia seguinte, sozinho, abriu a embalagem e procedeu à montagem da TV, e quando a ligou à corrente verificou a existência de danos no ecrã.

Estes danos não eram visíveis no exterior e sem esta estar ligada.

- A legislação aplicável

Nos termos do disposto no art 796 n.º 1 do CC, sob a epígrafe “risco” nos contratos que importem a transferência do domínio sobre certa coisa ou que constituam ou transfiram um direito real sobre ela, o perecimento ou deterioração da coisa por causa não imputável ao alienante corre por conta do adquirente.

Desta forma, não podendo determinar-se, nem o agente, nem o local, nem o momento onde os danos foram provocados, não podendo imputar-se ao profissional/vendedor (requerida 1) nem ao transportador (requerida 2) a produção dos danos, sendo certo que o bem foi entregue a quem o requerente aceitou que o fosse e depositado no local de acordo com a vontade manifestada pelo requerente.

Desconhecem-se as condições em que foi desembalado, em que foi transportado pela requerida 2, em que foi deslocado já dentro do prédio pelo requerente para fração onde iria residir, sabendo-se que se situa no 3º. andar.

São imensas as circunstâncias que concorrem na situação em apreço, e em que poderão ter ocorrido os danos.

O requerente, deslocou, manuseou a TV, sendo certo que os danos que reclama também poderiam ter ocorrido durante esse processo.

O risco da perda ou deterioração do produto correm pelo requerente (adquirente).

Ainda mais,

Não se trata de uma desconformidade, não se trata de um defeito de fabrico, o produto em questão apresenta danos, graves, compatíveis com um manuseamento descuidado.

Para tal confronte-se à evidência as fotos juntas aos autos.

O DL n.º 84/2021 de 18/10, refere no art 11, sob a epígrafe “entrega do bem ao consumidor” – que o bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem.

Foi o que aconteceu.

O art 12 do mesmo diploma, menciona a responsabilidade do profissional face ao consumidor no caso de falta de conformidade.

Os danos verificados não resultam de desconformidades ou avarias resultantes do uso normal do aparelho.

Ainda

Verifique-se as condições de utilização da requerida 1, que se transcrevem:

“Todos os artigos são embalados na [REDACTED] [REDACTED] com o máximo cuidado e vão protegidos dentro de caixas personalizadas por bolsas de ar e papel com a respectiva cinta anti-abertura. Caso note que a embalagem está danificada e sem a nossa fita adesiva personalizada, como também sem estar cintada deve contactar-nos imediatamente e trataremos de indicar-lhe quais os procedimentos a ter junto com o estafeta da transportadora.

Solicitamos que no momento de recepção da encomenda transportada pelas nossas transportadoras, verifique o estado da(s) caixa(s) e mencione sempre o que detecta durante a entrega, como por exemplo: "Caixa danificada"; "Caixa com marcas de queda"; "Caixa sem fita [REDACTED] [REDACTED]"; ... na folha de recepção do motorista, bem como verifique sempre que possível no interior da(s) caixa(s) o conteúdo da sua encomenda, para que no caso de haver algum produto danificado ou em falta possa ser realizada de imediato uma reclamação do serviço e seja activado o seguro para cobrir todos os estragos/furtos.

No entanto após aceitação da encomenda e durante abertura da mesma, se detectar algum dano causado pelo transporte, terá que nos contactar via email de imediato (no proprio dia da entrega) detalhadamente com descrição do dano e fotografias de prova, neste caso dos produtos em causa, da caixa juntamente com a etiqueta identificadora da expedição/transportadora e essencialmente do nosso embalamento utilizado, ao qual todos os dias primamos pela qualidade.

[REDACTED]

Desta feita entende-se que não existe qualquer violação da legislação do consumo, quer seja a LDC (Lei de defesa do consumidor - Lei n.º 24/96, de 31 de Julho), quer o DL n.º 84/2021 de 18/10, quanto à conformidade dos bens, quanto à responsabilidade do profissional.

Esta presunção é desde logo afastada por não se tratar de uma desconformidade, como já se referiu supra, mas de um dano.

- Sendo uma televisão de 65" desde logo a embalagem possui dimensões de grande escala e inspira cuidados no manuseamento.

- O produto de “per si” apresenta uma fragilidade especial.

Desta feita,

Apesar da televisão não ter sido entregue diretamente ao requerente, foi-o na morada indicada por este, e a quem este aceitou.

- Decisão

Julga-se a presente reclamação improcedente e, em consequência, absolvem-se as requeridas dos pedidos efetuados pelo requerente.

Custas pelo requerente

Registe e notifique.

Maia, 14/12/2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro