SUMÁRIO:

A ordem jurídica põe a tutela jurisdicional à disposição de todos os titulares de direitos, não interessando que, no caso concreto, o litigante tenha ou não tenha razão, mas põe igualmente uma limitação de ordem moral: a de que o exercício seja sincero, que a parte esteja convencida da justiça da sua pretensão, que esteja de boa fé, ou suponha ter razão

---

SENTENÇA

Proc. n.º 1970/2023
Requerente:
Requerida:

1. Relatório

1.1. Em 22.06.2023, a Requerente adquiriu à Requerida por contrato celebrado à distância, dois cadeirões no valor de € 39,00, cada.
1.2. A Requerente procedeu ao pagamento do valor da encomenda, no valor global € 87,00.
1.3. Em 23.06.2023, a Requerente foi contactada pela Requerida dando conta de um erro informático na indicação do preço dos cadeirões e que iriam proceder à devolução do pagamento efectuado.
1.4. A Requerente não concordou com a devolução do valor por si pago e requer a condenação da Requerida na entrega dos 2 cadeirões adquiridos pelo preço de € 87,00.
1.5. A Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, confirma a aquisição pela Requerente dos 2 cadeirões pelo preço anunciado de € 39,00, cada.
1.6. Um erro informático determinou que os cadeirões fossem anunciados pelo preço de € 39,00 quando, na verdade, o seu valor comercial é de 698,00.
1.7. A Requerida prontamente telefonou à Requerente a dar conta do erro.
1.8. A Requerida devolveu à Requerente o valor por si pago e ofereceu um desconto de 20% do valor de compra para usufrui numa nova compra no prazo de 1 ano.
1.9. Pugna pela sua absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e da Requerida.

*

2. Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal-arbitral, coincide com a verificação da existência de incumprimento contratual da Requerida no âmbito do contrato celebrado com a Requerente.

Fundamentação

Factos provados:

A) Em 22.06.2023, a Requerente adquiriu à Requerida por contrato celebrado à distância, dois cadeirões no valor de € 39,00, cada.
B) A Requerente procedeu ao pagamento do valor da encomenda, no valor global € 87,00.
C) Em 23.06.2023, a Requerente foi contactada telefonicamente pela Requerida dando conta de um erro informático na indicação do preço dos cadeirões, tendo devolvido o valor pago pela Requerente.
D) O valor comercial dos cadeirões adquiridos pela Requerente é de 698,00, cada.
E) Na data referida em A) os cadeirões foram colocados em promoção, com um preço unitário de € 399,00, cada, sendo que, por erro foram anunciados pelo preço de € 39,00, cada.

Factos não provados:
Toda a demais factualidade alegada.

3.3

Motivação

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal prendeu-se com a prova documental carreada para os autos pelas partes, bem como da prova testemunhal produzida e do acordo das partes quanto a parte dos factos.

Na verdade, os quesitos A), B) e C), resultam provados do acordo das partes quanto à aquisição dos bens, pagamento pela Requerente e contacto telefónico da Requerida dando conta do erro e devolução do valor pago.

Por sua vez, os quesitos D) e E) resultaram provados do depoimento da testemunha que, com rigor, isenção e conhecimento directo dos factos esclareceu o Tribunal-arbitral sobre o custo do produto (€ 698,00), a promoção que na data da celebração do contrato dos autos estava em curso (€ 399,00) e o erro na forma como o bem foi anunciado e que culminou na sua publicitação pelo preço de € 39,00, por erro que que denominou de sincronização entre a plataforma informática e o site.

Acresce ainda que para a prova positiva ao quesito D) o Tribunal-arbitral socorreu-se ainda do documento junto pela Requerida como doc. n.º 2 com a contestação que confirmou por consulta ao site da Requerida de onde consta o mesmo produto anunciado pelo preço de € 698,00, conforme:

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dado aos mesmos.

3.4. Do Direito

A Requerente celebrou com a Requerida um contrato de compra e venda à distância.
O contrato celebrado entre Requerente e Requerida é um contrato sinalagmático, gerando, por isso, obrigações para ambas as partes.

