

Processo nº 4543/2020

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 do Televisor, pago e não recebida.

Sentença nº 35 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

(testemunha da reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento por vídeo conferência, encontram-se o reclamante, o mandatário da reclamada e uma testemunha da reclamada.

Inquirida a testemunha por ele foi dito que *após ter colocado este produto para venda, e tendo o reclamante manifestado a sua vontade de adquirir esse bem em 18/09/20, a reclamada tomou conhecimento de que havia um erro e no dia seguinte, ou seja, 19/09/20, pelas 18:44 foi cancelada a compra e informado de imediato o reclamante.*

Perguntado ainda se qualquer consumidor tem conhecimento destas condições diz ainda a testemunha que *“a venda on-line de bens ----- é feita por um carrinho virtual que tem que passar por várias fases”*. Quando está a simular uma compra em venda on-line há cinco passos:

1º Passo – carrinho;

2º Passo – entrega;

3º Passo – dados pessoais;

4º Passo – pagamento;

5º Passo – confirmação do pedido do registo;

Foi tentado o acordo, que não foi possível em virtude da reclamada sustentar que houve um erro que foi detectado pouco tempo depois e que o reclamante foi avisado no dia seguinte.

A reclamada enviou a este Tribunal um e-mail com as condições de compra on-line efectuada pelos clientes ---- cujo duplicado foi enviado ao reclamante que o recebeu.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada sustentar que *houve erro quanto ao valor do produto exposto para venda o qual foi detectado pouco tempo depois , e que o reclamante foi avisado no dia seguinte.*

A reclamada enviou a este Tribunal um e-mail com as condições de compra on-line efectuadas pelos clientes -----, cujo foi enviado ao reclamante que o recebeu.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta os documentos juntos pelo reclamante, o e-mail e respectivas informações sobre serviços de venda on-line juntos pela reclamada ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 18.09.2020, o reclamante adquiriu na loja online da reclamada, um Televisor -----, pelo preço €99,99, tendo sido acordado a entrega até ao dia 26.09/2020.

2. Nessa mesma data, após a execução do pagamento do valor de €119,99 (preço e portes de envio), o reclamante recebeu, por sms e email da reclamada, a confirmação da compra.

3. Em 19.09.2020, a reclamada comunicou, por sms e por email, ao reclamante o cancelamento da compra sem apresentar justificativo para o cancelamento, e solicitou os dados do reclamante para proceder ao reembolso do valor pago pelo reclamante, tendo o reclamante recusado o cancelamento da compra, dado que o produto adquirido estava disponível para aquisição com o preço com desconto de 96% sobre o preço de base (€2499,99), tendo sido confirmado a encomenda e a entrega até ao dia 26.00.2020.

4. Nessa mesma data, em resposta à reclamação, a reclamada comunicou ao reclamante que, de acordo com as condições de acesso e utilização do site da reclamada, o site não garante que os produtos e/ou serviços expostos se encontrem disponíveis nas lojas das empresas ----, nem que os preços sejam os vigentes no momento de consulta, pela que o ----- reserva-se o direito de realizar em qualquer momento, as modificações que considere convenientes e/ou necessárias para o site sem necessidade de aviso prévio.

5. Em 21.09.2020, o reclamante apresentou reclamação à reclamada, recusando o cancelamento da encomenda e reembolso do valor, solicitando a entrega da Televisão, dado que o produto foi devidamente encomendado, pago e confirmado a sua entrega pela reclamada, o que não foi aceite pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta que, o reclamante no dia 18/09/2020 pretendeu adquirir na loja on-line um Televisor ----- cujo valor seria de €119,99.

O reclamante recebeu logo após ter accionado a compra on-line uma informação da reclamada em que deveria efetuar o pagamento de €119,99, cujo valor foi enviado à reclamada através de transferência bancária ainda no dia 18/09/2020.

No dia seguinte, em 19/09/2020, a reclamada comunicou ao reclamante por SMS e e-mail o cancelamento da compra e solicitou-lhe os dados necessários para o reembolsar do valor por ele pago.

O reclamante não aceitou que a reclamada cancelasse a compra e venda e apresentou a presente reclamação.

Da análise do conjunto de informações que recebemos da reclamada resulta dos elementos enviados pela reclamada a este Tribunal acerca das informações sobre o serviço de venda on-line, na rubrica relativa aos elementos sobre catálogo, preço e compra, e na alínea b) dum dos números refere-se que:

“os preços, constituem mera referência, podendo ser sujeitos a alterações após registo do pedido, caso em situações excepcionais ocorram alterações das circunstâncias, erro de programação, erro ortográfico, visual ou tipográfico. Os preços indicados podem estar sujeitos a erros de apresentação pelo que se na altura da expedição da sua encomenda for detectada uma diferença, o departamento de Apoio ao Cliente Online irá contactá-lo(a)”.

Ora, o que resulta da matéria dada como assente é que a encomenda foi cancelada no dia seguinte à compra com fundamento de que teria havido erro na determinação do preço e que por isso a compra fora cancelada.

Resulta do que fica dito que, tendo em conta que o reclamante fez a aquisição do Televisor ----, porque o mesmo estava exposto à venda por um preço de cerca de 96% abaixo do valor normal, aceita-se pacificamente que a empresa se terá enganado na fixação do preço do produto / Televisor ----e sendo o assim, a reclamação não procede.

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, 17 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)