TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2011/2022/RM

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1. Os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, têm por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º DL 24/2014 de 14 de Fevereiro) caracterizando-se tais contratos celebrados entre consumidor e fornecedor de bens ou prestadores de serviços pela ausência de presença física simultânea de ambos, considerando-se integrados num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (alin. f) do artº 3º);

2. A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º);

3. A reclamada, enquanto fornecedora de bens, deve informar o consumidor, aqui reclamante, das características essenciais do bem e do respetivo preço, como resulta do disposto na al. d) e e) do nº 1 do artº 4º, devendo as informações pré contratuais ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão da encomenda.

4. Concluindo-se que o reclamante teve oportunidade de conhecer as Condições Gerais de Venda inscritas no site da reclamada, nomeadamente as condições para aquisição do equipamento pelo preço que pretendia quando se deslocou à loja da reclamada, não poderá este Tribunal deixar de considerar que o comportamento da reclamada não corresponde a conduta censurável ou de má fé, com o intuito de prejudicar o reclamante.

I- Relatório

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende que a reclamada cumpra o que anunciou publicamente, ou seja, que lhe venda o pelo preço de €614,99.

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação Oral** da qual resultou:

1 – O Reclamante formula o seguinte pedido "Face ao acima exposto, pretendo tão só, que a Reclamada compra o que anunciou publicamente, ou seja, que me venda o , pelo preço de €614,99"

2 – Refere ter visto uma "história" no Instagram, com publicidade relativa à compra de um telemóvel pelo preço de € 614,99, sendo esse o preço pelo qual pretende adquirir o referido equipamento.

3 – Junta como prova na P.I., o Doc.1 que corresponde a printscreen da publicidade no Instagram, mas com umas percentagens relativas a um inquérito, que não deixam visualizar o anúncio na sua plenitude.

4 – Sendo que a imagem inicial e correta do anúncio, sem percentagens a ocultar o seu teor, é a seguinte (print identificado):

5 – Desta imagem do anúncio (sem nada a tapar), resulta que a mesma inclui o símbolo de "retoma dupla", ou seja, se o cliente usar a retoma imediata e a retoma futura, pode adquirir o pelo preço que se encontra na peça - € 614,99, em vez dos €1279,99 preço real do equipamento sem qualquer campanha.

6 – Para além da condição de "retoma dupla", conforme resulta de uma análise atenta ao anúncio, o mesmo também expressamente refere quanto ao preço "desde €22,35 ou €614,99", pelo que não tem o Reclamante razão quando "acusa" de se tratar de publicidade enganosa.

7 – Mais, se o Reclamante "clicasse" no botão "comprar agora" no Instagram, seria direcionado para as condições da campanha, com toda a explicação do que é a retoma dupla e do preço inerente, (conforme imagem anexa):

8 – Sendo certo, que se trata de uma publicidade na rede social no qual se permite ao cliente, fazer a compra através da loja virtual da para onde é direcionado quando "clica" em "comprar agora" e depois em "saber mais", com o link das condições da campanha.

9 - Tendo o Reclamante entendido que deveria fazer a compra presencialmente em Loja da Requerida, à qual se dirigiu e onde foi devidamente esclarecido pelo colaborador quanto às condições da campanha em vigor, com as quais não concordou.

10 – Não se verifica assim, no entender da Reclamada, qualquer publicidade duvidosa ou enganosa, como faz querer o Reclamante.

11 – Do anúncio constam todas a indicações e alternativas da campanha, que possibilitam ao cliente a compra do telemóvel pelo valor anunciado de € 614,99.

12 – Como em todos os anúncios do Instagram, os clientes após visualização da campanha em vigor, devem seguir os passos seguintes, no sentido de serem direcionados para os sites das empresas, onde constam todos os esclarecimentos e se assim entenderem, fazerem desde logo a compra através da

Termos em que, o pedido formulado pelo Reclamante contra a Reclamada, carece de qualquer prova e fundamento, pelo que deve a sua pretensão improceder e a Reclamada ser absolvida do pedido.

Juntou 1 documento e arrolou 1 testemunha.

*

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pela sua ilustre Mandatária com procuração junta aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

A reclamada apresentou uma testemunha,
funcionário da reclamada.

A reclamada requereu a junção aos autos das condições de venda associadas à campanha referida pelo reclamante, sujeitas a contraditório do reclamante que se pronunciou sobre as mesmas a 16 de novembro de 2022.

II- <u>Saneador</u>

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O valor do processo é de €1.279,99 (mil duzentos e setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) e enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- Objeto do litígio

A única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação dos pressupostos do direito do reclamante à entrega, pelo valor de €614,99, do equipamento visualizado no site da reclamada.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

4.1.Factos Provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1- Em 28.07.2022, o reclamante, na página de Instagram da reclamada, viu um anúncio de um telemóvel Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e print identificado no artigo **4º** da contestação;

2- Da imagem do anúncio, resulta que a mesma inclui o símbolo de "retoma dupla", ou seja, se o cliente usar a retoma imediata e a retoma futura, pode adquirir o equipamento pelo preço de €614,99, em vez dos €1.279,99, sendo este último o preço real do equipamento sem qualquer campanha – facto que se julga provado com base no print identificado no artigo **4º** da contestação;

3- Para além da condição de "retoma dupla" resulta do anúncio que o preço é desde €22,35 ou €614,99 – fato que se julga provado com base no print identificado no artigo **4º** da contestação;

4- O reclamante tentou efetuar a compra do equipamento identificado em 1) no site da reclamada pelo valor de €614,99 e não conseguiu finalizar o procedimento de compra – facto que se julga provado com base nas declarações do reclamante e com base nos **doc. n.º 3 a 5** juntos com a reclamação;

5- Face a tal impossibilidade o reclamante deslocou-se à loja da reclamada sita no e aí foi informado das condições de aquisição do equipamento identificado em 1) – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha

6- Perante as informações prestadas pelo funcionário da reclamada, o reclamante entendeu não proceder à compra do equipamento – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha
funcionário da reclamada.

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objeto do litígio.

V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º n.º 5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº n.º 371º do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas (ou na ausência delas) por ambas partes, designadamente nos documentos juntos aos autos e no depoimento do reclamante e da testemunha da reclamada, , em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

A matéria dada como provada resulta das declarações de ambas as partes e dos documentos que juntaram aos autos.

O reclamante relatou, em audiência de julgamento, que através de uma consulta ao da reclamada viu que esta estava a anunciar um telemóvel e que entendeu, perante a informação prestada, que o valor do mesmo seria de €614,99, caso efetuasse o pagamento do telemóvel na sua totalidade.

Explicou, ainda, quando tentou comprar o referido equipamento foi seguindo os passos indicados e não conseguiu efetuar a compra pelo valor de €614,99.

Referiu ainda que dada tal indicação dirigiu-se a uma loja da reclamada tendo lhe sido dito que tal equipamento só poderia ser vendido por tal valor se fossem cumpridas as condições de "retoma dupla".

Por último declarou que do site não constava qualquer indicação às condições de o equipamento ser vendido por tal preço apenas nestas condições e que disso só tomou conhecimento quando se dirigiu à loja da reclamada.

Pela Mandatária da reclamada foi explicado que do anúncio constam todas a indicações e alternativas da campanha, que possibilitam ao cliente a compra do telemóvel pelo valor anunciado de €614,99.

E acrescentou que como em todos os anúncios do Instagram, os clientes após visualização da campanha em vigor, devem seguir os passos seguintes, no sentido de serem direcionados para os sites das empresas, onde constam todos os esclarecimentos e se assim entenderem, fazerem desde logo a compra através da

Mais acrescentou que o equipamento não foi vendido ao reclamante pelo preço que este pretendia porque não reunia as condições necessárias, designadamente, as exigidas quanto à dupla retoma.

VI- <u>Da fundamentação de Direito</u>

Para análise da situação concretizada nos factos apurados nos autos importa considerar o âmbito de aplicação do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, recentemente alterada pela Lei 16/2022 de 16 de agosto (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

Cabe, desde logo, no seu âmbito "objectivo" de aplicação, quando estamos perante um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo.

E, em segundo lugar, quanto ao respectivo âmbito "subjectivo", quando se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-c)].

O reclamante, porque porque pretendia adquirir um telemóvel para uso pessoal e/ou familiar, é um *consumidor*. A reclamada, porque o pretendia vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

O Dec.- Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, tem por objetivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º).

Ora, diz-se contrato celebrado à distância, o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (cfr. al. h) do artº 3º do citado diploma).

Posto isto, importa analisar se ocorreu um incumprimento do contrato por parte da reclamada e que determinou a não concretização da encomenda do equipamento pelo reclamante à reclamada.

A reclamada, enquanto fornecedora de bens, deve informar o consumidor, aqui reclamante, das características essenciais do bem e do respetivo preço, como resulta do disposto na al. d) e e) do nº 1 do artº 4º.

As informações pré contratuais devem, assim, ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão da encomenda.

A informação prestada ao abrigo do artº 4º, constitui o conteúdo mínimo da declaração contratual, a prestar pelo fornecedor de bens.

De notar, ainda, a proteção do consumidor conforme o disposto na Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), nos termos da qual o fornecedor de bens deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre o preço dos bens e, ainda impõe que as cláusulas contratuais devem ser claras, precisas e legíveis e não determinar significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (artºs 8º e 9º).

Ora, embora se possa considerar que o anúncio na página de Instagram não é a mais clara sempre se dirá que depois de se aceder a tal página e ser reencaminhado para a página oficial da reclamada são prestadas todas as informações essenciais à contratação, designadamente no que respeita ao preço a pagar pela aquisição do equipamento.

Acresce que posteriormente à visualização do anúncio o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada e aí foram lhe prestadas todas as informações necessárias no que respeita às condições de pagamento do equipamento.

Pelo que, se conclui que o reclamante teve oportunidade de conhecer as Condições Gerais de Venda inscritas no site da reclamada, nomeadamente as condições para aquisição do equipamento pelo preço que pretendia de €614,99.

Pelo que não poderá este Tribunal deixar de considerar que o comportamento da reclamada não corresponde a conduta censurável ou de má fé, com o intuito de prejudicar o reclamante.

VII- Decisão

Termos em que se decide julgar a ação como não provada e como tal improcedente e, em consequência, absolver a reclamada do pedido contra ela formulado pelo reclamante.

O valor do processo fixa-se em €1.279,99 (mil duzentos e setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 22 de dezembro de 2022

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)