

SENTENÇA n.º 155/2026

Processo n.º 4672/2025

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 14 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido sumariamente que:

«No dia 04/12/2025 às 03:20h comprei 2 liquidificadoras da Nutribullet (Liquidificador Portátil Nutribullet Flip NBP016B - Preto) pelo valor que aparecia no site: 9,99€ a unidade, usufruindo de um desconto de 90%. Realizei logo o pagamento e recebi a confirmação por email.

No dia seguinte recebo um email a cancelar a minha encomenda, sem qualquer justificação. Liguei de imediato para o apoio ao cliente ao qual me responderam que não havia stock, o que também não fazia sentido sendo que estávamos a falar de uma questão de horas desde a realização do pagamento da encomenda. Passado uma hora enviam um email a identificar que por um erro de programação o preço do artigo estava assinalado incorretamente e que por isso iam cancelar a encomenda e proceder ao reembolso.

Que foi o que fizeram ainda no próprio dia 04/12/2025, sem qualquer tipo de consentimento da minha parte ou tentativa de compensação pela situação desagradável causada inteiramente pela parte da entidade. Enquanto consumidor não posso ser lesado por um erro informático por parte da entidade, sendo que o pagamento foi processado para os artigos e foi efetivamente o preço apresentado ao consumidor. Já tentei vários contactos para o apoio ao cliente via telefónica, sempre sem sucesso. Pretendo que me sejam vendidos os artigos ao valor que eu os comprei Valor: 23,88.»

A Reclamada pronunciou-se em contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que genericamente alude a que no dia 4 de dezembro de 2025, a Reclamante efetuou uma compra no website da Reclamada, "www.---", relativa a duas unidades do artigo "Liquidificador Portátil Nutribullet Flip NBP016B- Preto".

O pedido foi registado e confirmado. Não obstante, a referida encomenda apresentava um preço manifestamente incorreto, resultante de um erro técnico de programação, traduzido numa redução aproximada de 90% face ao preço real do produto.

No mesmo dia da compra, 4 de dezembro de 2025, a Reclamada contactou a Reclamante informando que foi identificado "(...) um erro de programação que afetou o elemento essencial, preço do artigo selecionado, apresentando um valor não conforme com as características do artigo e nossa vontade.", conforme documento n.º 2 que se junta e cujo teor aqui se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

Após a mencionada comunicação, a Reclamada procedeu à regularização da situação com o reembolso do montante em causa. A reclamação foi encerrada nessa mesma data.

Nas alegações de Direito a Reclamada, conforme já aduzido, sustentou e justificou o cancelamento dos pedidos efetuados pela Reclamante devido a um erro de programação que afetou o elemento essencial preço do artigo selecionado, apresentando um valor não conforme com as características do artigo, com a vontade da Reclamada e circunstância técnica anómala e alheia ao serviço.

É inólvável que a Reclamante ficou devidamente informada e esclarecida quanto aos termos e condições de venda quando efetivou a sua compra, porquanto esses mesmos Termos e Condições de Venda sobre o serviço de venda estão disponibilizados na plataforma eletrónica com o endereço

Um link único e de fácil acesso, de fácil leitura, quer pelo tipo de letra, quer pela composição do texto. Ora, conforme previsto nos Termos e Condições de Venda, Ponto I- Elementos sobre catálogo, preço e compra, alínea b), sob a epígrafe "Do preço", 1.º parágrafo: «Os preços constituem mera referência, podendo ser sujeitos a alterações após o registo do pedido, caso em situações

excepcionais ocorram alterações das circunstâncias, erro de programação, erro ortográfico, visual ou tipográfico.» 2.º parágrafo: «Os preços indicados podem estar sujeitos a erros de apresentação pelo que se na altura da preparação ou expedição da sua encomenda for detetada uma diferença, o departamento de Apoio ao Cliente irá contactá-lo. » 3.º parágrafo: «Sempre que o preço real for inferior ao anunciado, devolveremos a diferença e caso seja superior, o pedido será anulado o respetivo reembolso efetuado. » 4.º parágrafo: «Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto ao preço inferior incorreto (ainda que tenhamos enviado e-mail de Confirmação de Envio) se o erro no preço for óbvio e inequívoco e se pudesse ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto.»

