

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 118\_2023.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O fornecedor de bens encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé e aos deveres de informação, fornecimento de bens segundo padrões de qualidade e proteção dos direitos interesses económicos do consumidor (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** Ao recusar-se fornecer o bem contratado e pago pelo demandante, com fundamento num erro escrito na indicação do preço do bem, a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de fornecimento do bem segundo padrões de qualidade, o direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação, e, por isso, está vinculada ao cumprimento do contrato e, conseqüentemente, ao fornecimento do bem objeto do mesmo.

### **I. - Relatório:**

#### **A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **118\_2023**, contra a demandada “**B**”.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, no cumprimento do contrato de compra e venda mediante a entrega do bem pelo preço indicado no “Website” da demandada.

Por sua vez, a demandada, pugnou pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que ocorreu um erro na indicação do preço do bem objeto dos presentes autos e que por isso anulou o contrato e devolveu ao demandante o preço do bem pago por este.

#### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal, em Braga, no dia 18-05-2023, pelas 09:45.

O demandante esteve presente e representado pelo Sr.º Dr.º J, Advogado, e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º R, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

### **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo

disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na entrega do bem objeto dos presentes autos, no caso uma televisão da marca “X”.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tal pedido alegando, para o efeito, que ocorreu um erro na indicação do preço no seu “Website” e que por isso anulou o contrato e devolveu o preço ao demandante.

O valor pago pelo demandante pelo bem em causa cifra-se em €239,99.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em €239,99, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em €239,99 (duzentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes, os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, os factos admitidos por acordo e/ou confessados, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. No dia 24-06-2022 as partes celebraram, à distância, um contrato de compra e venda através do qual o demandante adquiriu à demandada uma televisão da marca “X”, modelo “U”, pela qual pagou o preço de €239,99;

2. A televisão encontrava-se anunciada para venda no “website” da demandada, denominado por “... com indicação de “promoção”, pelo preço de €239,99;
3. O demandante pagou o preço de €239,99 através de transferência bancária;
4. A demandada não entregou a televisão ao demandante;
5. A demandada anulou o contrato celebrado com o demandante e devolveu-lhe o preço pago pelo bem;
6. A demandada anulou o contrato celebrado com o demandante com fundamento num erro informático na indicação do preço;
7. O demandante não concordou com a decisão da demandada e reclamou, por escrito;
8. A demandada respondeu ao demandante reiterando a existência de um erro informático na indicação do preço, que o preço real era muito superior ao preço anunciado e que tal erro era fundamento suficiente para anulação do contrato.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. No dia 24-06-2022 ou em data anterior ocorreu um erro informático no lançamento no “website” da reclamada do preço da televisão adquirida pelo demandante.

**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-8 pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto ao facto n.º1 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da reclamada não ter logrado fazer prova do facto constitutivo (erro informático), do direito invocado (anulação do negócio), à luz das regras do ónus da prova previstas nos **artigos 342.º** e seguintes do Código Civil.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato de compra e venda, a data em que foi celebrado, a natureza do bem, o respetivo preço, a recusa do demandante no cumprimento da obrigação de entrega do bem e a recusa do demandante na anulação do negócio e reembolso do preço pago.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

Este tribunal é chamado, assim, a decidir a questão seguinte: a demandada está vinculada ao cumprimento ao contrato de compra e venda celebrado com o demandante ou, ao invés, poderá libertar-se do seu cumprimento com fundamento num “erro de declaração”, causado por um erro informático?

Sem prejuízo do que infra se dirá a este respeito este tribunal arbitral responde, desde já, afirmativamente à primeira parte da questão suscitada, ou seja, a demandada está vinculada ao cumprimento do contrato de compra e venda celebrado com o demandante.

Vejamos, então, **as razões para a procedência do pedido do demandante:**

O **artigo 406.º/1**, do Código Civil, estabelece o princípio geral que enuncia que “1. *O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.*”.

As partes encontram-se, assim, por força desta disposição legal, ao pontual cumprimento do contrato.

Isto não significa, contudo, que a montante, na formação da vontade das partes conducentes à celebração do negócio, designadamente na sua fase pré-contratual, não possa ter ocorrido uma das faltas e/ou vícios na formação de tais vontades, que se encontram enunciadas nos **artigos 240.º** e seguintes do Código Civil.

Percorrendo as normas dos **artigos 240.º** e seguintes este tribunal considera que em tese poderia admitir-se que em face do que foi alegado pela demandada que poderia estar em causa, eventualmente, “erro na declaração”, “erro de escrita”, “erro na transmissão da declaração” ou “erro sobre o objeto do negócio”.

Sendo certo que a todas elas, com exceção do “erro de escrita”, se aplica o regime previsto para o “erro na declaração”, conforme resulta do disposto nos **artigos 247.º, 250.º e 251.º**.

O regime previsto para o “erro na declaração” dispõe, então, que *“Quando, em virtude de erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negociada é anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro.”*

Quanto ao erro de cálculo ou de escrita consagra, por sua vez, o **artigo 249.º** que *“O simples erro de cálculo ou de escrita, revelado no próprio contexto da declaração ou através das circunstâncias em que a declaração é feita, apenas dá direito à rectificação desta.”*

Aplicando o “direito” agora enunciado à matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral conclui, sem margem para dúvidas, que poderia estar em causa um “erro na declaração” por parte da demandada.

Acresce, ainda, que não basta que o demandante alegue a existência de um erro informático, é necessário, também, que faça prova do mesmo.

Recai, assim, sobre a demandada o ónus a prova da existência de um erro informático, por um lado, e que o mesmo originou que a declaração de vontade manifestada pela mesma, no sentido da concretização do fornecimento pelo preço indicado no bem, não corresponde à sua vontade real.

É o que resulta, desde logo, do disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil (*“1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”*).

Ora, da matéria de facto que resultou provada e não provada, temos, então, que a demandada não logrou fazer prova dos factos por si alegados quanto à verificação do erro informático e ao efeito provocado por este na formação da vontade da demandada na declaração negocial de aceitação do negócio nos termos em que este se concretizou.

Cai, assim por terra, o argumento invocado pela demandada para a improcedência do pedido formulado pelo demandante, o que faz com que este tribunal arbitral conclua, desse modo, pela inexistência de “erro na declaração” e pela validade e eficácia da declaração negocial da demandada, não sendo, por conseguinte, anulável como esta pretendia.

Em suma: não se verificando nenhuma falta e/ou vício na formação da vontade da demandada, esta não poderia ter anulado o negócio e recusar-se a cumprir a obrigação de entrega do bem prevista no **artigo 879.º/alínea d)**, do Código Civil.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que o contrato de compra e venda celebrado entre as partes permanece válido e eficaz e que as partes estão obrigadas ao seu cumprimento, designadamente a demandada quanto à entrega do bem à demandante.

Ao recusar o cumprimento da obrigação de entrega do bem impediu, assim, a verificação de um dos três efeitos essenciais do contrato de compra e venda, enunciados nas alíneas a) a c), do referido **artigo 879.º**.

De igual modo a demandada ao faltar culposamente ao cumprimento da sua obrigação de entrega do bem torna-se responsável pelo prejuízo que causou à demandante.

A demandada também não conseguiu ilidir a presunção de culpa no incumprimento prevista no **artigo 799.º/1**, do Código Civil, porquanto não provou que a não entrega do bem não lhe é imputável.

Considerando, ainda, que a demandada insiste na entrega do bem não se verificou, igualmente, a perda de interesse prevista no **artigo 808.º/1**, do Código Civil, que levasse a concluir pelo incumprimento definitivo da referida obrigação.

O demandante pretende, então, que este tribunal arbitral condene a demandada na entrega do bem precisamente porque mantém o interesse que manifestou no momento em que celebrou o contrato de compra e venda e pagou o respetivo preço.

Ora, o cumprimento da obrigação da entrega do bem resulta das normas acima citadas, mas, também, do diploma (Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10), que regula, especificamente, a defesa dos consumidores, mais concretamente do seu **artigo 11.º**, que sob a epígrafe “*Entrega do bem ao consumidor*”, dispõe, então, que “*1 - O profissional deve entrega os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.*”.

Ao recusar-se fornecer o bem contratado e pago pelo demandante, com fundamento num erro informático na indicação do preço do produto a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de fornecimento do bem segundo padrões de qualidade, o direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação, e, por isso, está vinculada ao cumprimento do contrato e, conseqüentemente, ao fornecimento do bem objeto do mesmo (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07).

Em face do exposto este tribunal considera que assiste razão ao demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela procedência da ação e condenação na demandada na entrega àquela do bem objeto deste litígio arbitral.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada no cumprimento do contrato e na entrega ao demandante do bem**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€239,99** (duzentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do

Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do artigo 16.º do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 19-05-2023.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,