

## 「消費爭議仲裁中心」處理之案例一 速遞服務的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –  
Litígio respeitante aos serviços de transporte expresso



欣欣通過互聯網購買了一套顏料，網店委託一間速遞公司將該批顏料從內地運送到澳門。交收貨品時，欣欣發現包裹內的顏料滲出，懷疑包裹在運輸過程中被損毀，便當場拒絕簽收包裹。但速遞員卻表示如不簽收便視為「無貨主」退回處理，欣欣唯有簽收，並在單據上註明有關包裹的損毀情況。

欣欣打開包裹後發現很多顏料只剩下半支，所以向本會投訴。速遞公司回覆本會表示只會按條款賠償澳門元50元。欣欣指出顏料價值為澳門元500元，因賠償方案遠低過其損失而拒絕接納，最後案件交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官認為即使雙方未有直接建立法律關係，但都涉及《商法典》內規範物品運送合同關係，即網店是託運人，速遞公司是運送人，欣欣是受貨人。根據《商法典》第770條第1款規定，“如物品於運送人接收至在約定地點交付之期間滅失或毀損，運送人須承擔責任，但證明滅失或毀損係由下列事項引致者除外：a)可歸責於託運人或受貨人之事實；b)物品或其包裝之性質或瑕疵；c)意外事故或不可抗力。”除非速遞公司能證明存在上述的三種情況，否則，速遞公司要對所運送的貨品的損毀負責。案中，速遞公司沒有證據能證明存在有關情況。

另一方面，基於涉案包裹的包裝上已列明“勿壓！請勿倒置！”因此可推理是運送物品的過程中沒有按照指示將包裹小心安放，因此造成滲漏。仲裁法官裁定速遞公司須向欣欣賠償有關顏料的價金。

本會提醒商號，並不是單方面訂下賠償條款，便可以隨意縮減自身的責任。正如案中的速遞公司，須按法律規定承擔貨品損毀的責任。同理，如果速遞公司弄失貨品，也須要承擔法律所規定的賠償責任。因此，無論是提供運送服務或代收服務的公司，都應該妥善將貨品送交至客人的手上。 D

Ian lan comprou uma caixa de tintas de aguarela na internet e a loja encarregou uma empresa de transporte expresso de transportar a mesma do Interior da China para Macau. No momento de entrega, Ian lan descobriu manchas de tintas na parcela suspeitando que a parcela foi estragada durante a logística, pelo que recusou a recepção da mesma. Porém, o funcionário indicou que, se recusasse, a parcela ia ser devolvido ao remetente por “não existir destinatário”. Ian lan acabou por recebê-la e anotou na declaração de recepção que a parcela se encontrava estragada.

Posteriormente, após aberta a parcela, Ian lan descobriu que muitas tintas estavam estragadas e derramadas. Portanto, apresentou queixa junto do CC. A empresa em causa respondeu ao CC que só pagava 50 patacas como indemnização conforme as cláusulas relativas aos serviços de transporte expresso. Ian lan considerou que a quantia proposta pela empresa não chegava para recuprar os prejuízos causados, frisando que as tintas custavam 500 patacas, pelo que não concordou com a proposta. Assim sendo, o caso foi entregue ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

O juiz arbitral considerou que, apesar de não se ter estabelecida uma relação jurídica directamente entre as partes, as mesmas se envolviam num contrato de transporte de bem que se rege pelo Código Comercial, ou seja, a loja online era expedidor, a empresa de transporte expresso era transportador e Ian lan era destinatário. Em termos do disposto no n.º 1 do artigo 770.º do Código Comercial, “O transportador responde pela perda ou deterioração dos bens que ocorra entre a sua recepção e a sua entrega no lugar convencionado, salvo se provar que a perda ou deterioração resultou: a) De facto imputável ao expedidor ou ao destinatário; b) Da natureza ou vício dos bens ou da respectiva embalagem; c) De caso fortuito ou de força maior.”. Neste caso, salvo que a empresa em causa pudesse comprovar a existência de uma das três situações referidas, cabia-lhe ser responsabilizado pelos prejuízos do bem que transportou. A empresa não conseguiu apresentar provas.

Por outro lado, tendo em conta que na embalagem da parcela já se colocava um aviso a indicar “Não pressione! Não coloque a embalagem em sentido inverso!”, podia deduzir-se que a parcela não seja adequadamente conservada durante o transporte e portanto ficou danificada. Face ao exposto, o juiz arbitral decidiu que a empresa pagava a indemnização no valor idêntico ao das tintas.

O CC aproveita para lembrar aos estabelecimentos comerciais que não pode afastar-se das suas responsabilidades mesmo que definem unilateralmente cláusulas contratuais respeitantes à indemnização, como a empresa envolvida neste caso deve responsabilizar-se pelos danos do bem que transporta conforme a lei. Segundo a mesma teoria, quando a empresa de transporte expresso perder o bem durante o transporte, também lhe cabe a indemnização. Nesse sentido, quer seja empresa de transporte quer seja empresa de reencaminhamento de encomendas, deve transportar, de forma cautelosa e adequada, o bem até ao destinatário. D