O bem anunciado pela Requerida é um cadeirão, tendo a Requerente adquirido 2 unidades do mesmo produto.

Nos termos do Art.º 6 do Decreto-Lei nº 138/90, de 26 de abril, alterado pelo Decreto-Lei nº 162/99, de 13 de maio:

1 - A publicidade, sempre que mencione preços de bens ou serviços, deve respeitar as regras referidas no presente diploma e indicar de forma clara e perfeitamente visível o preço total expresso em moeda com curso legal em Portugal, incluindo taxas e impostos.
2 — A publicidade escrita ou impressa e os catálogos, quando mencionem o preço de venda dos géneros alimentares e produtos não alimentares referidos no n.º 1 do artigo 1.º , devem igualmente conter, nos mesmos termos do número anterior, a indicação do preço da unidade de medida, excepto se, por força do presente diploma, o género ou produto publicitado ou constante de catálogo estiver dispensado dessa informação.
3 — Para os efeitos do n.º 1, sempre que se justifique, pode o Governo, através de portaria, regulamentar a publicitação dos preços dos bens e serviços.

A divulgação dos cadeirões em causa por parte da Requerida nos termos constantes do documento de fls. 8 dos autos, constitui um convite a contratar, definindo-se, em abstracto, com tal divulgação no seu site os termos do negócio a celebrar.

A verdade é que o Requerente aceitou tal convite a contratar, realizando a encomenda de 2 cadeirões e pagando o preço respectivo.

Provado ficou que, pelo menos no dia seguinte à aquisição, a Requerida informou a Requerente que os cadeirões tinham sido anunciados com erro no seu preço, pretendendo devolver o valor pago.

Cumpre assim decidir,

A Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho (rectificada pela Declaração de rectificação n.º 16/96, de 13 de novembro), alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, Lei nº 10/2013, de 28 de janeiro,

Lei nº Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e Lei n.º 63/2019, de 17 de agosto), no seu Art.º 8, n.º 1 refere que:

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos conteúdos digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;
l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

Por sua vez, o n.º 5 da mesma disposição legal (Art. 8º da Lei de Defesa do Consumidor), estatui que:

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

No caso dos autos verificamos que a Requerida, por lapso, anunciou um determinado bem com um determinado preço que estava notoriamente incorrecto.

É verdade que a ordem jurídica põe a tutela jurisdicional à disposição de todos os titulares de direitos, não interessando que, no caso concreto, o litigante tenha ou não tenha razão, mas põe igualmente uma limitação de ordem moral: a de que o exercício seja sincero, que a parte esteja convencida da justiça da sua pretensão, que esteja de boa fé, ou suponha ter razão.

Verificamos que, no caso em concreto, o bem foi anunciado por um preço 17 vezes inferior ao seu valor real. Afigurando-se de mediana clareza que o bem em causa dificilmente alcançaria um valor tão reduzido e que a Requerente dificilmente ignoraria tal circunstância.

Verdade também será que o Requerente não tem qualquer responsabilidade pelo lapso (manifesto) da Requerida em anunciar um produto de forma errónea.

Contudo, o Tribunal-arbitral e o ordenamento jurídico considerado na sua globalidade não poderá pactuar ou validar comportamentos que, à priori, sabe serem moralmente inidóneos, porquanto, é entendimento deste Tribunal-arbitral que a Requerente

percebeu desde o momento em que adquiriu o bem que o seu preço estaria erroneamente indicado e, por isso, se tentou aproveitar de tal facto.

Por outro lado, pelo menos no dia seguinte a Requerida informou o Requerente da sua intenção de não contratar.

Deste modo, deverá a pretensão da Requerente ser julgada improcedente, afigurando-se que a mesma poderá actuar em aparente abuso de direito.

4. Decisão

Face a todo o exposto, julgo totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a Requerida do pedido contra si formulado.

Fixo o valor da acção em 698,00

Notifique-se.

Porto, 09 de dezembro de 2023

O Juiz-Árbitro,

(Hugo Telinhos Braga)

Hugo Telinhos Braga

Assinado de forma digital por Hugo Telinhos Braga
Dados: 2023.12.09 20:53:02 Z