



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
479/22

ARP

P. n.º 1560/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED] requereu contra [REDACTED] o ressarcimento dos danos que, segundo alega, esta lhes causou pela não prestação do serviço que com ela contratou em 8/8/2021, consistente no transporte de Faro até à sua morada em Estreito de Câmara de Lobos, Região Autónoma da Madeira, de três caixas com 6 kg, 15kg e 5kg, cada, contendo os seus pertences relativos à sua vida académica que viveu em Faro (nomeadamente, roupa, calçado, objectos de cozinha), sendo que a reclamada a informou que não existia forma de recuperar tais pertences. Pediu, para tanto, a quantia de € 1.285,17, correspondente à soma do valor que pagou pelo envio (€ 85,17) com o que indica como sendo, aproximadamente, o dos bens contidos nas caixas (€ 1.200).

A reclamada contestou, sustentando que a sua responsabilidade pela reparação pretendida se queda no montante de € 345,17, equivalente ao valor pago pelo serviço (€ 85,17) acrescido da quantia de € 260, correspondente a € 10 por cada Kg do total dos bens entregues para transporte (26 Kg), como resulta do contrato celebrado e vertido nas “condições gerais do serviço”, publicitadas em [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), uma vez que a reclamante não demonstrou à reclamada, nem em juízo, o valor das mercadorias, pois não facultou as respectivas facturas.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:

1) Em 8/8/2021, a reclamante contratou com a reclamada o transporte dos seus pertences relativos à sua vida académica que viveu em Faro – livros, roupa, produtos de higiene, calçado e objectos de cozinha –, contidos em três caixas com 6 kg, 15kg e 5kg, cada, desde Faro até à sua morada na Região Autónoma da Madeira, tendo-lhe pago por tal serviço o preço de € 85,17.



2) As ditas caixas extraviaram-se, nunca chegando ao destino, e os bens nelas acomodados tinham o valor global de € 1.000, pelo menos.

4) A reclamada publicita no sítio «<https://www.██████████.pt>» as “condições gerais do serviço” que presta, entre as quais se inclui a 17ª que, sob a epígrafe “Seguro de Responsabilidade Civil” tem o seguinte teor:

«A tarifa aplicada pela ██████████ inclui o preço de um seguro de responsabilidade civil com vista à cobertura de perdas e danos relativos ao transporte da encomenda até ao valor de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros). Adicionalmente o cliente poderá acordar um custo adicional para uma cobertura superior (ver ponto 21). A ██████████ compromete-se a realizar todos os esforços por forma a efetuar a prestação do serviço no prazo estimado/previsto. Para que o seguro possa ser acionado pela ██████████ poderá ser solicitada a recolha da mercadoria e a fatura de compra do conteúdo da encomenda. Ao aceitar os Termos e Condições da ██████████ o cliente assume que se reclamar o pagamento de qualquer indemnização ou compensação, independentemente da sua natureza jurídica, esta terá como limite máximo o valor da fatura de compra ou o peso da encomenda, caso em que a eventual compensação a atribuir terá um valor máximo de dez euros por kilo (Decreto-Lei nº 239/2003 de 4 de Outubro) (...).»

5) O aludido contrato foi celebrado pela internet.

6) Nesse contexto, a reclamada não informou a reclamante da existência das mencionadas “condições gerais do serviço”, não lhe comunicou o conteúdo da cláusula descrita no item 4), nem, por consequência, a informou sobre qualquer dos aspectos nela compreendidos.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com o teor das declarações da reclamante, corroboradas pelo conteúdo daqueles e plenamente convincentes da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum, designadamente quanto à razoabilidade do valor aproximativo indicado para os bens remetidos e quanto à dificuldade em efectuar tal indicação com rigor. Na verdade, resultou credivelmente de tais declarações – neste particular conspecto coadjuvadas pelo depoimento da testemunha ██████████, apesar de não saber o valor dos bens – que a reclamante entregou à reclamada tudo o que foi acumulando ao longo do seu percurso académico em Faro, incluindo os dispendiosos manuais escolares de que serviu, vestuário, produtos de higiene (e estética) e utensílios de cozinha. Ora, neste contexto, por um lado, não seria razoável pretender, como o fez a reclamada, que a reclamante tivesse em seu poder facturas comprovativas da aquisição dos bens em questão, afinal, objectos e produtos para a vida corrente, até porque tal não se



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

coadunaria com o comum comportamento dos cidadãos em geral e nem tal é imposto por qualquer disposição legal ou validamente exigível por disposição contratual, como infra se dirá. Por outro lado, o valor aproximado indicado não emerge como manifestamente empolado, considerando também os padrões comuns. Ainda assim, dado que, afinal, a reclamante procedeu a tal indicação com alguma margem de (compreensível) indefinição, entendeu o Tribunal dar como provado o valor de € 1.000 (pelo menos), que, apesar de contido dentro da aproximação sugerida, é atenuadamente inferior, prevenindo a possibilidade de aquela ter efectuado a sua estimativa algo por cima.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor»*, devendo, para tanto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, informá-lo, *«de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa»*.

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o prestador *«tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato»*, o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: *«a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c)*



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

A pretensão da reclamante ao pagamento das quantias que indica vem por ela justificada com a necessidade de a mesma ser ressarcido dos danos patrimoniais sofridos em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

Ora, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do serviço com o contrato, «*o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato*» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «*à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui também peticionados pela reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi claramente feita.

Estando, como vimos, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

À reclamada foram confiados vários bens contidos em três caixas que se extraviaram, embora em circunstâncias de modo não apuradas. É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse da credora na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

Revertendo ao caso, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação dos danos demonstrados e tidos por adequadamente causados por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que a reclamante sofreu adequadamente os danos patrimoniais cuja reparação peticionou, embora apenas pelo valor de € 1.000, quanto aos bens extraviados.

A reclamada defendeu, contudo, a exoneração parcial dessa sua responsabilidade em virtude do estipulado na cláusula 17ª das “condições gerais do serviço” descrita no item 4) da factualidade e, subsidiariamente, por força do estatuído no art. 20º do DL 239/2003 de 4/10.

Salvo o devido respeito, não tem razão.

A aplicabilidade da debatida cláusula 17ª ao contrato individual a que estes autos concernem e que serve de fundamento à defesa dependeria do acatamento do regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo DL 446/85 com as suas subsequentes alterações (LCCG), dado não ser controverso que a referida “condição geral” constitui uma cláusula contratual geral, que no caso, aliás, segundo a alegação da própria reclamada, até parece ter sido apenas genericamente divulgada na publicidade feita pela *internet*, sem que, sequer, tenha sido inserida no corpo contratual individualizado.

Posto isto, tudo se resume em saber se a reclamada logrou provar que cumpriu efectivamente os deveres de comunicação e informação impostos pelos arts. 5º e 6º da LCCG relativamente à dita cláusula, já que a circunstância de a mesma organizar a sua empresa de modo a colher os benefícios da utilização da *internet* não a dispensam, obviamente, de observar as leis da República e os princípios reconhecidos em todo o espaço da União Europeia, contrariamente ao que pareceu defender (em alegações durante a audiência).

Nos termos desse art. 5º, a integração de cláusulas gerais no contrato está sempre dependente da comunicação ao aderente, que, como é consensual, terá que ser integral e adequada, para poder conduzir a um conhecimento completo e efectivo de tais cláusulas, cabendo ao ofertante o ónus da prova dessa comunicação. No quadro da formação do contrato, estes deveres de comunicação e informação radicam, evidentemente, no princípio da autonomia privada, cujo



exercício efectivo pressupõe que se encontre bem formada a vontade do aderente ao contrato e, para tanto, que este tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação ⁽¹⁾.

Como é fácil de entender, são, assim, convocados deveres pré-contratuais ⁽²⁾ de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente. A obtenção desse objectivo requer, desde logo, que a comunicação do clausulado contratual seja feita com antecedência necessária ao conhecimento completo e efectivo do aderente, tendo em conta as circunstâncias (objectivas e subjectivas) presentes na negociação e na conclusão do contrato – a importância deste, a extensão e a complexidade (maior ou menor) das cláusulas e o nível de instrução ou conhecimento daquele –, para que o mesmo, usando da diligência própria do cidadão médio ou comum, as possa analisar e, assim, aceder ao seu conhecimento completo e efectivo, para além de poder pedir algum esclarecimento ou sugerir qualquer alteração ⁽³⁾.

1 Foi o que ponderou, mais detalhadamente, o Ac. do STJ de 2/12/2013 (p. 306/10.0TCGMR.G1.S1):

«O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais constitui um regime especial tutelador, em face do direito comum dos contratos que continua centralizado nos princípios da liberdade e da auto-responsabilidade, presumindo a igualdade entre os sujeitos.

Este regime especial visa conter os efeitos disfuncionais da liberdade contratual e proteger determinada categoria de sujeitos, os aderentes, os quais se encontram integrados em formas estruturais que geram situações de poder a favor de organizações, numa situação que tipicamente os impossibilita de uma autotutela dos seus interesses. Estão, assim, desprovidos de qualquer poder negocial em relação à fixação do conteúdo dos contratos que assinam, sem possibilidade de negociar ou de fazer contrapropostas, e sem alternativas à aceitação formal de cláusulas redigidas pela contraparte, que encaram como uma «inevitabilidade» necessária para terem acesso a bens ou serviços essenciais à sua sobrevivência e qualidade de vida.

Dada a disparidade de poder entre as partes do contrato de adesão, assume um papel decisivo a garantia do “modelo de informação” ou “imperativo de transparência”, cuja finalidade é potenciar a formação consciente e ponderada da vontade negocial, parificando posições de disparidade cognitiva, quer quanto ao objecto, quer quanto às condições do contrato [Cf. Joaquim de Sousa Ribeiro, Direito dos Contratos, Estudos, Coimbra editora, Coimbra, 2007, p. 49.].

Reconhece-se que a liberdade de contratar assenta em pressupostos cognitivos e que a necessidade de transparência e de informação, reportada à fase da formação da vontade, permite combater «a estrutural assimetria informativa entre as partes», e exige do profissional «deveres positivos de informação, de acordo com parâmetros quantitativos e qualitativos capazes de afiançarem a integralidade, a exactidão e a eficácia de comunicação» [idem, p. 61.]. O princípio da transparência adequa-se, ainda, ao discurso argumentativo próprio do pensamento civilista, pois a sua função é instrumental à autonomia privada, permitindo criar condições para o seu exercício. O objectivo deste modelo é, assim, o de melhorar a qualidade do consentimento do consumidor, e também, corrigir o desequilíbrio das prestações, bem como promover a defesa da justiça interna do contrato [Cf. Pais de Vasconcelos, Contratos Atípicos, Coimbra, 1995, p. 423.].».

2 Tais deveres já resultariam, genericamente, do art. 227º nº 1 do CC. Com efeito, a comunicação, na íntegra, dos projectos negociais é, no fundo, uma elementar imposição do princípio da boa-fé contratual. É sobejamente reconhecido que a boa-fé, pela qual as partes devem pautar a sua conduta, consubstancia um princípio subjacente a todas as fases da vida do contrato: nos seus preliminares e formação, na sua integração, na sua alteração e no seu cumprimento (arts. 227º, 239º, 437º e 762º do CC). Por outro lado, se a violação desse princípio for manifesta, é ilegítimo o eventual exercício do direito contratualmente assegurado (art. 334º CC).

3 A necessidade de concessão de “tempo suficiente”, enquanto requisito inerente ao dever de informar, tem sido uniformemente apontada pelo STJ. Assim, v., p. ex., para além do já citado de 2/12/2013, os Acs. de 2/6/2015 (p. 109/13.0TBMLD.P1.S1), de 8/4/2010 (P. 3501/06.3TVLSB.C1.S1-, de 20/1/2010 (p. 2963/07.6TVLSB.L1.S1-, de 30/10/2007 (07A303048), de 12/12/2002 (p. 02A3692-, de 18/11/1999 (p. 99B869) e de 23/10/2008 (p. 08B2977), tendo concluído este último: «As cláusulas contratuais gerais..., inseridas em propostas de contratos singulares, devem ser comunicadas na íntegra e de modo adequado e com a antecedência necessária aos aderentes que se limitem a



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Em caso algum, se poderá admitir que o predisponente fique eximido dos deveres que o oneram, ou a conceber como legítimas uma sua completa passividade na promoção do efectivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais e, sobretudo, uma ausência de comunicação destas ao aderente com a antecedência necessária ao conhecimento completo e efectivo, até para que o mesmo possa também exercitar o seu dever de diligência, p. ex., pedindo esclarecimentos. Foi o que o Ac. do STJ de 18/4/2006 esclareceu lapidarmente: «O dever de comunicação das cláusulas contratuais constante do artigo 5º do Decreto-lei nº 466/85 de 25 de Outubro destina-se a que o aderente **conheça antecipadamente** o conteúdo contratual, isto é, as cláusulas a inserir no negócio. Esse dever acontece na **fase de negociação, ou pré-contratual**, e deve ser acompanhado de todos os esclarecimentos necessários, possibilitando ao aderente conhecer o significado e as implicações das cláusulas.»⁽⁴⁾

Pode sustentar-se que a intensidade e o grau do dever de diligência que também recai sobre o aderente são maiores ou menores em função das particularidades de cada caso, sobretudo as atinentes à extensão e complexidade das cláusulas e ao nível de instrução ou conhecimento do mesmo. Mas já não é aceitável que, perante esse dever de diligência, o proponente seja dispensado dos seus próprios deveres. Como parece evidente, essa concepção conduziria à inversão não consentida da hierarquia legalmente estatuída entre os deveres do predisponente e do aderente.

Ora, mostrando-se no caso em apreço omitido aquele ónus em relação à dita cláusula, fulcral para a pretensão da reclamada, terá a mesma que considerar-se excluída do contrato, pelo que improcede o por ela aqui argumentado nesta vertente⁽⁵⁾.

E o mesmo sucede com a invocação do art. 20º do DL 239/2003 de 4/10, entretanto alterado e republicado pelo DL 57/2021 de 13/7 e que veio disciplinar, revogando o Código Comercial, o contrato pelo qual uma das partes – o transportador – se obriga perante outrem (normalmente o

subscrevê-las ou a aceitá-las, incluem-se nos contratos por via da aceitação, e o ónus de prova daquela comunicação incumbe ao contraente predisponente.».

4 (P. 06A818). Vem aqui também a muito a propósito evocar o voto de vencido que o Cons. Júlio Gomes após no Ac. do STJ de 9/7/2015, em termos muito impressivos: «Os deveres de comunicação e de informação não se reduzem, estamos em crer, a um dever de prestar esclarecimentos se os mesmos forem solicitados (que corresponde apenas a uma faceta do dever de informação prevista no n.º 2 do artigo 6.º). Aliás sem essa **comunicação prévia** o leigo muitas vezes nem sequer sentirá necessidade de pedir mais esclarecimentos. Um exemplo: a exclusão do benefício da **excussão prévia**. Para um leigo - mormente com a 4.ª classe como a Autora - é apenas mais uma frase ininteligível, no meio da "algaraviada" jurídica. Em suma, o leigo muitas vezes não sabe sequer o suficiente para se aperceber das cláusulas ou de todas as cláusulas que lhe são prejudiciais. Acresce que o momento da escritura não é, na realidade o adequado para pedir grandes esclarecimentos. Não o é pela pressão social - se a Autora falasse e questionasse muito punha em risco a realização da escritura de que os devedores necessitavam - e porque é delicado nesse momento colocar os cenários do incumprimento em cima da mesa.».

5 De todo o modo, sem prejuízo do que resulta do regime das cláusulas contratuais gerais, essa cláusula sempre seria nula por excluir ou restringir os direitos atribuídos pela lei de defesa do consumidor (cf. art. 16º Lei 24/96, de 31/7).



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

expedidor e/ou destinatário) a deslocar por rodovias determinadas coisas (mercadoria) de um local para o outro, mediante retribuição.

Ora, desde logo, a reclamada não alega que os danos que desencadearam a sua responsabilidade foram gerados apenas durante a deslocação dos bens da reclamante por rodovias, e não por mar ou ar, como inevitavelmente teria de ocorrer no transporte de Faro para a Madeira (cf. art. 2º/3 do referido DL 239/2003).

Por outro, lado retira-se linearmente do conteúdo dos citados diplomas e dos seus preâmbulos – designadamente da alusão contida no do DL 57/2021 às entidades que intervieram nos trabalhos preparatórios – que sua aplicabilidade, dada a *ratio* do respectivo regime, se cinge apenas às relações contratuais estabelecidas entre comerciantes e não, por isso, aos contratos celebrados entre profissionais/transportadores e consumidores, como é a reclamante, até porque, definitivamente, a extensão de tal aplicabilidade a relações contratuais de consumo conflituaria com o sentido do normativo contido no citado art. 12º/1 da Lei 24/96.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhe a quantia de € 1.085,17 (mil e oitenta e cinco euros e dezassete cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 1/4/22



Alexandre Reis

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM