



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2726 /2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: Lei de Defesa do Consumidor; nº 1 do artigo 405º do Código Civil.

Pedido do Consumidor: consumação do processo de venda.

Sentença nº 5 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um frigorífico, na condição de novo, pelo preço que estava anunciado, mas que a Reclamada cancelou posteriormente a venda, com fundamento no preço ser irrisório. Pede, a final, a condenação da Reclamada a cumprir o contrato nos termos em que foi celebrado. Indica, como valor, € 249,99 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, veio dirigir comunicação ao CACCL, nos termos da qual declarou, em suma, que o preço habitual do frigorífico em causa é de € 549,99, resultando a marcação *on-line* do preço de € 24,99 de um erro



informático, corrigido nos Termos e Condições do *site* (cf. *email* de 11 de agosto de 2022, a fls. 23).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 7 de julho de 2022, o Reclamante adquiriu no *site* da Reclamada o Frigorífico Combinado ----- (Estático – 185 cm - 305 L - Inox), na condição de novo, por € 24,99 (cf. detalhes da compra junto a fls. 4-5 e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado frigorífico para a casa onde vive (cf. declarações do Reclamante);
3. O Reclamante pagou a mencionada compra por *mbway* (cf. detalhes da compra junto a fls. 4-5 a fls., *email* confirmativo da encomenda a fls. 6 e *email* confirmativo da entrega a fls. 7);
4. No próprio dia 7 de julho de 2022, pelas 19:53, o Reclamante recebeu um *email* da Reclamada a informar que, por erro informático, o produto esteve no *site* a preço irrisório, tendo sido a compra cancelada e disponibilizado ao Reclamante um vale de desconto de 20% a utilizar na compra de qualquer grande doméstico (cf. *email* a fls. 9);
5. Também no próprio dia 7 de julho de 2022, pelas 20h00m, o Reclamante recebeu um SMS da Reclamada a comunicar-lhe que a encomenda foi "*cancelada pelo motivo de preço irrisório*" (cf. doc. a fls. 8);
6. Para o Reclamante poder comprar o frigorífico no *site* da Reclamada tinha de ser cliente da Reclamada e, para ser cliente da Reclamada o Reclamante declarou ter, assinalando para o efeito, uma cruz, ter aceite os Termos e Condições estabelecidos no *site online* da Reclamada (cf. doc. a fls. 4 "Início da Sessão como Cliente" e declarações do Reclamante);
7. No ponto 5.2. dos Termos e Condições estabelecidos no *site online* da Reclamada, relativamente à informação de preço, pode ler-se que "*A ---- não poderá ser responsabilizada na caso de ocorrência de erro informático, manual, técnico, ou de qualquer outra origem, que cause uma alteração substancial não prevista no preço de venda ao público que conste do Site ----, pelo que nos casos em que este seja exorbitante ou*



manifestamente irrisório, o pedido de compra será considerado inválido e anulado e o Cliente será informado desse facto.” (disponíveis em -----).

8. A 8 de julho de 2022, o frigorífico em questão estava anunciado no *site* da Reclamada por € 549,99 (cf. *imagem* a fls. 13 e declarações do Reclamante);
9. A 19 de julho de 2022, o frigorífico em questão estava anunciado no *site* da Reclamada por € 379,99 (cf. *imagem* a fls. 13 e declarações do Reclamante);
10. A 24 de julho de 2022, o frigorífico em questão estava anunciado no *site* da Reclamada por € 439,99 (cf. *imagem* a fls. 14 e 15 e declarações do Reclamante);
11. A 24 de julho de 2022, o Reclamante apresentou reclamação n.o ROR00000000044576515 no Livro de Reclamações *Online* da Reclamada (cf. doc. a fls. 11-12).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provado os seguintes factos:

1. Que, antes do Reclamante adquirir o frigorífico em questão à Reclamada por € 24,99, o preço do mesmo fosse de € 249,99;
2. O preço habitual do frigorífico comprado pelo Reclamante à Reclamada;
3. Que o preço de € 24,99, pelo qual o Reclamante comprou o frigorífico à Reclamada, tenham resultado de um erro informático.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e de ----, responsável da equipa do departamento de reclamações da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto às declarações do Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu o frigorífico para a sua casa pelo preço anunciado no *site* da Reclamada, de € 24,99. Que, para tal, é cliente do *site* da Reclamada e que no mencionado *site* não é possível fazer compras sem declarar ter aceite as condições gerais do mencionado *site*, o que fez através de preenchimento de cruz. Confrontado com os diferentes preços do produto constantes das imagens a fls. 13 e ss., esclareceu o Reclamante que as mesmas foram por si retiradas do *site* da Reclamada nos dias em questão.

Foi ainda ouvida a testemunha ---- que, no essencial, esclareceu que o preço de € 24,99 foi um erro, corrigida no próprio dia e que o preço de venda do público do mencionado produto é de € 549,99. Que o produto em questão nunca seria vendido por € 24,99, sob pena de a Reclamada estar a praticar *dumping*.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., perante as diferentes versões dos factos apresentadas pelas Partes e a circunstância de as declarações do Reclamante não se encontrarem minimamente corroboradas por outros elementos de prova, não ficou provado que o preço do frigorífico em questão, antes da compra em discussão nestes autos, fosse de € 249,99.

No que concerne ao facto não provado B., apesar do depoimento da testemunha arrolada pela Reclamada nesse sentido, tendo em consideração os diversos *printscreens* do *site* da Reclamada juntos a fls. 13 e ss. e dos diferentes preços do produto, não foi possível dar como provado que o preço habitual de venda ao público do frigorífico em questão era de € 549,99. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional.

Por fim, em relação ao facto não provado C., caberia à Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que o preço anunciado resultou, conforme alegou, de um erro informático. Contudo, quanto a isto, a testemunha ---- questionada quanto à origem do preço anunciado a 7 de julho de 2022 ser de € 24,99, mostrou-se incapaz de explicar a origem para tal erro.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente. Quanto a isto, apenas se fundamenta, atendendo à exceção

suscitada pela Reclamada em audiência de discussão e julgamento, que o Tribunal é competente materialmente. Com feito, a competência material do CACCL, ao contrário do que parece fazer crer a Reclamada, não é determinada pelo artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor, mas pelo artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor conjugado com o artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento deste Centro. Ora, no caso em concreto, independentemente de a Reclamada não ter entregue ao Reclamante o bem contratado, tal facto é absolutamente irrelevante em termos de competência material do CACCL. Com efeito, está em causa a aquisição de bem destinado a uso não profissional fornecido por entidade profissional, da competência deste Centro. Logo, improcede a alegada incompetência material deste Tribunal.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu um frigorífico para sua casa no *site* da Reclamada, sociedade comercial, por € 24,99. Desta feita, o negócio jurídico celebrado foi *uma compra e venda de bens de consumo*.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito ao produto que comprou pelo preço que pagou pelo mesmo ou se, pelo contrário, o negócio está cancelado, por assim ter sido declarado pela Reclamada ao Reclamante, no próprio dia em que pagou o mencionado produto.

Vejamos os factos provados.

Em primeiro lugar, está provado que o Reclamante comprou um frigorífico comercializado pela Reclamada por € 24,99 (cf. facto provado 1).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Adicionalmente, está provado que o frigorífico em questão é de alguma dimensão, já que tem uma capacidade de 305L (cf. facto provado 1).

Em terceiro lugar, está provado que o frigorífico em causa foi comprado na condição de novo (cf. facto provado 1).

Adicionalmente, está provado que o preço de € 24,99 foi corrigido e que nos dias seguintes o seu preço de venda é manifestamente mais alto que o preço anunciado a 7 de 7 julho que constitui uma situação isolada (cf. factos provados 8. a 10).

Ora, perante estes factos apenas se pode inferir que o Reclamante pagou pelo produto em questão um valor irrisório. Ainda que, por hipótese, que não ficou provada, o preço do produto em questão, antes da data da compra efetuada pelo Reclamante, fosse de € 249,99, sempre continuaríamos a estar perante um preço irrisório, porquanto significaria um desconto de 90% sobre o preço de venda.

Perante estes factos, a questão que coloca é se a Reclamada tinha, ou não, fundamento para “cancelar” o negócio. Em nosso entender, a resposta é positiva. Pelos seguintes motivos.

Apesar de, por norma, uma vez celebrado, os contratos apenas poderem extinguir-se por mútuo acordo das partes (cf. n.º 1 do artigo 405.º do Código Civil), ficou provado que as Partes, no âmbito da autonomia privada, fixaram que a Reclamada, nos casos em que preço de venda ao público do Site da Reclamada fosse manifestamente irrisório, tinha o direito de cessar o pedido de compra (cf. ponto 5.2. do Termos e Condições estabelecidos no site online da Reclamada). Ora, salvo melhor entendimento, é o caso em análise: o preço de € 24,99 por um frigorífico novo com 305 litros de capacidade é um preço irrisório, resultando o mesmo de erro, conforme revelado pelo pronto cancelamento do pedido do Reclamante (num espaço de horas) e pela alteração do preço do *Site*.

Neste contexto, tendo o Reclamante declarado aceitar os Termos e Condições do *site* da Reclamante, independente de os ter efetivamente lido ou não, por um lado, e não tendo alegado que tais cláusulas não lhe foram comunicadas adequada e efetivamente, apenas se pode concluir que, pelo menos, o Reclamante não poderia ignorar da possibilidade de a Reclamada unilateralmente fazer cessar, por motivo de preço irrisório, a compra efetuada *online*, conforme veio a ocorrer.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 249,99 (duzentos e quarenta e novo euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)