

Processo n° 1424/2016

Sentença n° 130/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. Pelo representante da reclamada foram entregues dois documentos, pretendendo com eles fazer prova de que o reclamante foi informado das condições da campanha.

A reclamada reconhece que efectivamente o reclamante aderiu ao "Cartão Cliente ---" e beneficiou da campanha, tendo-lhe sido atribuído um valor acumulado de €67,00 (€34,50 + €32,50) para adquirir calçado.

Refere a reclamada que o reclamante quando pretendeu usar o crédito de €67,00, a campanha já tinha terminado.

Contudo, não faz prova de que o reclamante (cliente) foi informado do período de validade da utilização dos valores constantes no cartão.

A reclamada sustenta apenas que na loja existia informação ao consumidor, um panfleto e uma informação com 11 pontos, agora junta aos autos.

- Um "panfleto" com os dizeres "*--- de 23 de Abril venha conhecer a Colecção Primavera Verão e ganhe 100% do valor do segundo artigo em cartão cliente. Na compra de dois artigos, recebe 100% de desconto em Cartão Cliente no artigo de menor valor. Valor válido até dia 10/05/15. Consulte as condições em loja*".
- Uma informação escrita com 25 linhas dactilografadas (<<Condições Gerais da "Oferta Primavera/Verão - 100% em Cartão").

Resulta claro que nenhum cliente, por mais atencioso e cuidadoso que seja, quando se desloca a uma loja lê as informações que aí estão afixadas na parede ou mesmo junto a "caixa".

Como se sabe, o normal é que os estabelecimentos comerciais que usam actividades promotoras em marketing informem o cliente do prazo de validade do bónus ou vale que poderão utilizar na compra de produtos.

É o caso do ---, do ---, ---- e outros que informam do prazo de validade dos benefícios concedidos aos clientes, logo no talão de pagamento da despesa que deu origem ao benefício, ou enviando uma informação através de SMS para o telemóvel do cliente. Saliente-se que no caso das livrarias ou lojas de informática (---, ---, ---) informam os clientes através de um talão, através de SMS ou outros meios, para que o cliente não possa negar que teve conhecimento do prazo de validade do benefício que lhe foi concedido.

No caso em apreciação, nada disto aconteceu, porquanto não está provado que o cliente foi informado, pelo que se julga procedente a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a dar ao reclamante a possibilidade deste utilizar um crédito no valor de €67,00, para adquirir produtos numa das lojas da reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 13 de Julho de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)