

**Processo nº 4540/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** DL n.º67/2003, de 08 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Entrega de três televisores -----, pelo valor de €299,97.

---

**Sentença nº 40 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento encontram-se presentes o reclamante e o mandatário da reclamada por vídeo conferência.

Foi ouvido o reclamante que fez questão em ler e comentar a contestação apresentada neste Tribunal pelo representante da reclamada, cujo duplicado lhe foi enviado, e ouvido quanto à validade do negócio, por ele foi dito que quer os Televisores, objeto da reclamação, porque no seu entender os mesmos lhe devem ser entregues uma vez que a encomenda lhe fora confirmada.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da análise dos documentos juntos em conjugação com a contestação, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 09.11.2020, no âmbito da campanha " Black Friday", o reclamante verificou no site da reclamada que se encontrava à venda o televisor "----", pelo preço €99,99, não obstante o seu preço habitual seja de €799,99 e que lhe seria aplicado um desconto de €700,00.

2) Nesse mesmo dia, o reclamante efetuou duas encomendas: 1 unidade para levantamento na loja no valor de €99,99 (Encomenda nº ----) e outra encomenda com pedido de entrega em casa de 2 unidades do mesmo produto no valor de €199,98 (Encomenda nº ----).

3) Após realização do pagamento, o reclamante recebeu 2 e-mails da reclamada, confirmando as compras efectuadas, com os respectivos números de encomenda (docs.3 e 4).

4) Ainda em 09.11.2020, algumas horas mais tarde, o reclamante recebeu um e-mail da reclamada informando-o que: *"...Vimos pelo presente informar que o artigo ----- esteve no nosso site com o preço errado devido a um erro informático, motivo pelo qual não nos é possível satisfazer a sua encomenda. Vai ser feito o cancelamento da sua encomenda e respectivo reembolso para o cartão de crédito. Pedimos desculpa pelo incómodo causado."*

5) Na mesma data, o reclamante enviou e-mail à reclamada informando que recusava o cancelamento da encomenda e que pretendia que os bens adquiridos lhe fossem entregues, em cumprimento do previsto no ponto 6. das Condições Gerais "Pedidos de encomenda", nomeadamente *"A sua encomenda não será aceite e o contrato não se encontra concluído enquanto não receber, por e-mail, a confirmação da aceitação da encomenda pela ----- Tendo sido aceite a sua encomenda, ser-lhe-á comunicada a referência que lhe permitirá acompanhar a entrega dos produtos."*

6) Pelo que entendia o reclamante que tendo recebido a confirmação da encomenda com respectivo código de encomenda, a mesma já não poderia ser cancelada, além de que o Ponto 5. *"Produtos e Preço"* refere que *"----- reserva-se o direito de, a qualquer momento substituir ou modificar os produtos disponíveis, os respetivos preços e as condições apresentadas, salvaguardando as encomendas já efectuadas."*

7) Em 10.11.2020, o reclamante apresentou reclamação no Livro de reclamações da reclamada reiterando o pedido de entrega dos três televisores, pelo valor total de € 299,97, o que foi recusado pela empresa, que procedeu ao reembolso do valor pago em 11.11.2020, mantendo-se o conflito sem resolução.

8) A reclamada devolveu ao reclamante o valor que este tinha pago pela parte da encomenda que lhe foi anulada, nos termos do facto nº 4 *"o preço que a Reclamada queria escrever era de 599,99 euros e por engano/erro escreveu 99,99"*, por si alegado.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes, resulta como provado que o reclamante verificou em 9/11/2020 no site da reclamada, que estava à venda o televisor identificado e na sequência disso, verificando que o valor era relativamente baixo em relação ao valor do televisor no mercado, fez as encomendas referidas no nº2 dos factos dados como assentes, e efectuou nesse mesmo dia o pagamento.

Ainda no dia 9/11/2020, a reclamada enviou um e-mail ao reclamante informando do seguinte: "*... Vimos pelo presente informar que o artigo ----- esteve no nosso site com o preço errado devido a um erro informático, motivo pelo qual não nos é possível satisfazer a sua encomenda. Vai ser feito o cancelamento da sua encomenda e respectivo reembolso para o cartão de crédito. Pedimos desculpa pelo incómodo causado.*"

Resulta assim do exposto que, tendo a reclamada cancelado no mesmo dia o negócio efectuado pelo reclamante no que refere ao referido televisor, e tendo-lhe sido devolvido o valor a ele inerentes que o reclamante recebeu, resulta que o reclamante aceitou a resolução do contrato, relativo ao cancelamento do negócio e que por isso, prescindiu de forma clara e evidente, da entrega dos 3 televisores -----, no valor de €299,97, pelo que a reclamação improcede.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 24 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)