

SENTENÇA n.º 491/2025

Processo n.º 2569/2025

SUMÁRIO:

I- referente relação contratual rege-se pelas regras definidas pela parte, nomeadamente quanto à forma de venda e preço aplicável.

II – A lei regula as situações de erro na afixação de preços e afins.

III – O ónus da prova aplica-se a quem alega os factos.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 04 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido sumariamente que o objetivo da sua reclamação é que se declare o incumprimento contratual por parte da Reclamada relativamente às encomendas PDZDOAXIFUG e IPPQNAHZC.

Pretende assim que se condene a Reclamada a proceder à entrega dos produtos originalmente adquiridos (Computador Portátil Gaming MSI Thin BVE PT e Rato MSI M --- Outlet Grade B), cada uma das encomendas por €41 ou, caso tal não seja possível, à entrega de produtos de qualidade igual ou superior, como forma de compensação pelos transtornos causados.

E ainda que se condene a Reclamada ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais, a ser arbitrada por este Centro, em virtude da frustração, indignação e do impacto negativo no trabalho de conclusão de curso do Reclamante.

Bem como se condene a Reclamada ao pagamento de todas as custas e despesas processuais que o presente processo venha a acarretar.

A Reclamada pronunciou-se em contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que basicamente começa por confirmar que foram feitas duas encomendas no site da reclamada a 20.12.2024.

A 26.12.2024 o reclamante foi informado através de email que as encomendas tinham sido canceladas e que a reclamada iria proceder ao devido reembolso pelo mesmo meio de pagamento.

Os motivos do cancelamento foram também informados: a primeira encomenda foi cancelada por se terem verificado incongruências na ficha técnica do produto e a segunda encomenda foi cancelada por rutura de stock.

Remete ainda a reclamada além da lei para as condições gerais de contratação e utilização ---.

Recorda a Reclamada que o equipamento objeto da encomenda é um computador portátil gaming, artigo recondicionado, com características específicas, pelo que por essa razão havia apenas uma unidade do mesmo.

As duas encomendas feitas tinham 4m de diferença, o que em sistema e por razões que se desconhece não identificou a primeira compra paga, e que o único bem existente já teria sido vendido, o que fez com que fosse possível avançar com a segunda encomenda.

Depois foi gerado automaticamente um nm de envio, apesar do artigo não ser logo expedido. Quando a Reclamada se preparava para expedir a encomenda percebeu que a ficha do artigo tinha informação incorreta quanto ao preço, uma vez que o artigo estava à venda por €41 indubitavelmente um erro flagrante e evidente, facilmente compreensível por qualquer pessoa.

Ainda mais tratando-se de um artigo para um público-alvo muito específico, mesmo tratando-se de um bem recondicionado.

Atualmente o artigo refere a reclamada encontra-se à venda apenas em loja pelo valor de €1199.99, e mesmo para um bem recondicionado um desconto de 96,5% não seria considerado.

Junta documento a reclamada sobre o custo do equipamento e o seu valor de compra, tornando visível a discrepância de valores entre os preço de venda ao público €1199,99, o custo de €860,02, e o valor publicitado de €41.

Entende a reclamada que o reclamante não desconhecia a probabilidade do erro porque encomendou dois equipamentos em 4m e sendo uma compra bastante refletida, sabe o mesmo que produtos similares estão disponíveis no site a preços mais altos, não devendo este ignorar que o preço anunciado constituía um erro face à sua relevância económica que tal elemento era essencial à celebração do negócio.

O cancelamento da primeira encomenda levou ao andamento da segunda, e tal até poderia ser gerado se dois consumidores distintos estivessem a comprar o mesmo produto com formas de pagamento diferentes.

Alude ainda às condições gerais de contratação e utilização disponíveis no site.

Entende por isso que não lhe pode ser imputada qualquer responsabilidade pela rutura de stock e que a reclamada fez a única coisa possível e procedeu ao reembolso dos montantes pagos.

Termos em que deve ser a ação julgada improcedente.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€82** (oitenta e dois euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante, devidamente identificado nos autos.

A Reclamada estando devidamente notificada, não se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvida a mesma. Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime

da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante adquiriu pelo site da Reclamada 20.12.2024 dois computadores gaming,
- b. Em encomendas feitas por uma diferença de pequenos minutos,
- c. Tendo pago €41 por cada uma das encomendas.
- d. O bem em causa, é um bem recondicionado, tendo por isso em regra condições específicas do vendedor e um stock reduzido já que depende da sua preparação para revenda,
- e. O valor de um bem novo equivalente é de cerca de €1199.99 – 96,5% mais caro,
- f. Sendo um produto específico - gaming – e cujos componentes e especificidades o consumidor em causa não ignorava até por comparação de preços,
- g. As encomendas foram canceladas a 26.12.2024 por motivos diferentes, mas a base será a mesma;

- h. A ficha do produto com o preço afixado estava com um erro, o que comprova tendo em conta o valor de custo da faturação de 16.10.2024 que foi junta aos autos, de €860.02

i.

9S7-16R831-1828	4711377201490	NB MSI Thin 15 B12VE-1828PT 15.6"FH	25	0	0.00	0.00	860.02	23.00	21,500.48
Commande		999904271015							

- j. E o valor que foi publicitado a €41,
- k. Quando mesmo um bem igual novo em venda custa €1199.99.
- l. E só existindo naquela data 20.12.2024 um bem em stock, a segunda encomenda levou a que fosse cancelada por ruptura de stock,
- m. Ainda que ao cancelar a primeira automaticamente a segunda avançasse, mas não pudesse prosseguir pelo mesmo erro na ficha do produto já apresentada
- n. E na declaração da vontade com o valor publicitado de €41, que é um erro flagrante de preço real do bem em causa.
- o. Por isso o cancelamento a 26.12.2024
- p. E o reembolso do valor de €82 já realizado.
- q. O reclamante fez reclamações escritas e demonstrou a sua indignação pelo procedimento.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos das partes, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Ressalve-se a liberdade de apreciação da prova pelo tribunal a quem cumpre decidir com base nos factos apresentados e na lei.

7.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a reclamada tenha violado algum direito do consumidor plasmado na lei.

- b. Que possa o consumidor impor a entrega dos bens face ao valor publicitado e pago
- c. Quando este resulte de um erro de declaração da vontade da mesma, que não pode ser ignorado.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 20.12.2024 a aquisição de dois computadores portáteis, melhor identificado nos autos, em duas encomendas separadas e melhor identificadas nos autos.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de

pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou os bens para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

O caso em apreço leva-nos a uma análise sobre o preço afixado e declarado/anunciado e a vontade da entidade reclamada, perante a alegação de ter ocorrido em erro nesta afixação/programação.

Terá desde logo atender-se ao regime do DL n.º 7/2004, de 07 janeiro que regula as vendas comércio eletrónico no mercado interno e tratamento de dados pessoais. Tendo este diploma uma menção específica para casos como o presente em nosso entendimento:

« Artigo 33.º Contratação sem intervenção humana

1 - À contratação celebrada exclusivamente por meio de computadores, sem intervenção humana, é aplicável o regime comum, salvo quando este pressupuser uma actuação.

2 - São aplicáveis as disposições sobre erro:

a) Na formação da vontade, se houver erro de programação;

b) Na declaração, se houver defeito de funcionamento da máquina;

c) Na transmissão, se a mensagem chegar deformada ao seu destino.

3 - A outra parte não pode opor-se à impugnação por erro sempre que lhe fosse exigível que dele se apercebesse, nomeadamente pelo uso de dispositivos de detecção de erros de introdução.» (sublinhado nosso).

Acrescente-se que o artigo 406.º n.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 face do que foi alegado pela demandada estaremos perante um eventualmente, “erro na declaração”, “erro de escrita”, “erro na transmissão da declaração” ou “erro sobre o objeto do negócio”.

Sendo certo que a todas estas situações, (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 no art. 247.º CC, que:

«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.»

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

Pois entende-se com os documentos referentes aos valores de aquisição e a ficha do produto de parametrização entregue que existiu aqui um erro informático, 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 fez prova dos factos por si alegados quanto à verificação do erro no preço anunciado, 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.

Ora, nesta perspetiva, nos termos do artigo 247º do Código Civil pode ler-se que sempre que, em virtude de erro, a vontade declarada não correspondia à vontade real do autor, sendo assim a declaração negocial anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse desconhecer a essencialidade da existência do erro, por parte do declarante.

O que tendo ainda em conta a noção de homem médio, e a razoabilidade do consumidor médio, implica que o reclamante devesse ter conhecimento de que o valor de €41 para cada equipamento portátil, mesmo recondicionado, não poderia estar certo de todo, mesmo sendo o anunciado.

Assim e tendo a reclamada devolvido prontamente o valor, e informado o consumidor nos dias seguintes (a 26.12.2024) à aquisição do erro, cancelando as encomendas, entende o tribunal que a mesma cumpriu com as suas obrigações legais no caso, comprovando que o preço afixado resultou de um erro face à sua essencialidade.

Sendo que no caso em concreto a segunda encomenda foi cancelada automaticamente por falta de ruptura de stock já que o bem recondicionado era o único existente naquela data, e que automaticamente mal a primeira encomenda é cancelada a outra teoricamente avança, mas sempre dependente

da análise do preço em causa. Ou seja o motivo inicial do cancelamento é a parametrização do preço, e ao mesmo tempo para a outra encomenda era a ruptura do stock que este tribunal entende como atendível e provado pela Reclamada pelo seu testemunho e documentação entregue.

Acrescente-se que no nosso entender, entregar um bem como o reclamado pelo valor em apreço pago, sem se olvidar o erro, poderia fazer o consumidor recair no instituto jurídico do enriquecimento sem causa, previsto no Código Civil e na doutrina¹ com a menção que seguimos de perto:

«A figura do enriquecimento sem causa está prevista no artigo 473.º do Código Civil, sendo pressupostos desse enriquecimento sem causa:

- i) a existência de um enriquecimento;*
- ii) a obtenção desse enriquecimento à custa de outrem;*
- iii) a ausência de causa justificativa para o enriquecimento;*
- iv) a lei não facultar ao empobrecido outro meio de ser restituído/indemnizado.*

Assim, não basta que uma pessoa tenha obtido uma vantagem económica à custa de outra, sendo ainda necessária a ausência de causa jurídica justificativa da deslocação patrimonial.

Cabe a quem pede a restituição com base no enriquecimento de outrem à sua custa e sem causa justificativa, o ónus de alegar e provar esses pressupostos. Não basta, pois, que não se prove a existência de uma causa de atribuição, sendo preciso convencer o tribunal da falta de causa.

Considera-se, em regra, que o enriquecimento não terá causa justificativa quando, segundo os princípios legais, não haja razão de ser para ele ou quando, segundo os mesmos princípios legais, deve pertencer a outrem e não ao efetivo enriquecido. Por outro lado, o recurso a este meio previsto no

¹ Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/enriquecimento-sem-causa>

artigo 473.º do Código Civil só é possível se não existir outro meio, de entre as normas jurídicas aplicáveis, para se conseguir o ressarcimento do lesado.»

Tendo já havido ressarcimento à luz da lei entende, pois, este tribunal não ter o consumidor o direito a ver ocorrer a entrega daquelas encomendas canceladas e já reembolsadas.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, nestes termos deve decair a pretensão formulada.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada de todo o pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos