



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4382 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Publicidade enganosa

**Pedido do Consumidor:** Reembolso total do valor pago ou do valor de €10,42, correspondente à diferença entre o valor indicado (€59,08) e o valor pago (€69,50).

---

## **SENTENÇA Nº 67 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante  
Reclamada

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, a reclamante e pessoalmente a legal representante legal da reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento foi ouvida em primeiro lugar a reclamante e por ele a foi dito que no momento da compra da aquisição das botas, não constava em parte nenhuma os 15% de desconto nas botas, funcionava apenas quando a aquisição fosse efetuada online.

Ouvida de seguida a representante legal da reclamada por ela foi exibido uma fotografia do halloween no qual se diz que os 15% são em todo o site.

Portanto, resulta daqui que a reclamante ao adquirir as botas diretamente numa loja da reclamada não beneficiaria dos 15% que eram exclusivos para aquisição apenas online e não aquisição física do produto, conforme veia a acontecer.

A reclamada exibiu um documento cuja fotocópia será junta ao processo e enviada oportunamente à reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Compreende-se a posição da reclamada, mas não se entendem as razões porque é que se o cliente ou consumidor adquirir online qualquer produto, no caso umas botas tem desconto de 15% e se as comprar diretamente pagando de imediato o valor não beneficia desse desconto.

#### **DESPACHO:**

Tendo em consideração que o cidadão comum não entende a orientação da reclamada uma vez que o mesmo produto beneficia quando adquirido online de um desconto de 15%, e quando adquirido diretamente na loja não beneficia desse desconto, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o montante dos €10,00.

Fixa-se em 15 dias a restituição do valor de €10,00.

Sem custas.

Notifique-se.

---

Lisboa, 22 de Fevereiro de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)