Conforme resulta ostensivamente dos termos e condições de venda, as informações acerca dos preços dos produtos e quaisquer circunstâncias que possam imprevisivelmente ocorrer, são prestadas de forma clara, completa e acessível, sem omissão de qualquer informação essencial, não são suscetíveis de induzir em erro o destinatário medianamente inteligente e atento que, ao lê-las, se considera devidamente informado e esclarecido.

In casu, a Reclamante ficou perfeitamente esclarecida que tal circunstância podia ocorrer e quais seriam as consequências, o que, em bom rigor, sempre se dirá que é do conhecimento comum que tais erros e falhas técnicas nos sistemas informáticos acontecem, são recorrentes, razoavelmente aceites, sendo manifestamente impossível controlar e atualizar o sistema informático ao segundo.

Daí que, e, não obstante não lhe poder ser imputada de forma voluntária, deliberada e consciente tal erro de programação e ou falha técnica/informática, a verdade é que a atuação da Reclamada se pautou sempre e ab initio pelo respeito pelos princípios da boa-fé, da transparência e da proteção e pelo direito do consumidor, in casu, da Reclamante.

De facto, quando constatou que o preço indicado para aquisição do produto em causa estava manifestamente incorreto e em desconformidade com

as características do mesmo e com a sua vontade, a Reclamada de imediato deu conhecimento de tal factualidade à Reclamante, "corrigiu o erro" e reembolsou o montante pago pelo mesmo.

Há uma correlação direta, factualmente demonstrada, entre o erro de programação e ou técnico/informático, imprevisível, que a Reclamada não podia controlar, e a indicação errada dos preço do produto no seu website "www.---- ", cenário obviamente indesejado e que a Reclamada compreensivelmente não podia prever no momento da compra do produto pela Reclamante, o que determina a anulabilidade da declaração negocial, nos termos do artigo 247.º do Código Civil (doravante CC).

Ora, conforme dispõe o artigo 247.º do CC, sob a epígrafe "Erro na declaração" «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.»

Ora, é manifesto que in casu houve um erro - o erro na declaração, ou erro obstáculo - que existe quando, não intencionalmente, a vontade declarada não corresponde a uma vontade real do autor, existente, mas de sentido diverso.

Transpondo estas linhas de entendimento para o caso vertente pode afirmar-se claramente que, uma redução aproximada de 90% face ao valor normal de mercado configura um erro óbvio, grosseiro e ostensivo, facilmente constatável pelo "consumidor padrão" na aquisição dos produtos da "Nutribullet" que pressupõe, correspetivamente, um preço elevado.

O mesmo é dizer que quem compra produtos desta marca sabe muito bem que tem de pagar um preço elevado, o que não se coaduna com o preço que estava erradamente indicado no website da Reclamada, tornando ainda mais ostensivo o erro técnico invocado e evidenciado na indicação do preço do produto.

Pelo que, não pode a Reclamante, ou um qualquer consumidor, vir invocar indevidamente e de forma manifestamente abusiva a Lei de Defesa do Consumidor para se vir locupletar injustificadamente à custa da Reclamada.

Acresce que a Reclamada deu cumprimento a todas as suas obrigações, agindo sempre de boa-fé e com respeito pelo princípio da transparência, no momento em que constatou o erro na indicação do preço dos produtos, corrigindo-o, e também após o cancelamento do pedido, devolvendo de imediato o dinheiro à Reclamante.

Termos em que se requer seja a pretensão da Reclamante julgada totalmente improcedente, por não provada, e em consequência, seja a Reclamada absolvida do pedido, em conformidade.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€23.88** (vinte e três euros e oitenta e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante e a Reclamada, representada por mandatário identificado nos autos.

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

Foram ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu pelo site da Reclamada 04.12.2025 dois liquidificadores devidamente identificados nos autos.
- b. Em encomendas feita on line,
- c. Tendo pago €23.88 por cada um dos bens, a €9.99 cada com os portes de envio de €3.90
- d. O valor de um bem novo equivalente é de cerca de €99.99 – 90% mais caro,
- e. As encomendas foram canceladas no mesmo dia pela Reclamada, e remetido email informativo à Reclamante com a menção de que:
- f. *«Informamos que ao ser efetuado o registo do seu pedido 2592338000653 identificámos um erro de programação que afetou o elemento essencial, preço do artigo selecionado, apresentando um valor não conforme com as características do artigo e nossa vontade.»*
- g. Nessa data o valor foi reembolsado para ser devolvido à conta.
- h. Considerando ainda os termos e condições da aquisição on line ficou estipulado e aceite pelas partes que:

- i. « b) *Do preço Os preços são apresentados em euros e constituem mera referência, podendo, em situações excecionais, ocorrer alterações das circunstâncias, erro de programação, erro ortográfico, visual ou tipográfico. Os preços podem estar sujeitos a alterações após registo do pedido e antes da compra final. Os preços indicados podem estar sujeitos a erros de apresentação, pelo que, se na altura da preparação ou expedição da sua encomenda for detetada uma diferença, o departamento de Apoio ao Cliente irá contactá-lo(a) com a maior brevidade possível, sendo que: a) Se o preço real for inferior ao anunciado, devolveremos a diferença: b) Se o preço real for superior ao anunciado, o pedido será anulado e o respetivo reembolso efetuado. Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto ao preço inferior incorreto (ainda que tenhamos enviado email de confirmação de envio) se o erro no preço for óbvio e inequívoco e se pudesse ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto.»*
- j. A reclamante apresentou depois reclamação escrita sobre a situação.

7.2. Dos 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.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não 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.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 04.12.2025 a aquisição de dois liquidificadores, melhor identificado nos autos, em encomenda feita on line.

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 a 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 face ao valor de referência do bem como novo, que aliás consta da própria encomenda que a declaração de vontade manifestada pela reclamada no sentido da concretização do fornecimento pelo preço indicado no bem, não corresponde à sua vontade real, quando a percentagem do desconto ultrapassa a razoabilidade da venda em si.

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 faz prova testemunhal 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, que no limite poderia levar inclusive ao enriquecimento sem causa da outra parte, sendo de todo a vontade do legislador nesse sentido.

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 declaratário 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 a reclamante devesse ter conhecimento de que o valor de €9.99 para cada equipamento, não poderia estar certo de todo, mesmo sendo o anunciado, ainda que sob desconto, pois este colocava a venda com 90% de desconto.

Acrescente-se que das condições e termos ao dispor no site consta a menção clara e inequívoca que:

« b) Do preço Os preços são apresentados em euros e constituem mera referência, podendo, em situações excecionais, ocorrer alterações das circunstâncias, erro de programação, erro ortográfico, visual ou tipográfico. Os preços podem estar sujeitos a alterações após registo do pedido e antes da compra final. Os preços indicados podem estar sujeitos a erros de apresentação, pelo que, se na altura da preparação ou expedição da sua encomenda for detetada uma diferença, o departamento de Apoio ao Cliente irá contactá-lo(a) com a maior brevidade possível, sendo que: a) Se o preço real for inferior ao anunciado, devolveremos a diferença: b) Se o preço real for superior ao anunciado, o pedido será anulado e o respetivo reembolso efetuado. Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto ao preço inferior incorreto

(ainda que tenhamos enviado email de confirmação de envio) se o erro no preço for óbvio e inequívoco e se pudesse ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto.» Sublinhado nosso.

Como se não bastasse verifica-se que a reclamada terá devolvido prontamente o valor, e informado o consumidor no mesmo dia da aquisição do erro, anulando a encomenda.

Entende por isso o tribunal que a mesma cumpriu com as suas obrigações legais no caso, demonstrando que o preço afixado resultava de um erro face à sua essencialidade.

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, como já supra aludimos, 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.

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

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 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 a consumidora o direito a ver ocorrer a entrega daquela encomenda anulada e já reembolsada como peticionado.

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, 20 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos