

## SENTENÇA

Proc nº. 3055/2025

TAC

GONDOMAR

**Reclamante:** [REDACTED], devidamente identificada nos autos

**Reclamada:** [REDACTED] [REDACTED] devidamente identificada nos autos

Sumário:

À reclamada é aplicável a legislação sobre transporte de bens e mercadorias em território nacional.

Esta não presta um serviço público essencial.

A legislação aplicável contém requisitos apertados que devem ser observados aquando do envio e recebimento de uma mercadoria. Nenhum destes requisitos foi cumprido, nem pela reclamante nem pelo destinatário.

Não foi declarado pela reclamante, nem o valor do bem, nem o especial interesse neste. Não foi pago qualquer suplemento de preço.

Não foram alegados factos que visem responsabilizar a reclamada por dolo no transporte.

Veja-se ainda a jurisprudência dos tribunais superiores, assinalada e bem explícita no que se refere à natureza da reclamada, às suas funções bem como à legislação aplicável.

- O pedido efetuado

Que a reclamada seja condenada no pagamento à reclamante da quantia de 155,00 €, relativa ao preço pago pela televisão ou em alternativa, do custo da reparação.

- O despacho saneador

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

Foi alegada a exceção da ilegitimidade ativa da reclamada, uma vez que esta não é a titular da relação material que se estabeleceu entre a reclamada e a entidade [REDACTED], em virtude do contrato de transporte de mercadorias celebrado.

Acontece que,

A reclamante é a proprietária do bem identificado na reclamação que, alegadamente, foi danificado durante o transporte.

O contrato estabelecido tem na sua génese um contrato a favor de terceiro (artigos 443.º a 451.º CC) que se traduz num acordo onde uma

parte (promitente - a reclamada) assume perante outra (promissário – Bou express) a obrigação de realizar uma prestação em benefício de um terceiro, estranho ao contrato (a reclamante). O beneficiário adquire o direito independentemente de aceitação. Este torna-se de imediato credor, não necessitando de expressamente o aceitar. Constitui uma exceção ao princípio obrigacional “inter partes” estipulada nos arts. 436º/443º CC.

Daí que a reclamante é parte legítima na presente reclamação, por ser a beneficiária do contrato estabelecido entre as entidades acima referidas.

Inexistem outras exceções, irregularidades e/ou nulidades que cumpra conhecer e decidir.

Prosseguindo:

- Fixação do valor da causa

Nos termos legais fixa-se o valor da presente reclamação em 155,00 €

- A reclamação (em síntese)

Em 7/11/25, foi solicitada à reclamada a recolha e o transporte de uma televisão, no âmbito de contrato celebrado entre a [REDACTED] e aquela.

A recolha não foi efetuada na data aprezada tendo ficado registado como “ausência da cliente” quando esta estava em casa e não foi contactada.

Assim, a reclamante deslocou-se a uma loja [REDACTED] para entrega do equipamento. Foi devidamente acondicionado, na embalagem original do fabricante, com reforço da proteção inclusive revestida com papel bolha. Foi aceite pela reclamada sem qualquer reserva ou advertência quanto ao acondicionamento.

O equipamento chegou ao destino danificado (ecrã partido) apesar da embalagem exterior aparentar boas condições.

Não foi efetuada reserva no ato da entrega porque estava embalado e por isso não detetável.

Foi apresentada reclamação verbal e escrita no livro de reclamações “on line” da reclamada, sendo que esta não assumiu qualquer responsabilidade.

Alegou mau acondicionamento da mercadoria.

O equipamento danificado teve um custo de 155,00 €

- A citação

A reclamada devidamente citada, compareceu na audiência arbitral, fez-se representar e apresentou contestação.

Para além da exceção alegada e que já ficou decidida, refere ainda que o serviço prestado pela reclamada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], não se confunde com a empresa [REDACTED] [REDACTED]

██████████, sendo esta e não aquela, uma empresa concessionária de um serviço público essencial.

A atividade da reclamada é a de transporte de mercadorias, sendo-lhe aplicável o regime jurídico do transporte de mercadorias.

Quanto aos danos no objeto, verificou-se que o embalamento não era suficiente para o tipo de conteúdo, pois que a TV foi remetida na caixa de origem, não obedecendo ao guia de embalamento e acondicionamento disponível nos serviços de atendimento e ainda "on line".

As boas práticas aconselham:

*Caixa dentro de caixa – a caixa interior deverá ser a original do produto, a exterior deverá ser de cartão cancelado duplo e deverá evitar qualquer movimento da caixa interior, preenchendo-se os espaços vazios.*

A responsabilidade pelo acondicionamento do objeto enviado é do expedidor (reclamada).

Assim, a reclamada não se responsabiliza por perda, extravio, danos, em resultados de circunstâncias fora do seu controlo ou por atos ou omissões, tais como mau acondicionamento ou deficiente embalamento.

A reclamada desconhece o estado do objeto quando foi expedido, uma vez que lhe foi entregue em caixa fechada.

O deficiente acondicionamento constitui uma causa de exclusão da responsabilidade da reclamada – art 18º. do DL nº. 239/2003 de 4/10.

Por outro lado, a reclamante não declarou o valor da encomenda aquando da contratação expedição e entrega.



Não foi aceite a reclamação efetuada.

Não foi preenchida, nem declarada pelo destinatário qualquer reserva face à encomenda recebida, pelo que o assunto não chegou a ser averiguado.

Não receberam reclamação da empresa Bou express.

- Apreciação da prova e legislação aplicável

O art 342.º do CC, refere que o ónus da prova cabe àquele que alega o direito.

Artigo 342.º - (Ónus da prova)

1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Ora,

A reclamante apesar de ter alegado que acondicionou devidamente o artigo e que o entregou no estabelecimento comercial da reclamada em Gondomar e que aqui nada disseram sobre a embalagem, aceitaram-na e procederam à expedição desta.

A reclamada não abriu a embalagem para verificar o estado em que se encontrava o bem expedido.

A reclamante não preencheu o campo destinado ao valor da encomenda enviada, nem o destinatário apresentou reserva aquando do recebimento da encomenda.

O DL n.º 239/2003 de 4/10, aplicável ao caso em apreço, estabelece o regime jurídico do contrato de transporte rodoviário nacional de mercadorias, e refere nos arts 6, 7, 12, 18, que se transcrevem, o seguinte:

Deverá ser declarado pelo expedidor o valor da mercadoria, mediante o pagamento de um suplemento de preço e ainda declarar o especial interesse na entrega da mercadoria.

Nenhum destes procedimentos foi adotado.

O destinatário aceitou a encomenda sem declarar qualquer reserva relativa à mercadoria ou mesmo à embalagem desta.

Daí que a responsabilidade do transportador fica excluída, nos termos do art 18.º.

O art 21.º menciona a atuação dolosa do transportador, mas para tal deverão ser alegados e provados factos que a sustentem, o que não aconteceu no caso em apreço.

Transcrevem-se os artigos em causa.

Artigo 6.º - Declaração de valor da mercadoria - O expedidor pode, mediante o pagamento de um suplemento de preço a convencionar, declarar na guia de transporte o valor da mercadoria, o qual, no caso de exceder o limite do valor estabelecido no n.º 1 do artigo 20.º, substitui esse limite.

Artigo 7.º - Interesse especial na entrega - O expedidor pode, mediante o pagamento de um suplemento de preço a convencionar, declarar na guia de transporte o valor do interesse especial na entrega da mercadoria, para o caso de perda, avaria ou incumprimento do prazo convencionado.

Artigo 12.º - Aceitação da mercadoria pelo destinatário - 1 - O cumprimento da prestação do transportador ocorre com a entrega da mercadoria ao destinatário. 2 - Em caso de vício aparente da mercadoria ou defeito da embalagem, o destinatário deve, no momento da aceitação, formular reservas que indiquem a natureza da perda ou avaria. 3 - Em caso de vício não aparente, o destinatário dispõe de oito dias a contar da data da aceitação da mercadoria para formular reservas escritas devidamente fundamentadas e para as comunicar ao transportador. 4 - Se o destinatário receber a mercadoria sem verificar o seu estado contraditoriamente com o transportador, ou sem formular as reservas a que se referem os números anteriores, presume-se, salvo prova em contrário, que as mercadorias se encontravam em boas condições.

5 - Para efeitos de verificação da mercadoria, o transportador e o destinatário devem conceder reciprocamente as facilidades consideradas razoáveis.

Artigo 18.º - Causas de exclusão da responsabilidade do transportador - 1 - A responsabilidade do transportador fica excluída se a perda, avaria ou demora se dever à natureza ou vício próprio da mercadoria, a culpa do expedidor ou do destinatário, a caso fortuito ou de força maior. 2 - A responsabilidade do transportador fica ainda excluída quando a perda ou avaria resultar dos riscos inerentes a qualquer dos seguintes factos: a) Falta ou defeito da embalagem relativamente às mercadorias que, pela sua natureza, estão sujeitas a perdas ou avarias quando não estão devidamente embaladas; b) Manutenção, carga, arrumação ou descarga da mercadoria pelo expedidor ou pelo destinatário ou por pessoas que atuem por conta destes; c) Insuficiência ou imperfeição das marcas ou dos símbolos dos volumes. 3 - O transportador não pode invocar defeitos do veículo que utiliza no transporte para excluir a sua responsabilidade.

Artigo 21.º - Responsabilidade do transportador em caso de dolo  
- Sempre que a perda, avaria ou demora resultem de atuação dolosa do transportador, este não pode prevalecer-se das disposições que excluem ou limitam a sua responsabilidade.

Ainda, a jurisprudência debruça-se sobre esta matéria e realça estes preceitos: veja-se o Ac TRL no âmbito do proc. nº. 20633/19.0T8LSB.L1-8, de 11/2/21, que claramente dissecou este regime legal e refere a atuação da reclamada e a legislação que lhe é aplicável.

Face ao exposto e aos factos constantes dos autos, verifica-se que a reclamada não desrespeitou a legislação do consumo, nem a legislação que lhe é aplicável face ao seu escopo social, nem lhe pode ser assacada responsabilidade pelos danos reclamados.

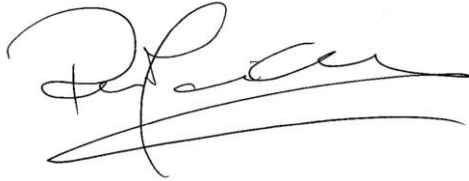
Assim,

Julga-se a presente reclamação improcedente, e em consequência, absolve-se a reclamada na totalidade do pedido efetuado

Custas (taxas arbitrais) pela reclamante

Registe e notifique.

Gondomar, 12/02/2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro