



SENTENÇA

PROC N.º. 802/2024

CICAP

PORTO

Requerente: _____, devidamente identificada nos autos.

Requerida: _____ devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO: Erro na declaração. Anulação do negócio. DL n.º. 7/2004 de 7/1 - COMÉRCIO ELECTRÓNICO NO MERCADO INTERNO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, Código Civil.

- Do pedido

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no cumprimento do contrato, entregando-lhe a passadeira elétrica identificada nos autos e pelo preço indicado.

- Da reclamação efetuada -

Em 10/4/2024, a requerente comprou no estabelecimento comercial da requerida uma passadeira elétrica de marca Norditrack, modelo expo 10i, com desconto de 96%, pelo preço de 77,99 € (doc 1).

Este bem estava anunciado no “website” da requerida, nas condições de venda referidas supra, sendo que a encomenda foi concretizada nas instalações da requerida (1103508627 - doc 2).





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Pagou de imediato.

Posteriormente, poucas horas após, a requerente recebeu uma chamada da requerida informando o cancelamento da encomenda, sem qualquer outro esclarecimento.

Nunca a requerente pretendeu obter qualquer benefício no desconto que o bem apresentava tendo comprado apenas uma unidade. Refere, ainda, que o facto do colaborador da requerida ter confirmado o desconto influenciou a compra que não teria sido realizada se tivesse sido informada que o preço estava errado.

Até à presente data a requerida não procedeu à entrega do bem recusando-se a fazê-lo.

- Da contestação apresentada -

Na contestação, vem a requerida, em suma, alegar a incompetência material do tribunal arbitral, porque entende que não se trata de uma relação de consumo, uma vez que não foi fornecido qualquer bem, prestado qualquer serviço ou transmitido qualquer direito. Pelo que, o presente caso não está sujeito a arbitragem necessária.

Impugnando os factos, refere que o bem em apreço não se encontrava exposto no estabelecimento comercial, tendo a requerente procedido à encomenda do produto, em loja e acompanhada por um funcionário.

Acedendo ao sistema informático o funcionário verificou a existência do produto e o preço constante do sistema informático e procedeu à encomenda.

O preço estava errado porque por falha do sistema vários preços foram trocados quer no “web site” quer no sistema interno da requerida.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O preço anunciado era de 77,99 €, o preço habitual do produto era de 2099,00 € e o que se pretendia anunciar seria o preço de 1599,00 €. (Doc 1 – registo de preços da requerida)

Que não está em causa qualquer campanha promocional que pudesse criar a expectativa de venda de bens a preço mais baixo.

Existiu um evidente erro na marcação do produto, erro que consistiu na inserção no site do preço de venda ao público.

Ainda, se a requerida praticasse tais preços, incorreria numa prática restritiva de comércio, mais precisamente numa venda com prejuízo, o que consubstancia a prática de uma contraordenação no valor máximo de 2500,000,00 €.

Assim sendo, é abusiva a pretensão da requerente, uma vez que o erro foi notório e evidente, pelo que o negócio em causa é anulável em virtude da existência de erro na declaração. Mesmo que assim não fosse a conduta da requerente consubstanciaria abuso de direito.

- Das provas e sua apreciação -

Foram ouvidas as partes em sede de declarações de parte, sendo que as posições assumidas mantiveram-se inalteradas.

Sem indicação de prova testemunhal.

Ora,

- Da incompetência material -

No que respeita à incompetência material do tribunal arbitral, discorda-se de tal construção, uma vez que a requerente agiu na posição de consumidora, quando pretendeu adquirir um bem para uso





próprio, para uso doméstico, privado, e como tal praticou um ato de consumo, por isso considera-se o presente tribunal arbitral competente, em razão da matéria, para decidir sobre este litígio.

- Da legislação aplicável -

Quanto ao erro informático, teremos de ter em conta a legislação em vigor sobre esta matéria, o DL n.º 7/2004, de 07 de Janeiro, relativo ao COMÉRCIO ELECTRÓNICO NO MERCADO INTERNO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, na sua versão atualizada, em que no uso da autorização legislativa concedida pela Lei n.º 7/2003, de 9 de Maio, transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno

Entre os vários objetivos e aspetos focados, esta legislação procura regular a chamada contratação entre computadores, portanto a contratação inteiramente automatizada, sem intervenção humana.

Estabelece-se, aí, que se regula pelas regras comuns enquanto estas não pressupuserem justamente a atuação (humana). Esclarece-se, também em que moldes são aplicáveis nesse caso as disposições sobre erro.

Assim, dispõe o artigo 33.º, sob a epígrafe “contratação sem intervenção humana”:

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

2 - São aplicáveis as disposições sobre erro: a) Na formação da vontade, se houver erro de programação; b) Na declaração, se houver





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 deteção de erros de introdução.

Cumpra decidir,

Para além do site da requerida, excluir qualquer responsabilidade desta no caso da existência 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 da requerida, pelo que, nos casos em que este seja exorbitante ou manifestamente irrisório, o pedido de compra será considerado inválido e anulado e o cliente avisado desse facto.

- O erro na declaração -

O bem em causa, devidamente descrito nestes autos, corresponde a uma passadeira elétrica de preço elevado que conforme se provou era comercializada por 2099,00 €, de uma marca conhecida no mercado, pretendendo-se comercializar por 1599,00 € e por erro foi indicada a quantia de 77,99 €. – Cfr documentação junta aos autos

É fácil perceber que se trata de um erro informático quando um bem da qualidade técnica e com as características descritas se encontra à venda, no site da requerida, pelo preço de 77,99 €.

É razoável supor que a requerente de tal se apercebeu, tendo em conta o critério do homem comum, mediano e pai de família. O art.





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

274º. do CC dispõe sobre a matéria do erro da seguinte forma: sempre que em virtude de erro a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que a declaratária conhecesse ou não devesse desconhecer a essencialidade da existência do erro, por parte da requerida.

A prática comercial sanciona tal atitude, sendo que a mesma é considerada uma prática restritiva do comércio e por isso concorrência desleal entre os vários operadores.

Apercebendo-se do erro a requerida agiu de acordo com a legislação em vigor e com os termos e condições do site, aí publicitadas e de acesso obrigatório.

Anulou o pedido de compra do bem e devolveu à requerente a quantia de 77,99 €, que tinha sido colocada à disposição da requerida para a aquisição do bem.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente por improvada e, conseqüentemente, absolve-se a requerida da instância.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 15 de junho de 2024





RAL I CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CICAP I CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

