

Proc. n.º 1304/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A, residente -TURQUEL.

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 29 de junho de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de televisão de marca S, modelo

Segundo o reclamante, no dia 24 de junho de 2022 adquiriu uma televisão de marca S através do sítio de internet da reclamada. Referiu que a televisão estava em promoção, que o preço indicado era de 239,99 eur e que, concluída a compra, procedeu ao pagamento. Segundo informação veiculada pela reclamada, o prazo de entrega era de 2 a 3 dias. Mais tarde, a reclamada informou que o preço divulgado para o produto tinha resultado de um erro informático, tendo a compra sido cancelada e o valor pago pelo reclamante devolvido. O reclamante pretende que lhe seja entregue o bem adquirido.

A reclamada contestou. Aceitou a ocorrência da encomenda, mas refere que detetou posteriormente que havia um erro na indicação / divulgação do preço do produto, sendo o preço divulgado substancialmente inferior ao “real”, isto é, ao preço praticado no mercado. Refere que o erro era notório e que o reclamante o conhecia. Em face do exposto, entende que tem direito à anulação / resolução do contrato.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de setembro de 2022, diligência a que compareceram, em qualquer caso por videoconferência em plataforma Zoom, o reclamante, o ilustre mandatário do reclamante e o ilustre mandatário da reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 24 de junho de 2022, o reclamante procedeu à aquisição junto da reclamada do seguinte equipamento: TV S, modelo
- B) O equipamento em causa encontrava-se anunciado para venda no sítio de internet da reclamada designado por XXX, com a indicação de “Promoção” e o preço de venda de 239,99 eur.
- C) O reclamante procedeu ao pagamento dos 239,99 eur.
- D) A reclamada não concretizou a entrega do equipamento ao reclamante.
- E) No mesmo dia, por mensagem de correio eletrónico enviada já em momento posterior ao da compra e pagamento do equipamento, a reclamada devolveu ao reclamante o valor pago e informou o reclamante do cancelamento da encomenda.
- F) A reclamada justificou o referido em E) com a circunstância de ter ocorrido um erro no carregamento informático do preço divulgado para venda do equipamento.
- G) Mais, a reclamada informou que, no entender da reclamada, o erro em causa era manifestamente evidente para qualquer pessoa interessada na compra do equipamento em causa, sendo a venda do equipamento por aquele preço suscetível de causar prejuízo à reclamada.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio. Releva-se que não se considerou provada a existência de erro na divulgação do preço. Quanto a este aspeto, nenhuma prova foi produzida quanto àquele que seria o preço devido, quanto ao preço praticado por outros fornecedores do mesmo bem em condições semelhantes ou quanto ao preço de aquisição do bem pelo próprio fornecedor. Ou seja, à asserção de que houve erro, não correspondeu qualquer prova que permitisse ao árbitro avaliar da sua existência.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a G) assentam na análise dos documentos de fls. 3 a 5 (mensagens de correio eletrónico trocadas entre o reclamante e a reclamada nos dias 24 e 27 de junho de 2022, a propósito da compra do equipamento que aqui se discute). Quanto ao facto provado B), na parte em que se refere “Promoção”, considerou-se ainda o teor do documento de fls 10.

Fundamentação jurídica

O pedido do reclamante consiste na condenação da reclamada a entregar o equipamento adquirido, ou seja, da TV S, modelo

Estando em causa um contrato de compra e venda em que a parte compradora assume a posição de consumidora, é aplicável o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor). Nos termos do art. 7.º, n.º 5 da referida Lei, as informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário. Por outro lado, o art. 8.º, n.º 1 obriga o fornecedor de bens, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada sobre o preço do bem.

É igualmente aplicável o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância, entendendo-se como tal o contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem 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 (art. 3.º, al. h) do diploma referido). Também o art. 4.º, n.º 1, al. e) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, impõe ao fornecedor do bem, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância, a divulgação em tempo útil e de forma clara e compreensível de informações relativas ao preço total do bem ou serviço, sendo certo que a informação divulgada integra o contrato celebrado à distância, não podendo o respetivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresse das partes em contrário anterior à celebração do contrato (art. 4.º, n.º 4). No que se refere à execução do contrato celebrado à distância, dispõe o art. 19.º que, salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

Da leitura conjugada dos dois diplomas resultam as seguintes duas consequências. Por um lado, o legislador responsabiliza o fornecedor de bens pelas indicações facultadas em relação ao preço, impondo-lhe o maior cuidado no cumprimento do dever de informação que sobre ele impende. Por outro lado, o legislador faz integrar a informação prestada quanto ao preço no conteúdo do contrato, devendo o contrato ser pontualmente cumprido e só podendo modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei (art. 406.º do Código Civil [CCiv]).

A reclamada invoca ter havido erro na indicação do preço, apelando aparentemente à aplicação do disposto no art. 247.º do CCiv. Nos termos deste norma, quando, em virtude de

erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro. O erro a que faz referência o art. 247.º do CCiv é aplicável às relações de consumo e poderia dar origem à anulação do contrato. Contudo e como anteriormente ficou referido, a alegação da reclamada é, quanto aos pressupostos de aplicação do erro, insuficiente e eminentemente conclusiva (limita-se a dizer que houve erro e que esse erro é evidente, mas não concretiza, quantifica ou circunstancia), acrescendo que nenhuma prova foi feita a respeito do alegado. Não foi produzida qualquer prova sobre aquele que seria o preço devido do equipamento, nem sobre o preço praticado por outros fornecedores do mesmo bem, nem tão pouco sobre o custo do bem na aquisição pela reclamada. Ou seja, não se concluiu ter havido erro. Refira-se que o ónus da prova relativamente aos pressupostos da anulabilidade do negócio incumbe à reclamada, sendo seu o prejuízo decorrente da falta de factos provados quanto a esta matéria (art. 342.º, n.º 2 do CCiv).

Em face do exposto e considerando estar em causa um contrato de compra e venda, a reclamada, fornecedora do bem, está obrigada a entregar ao reclamante o equipamento vendido (art. 879.º, al. b) do CCiv), sem prejuízo da obrigação do reclamante de repetir o pagamento do preço de 239,99 eur que, entretanto, foi restituído pela reclamada.

Nessa medida, o pedido do reclamante deve ser julgado procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a entregar ao reclamante o equipamento designado por TV S, modelo

Notifique-se.

Braga, 14 de outubro de 2022

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto