

## SENTENÇA

PROC Nº. 679/2025

TAC

GAIA

### SUMÁRIO:

- A requerida cumpriu todos os imperativos legais, ao lançar a campanha “black Friday”.

- A requerida geriu a campanha de acordo com os preceitos legais em vigor e protetores dos direitos dos consumidores.

- Informou o requerente do atraso na entrega do artigo e, posteriormente, necessitou de cancelar a encomenda por rutura de stock, reembolsando-o da quantia paga, dentro do prazo legal.

- Não se vislumbrou qualquer prática desleal ou desonesta que prejudicasse o requerente.

- Não existe nos autos qualquer indício de publicidade enganosa.

Cfr: LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho; o DL n.º. 84/2021, de 18 de outubro; o DL n.º. 24/2014 de 14/2; e a matéria sobre responsabilidade civil ínsita no CC.

- Indicação e identificação das partes processuais:

**Requerente:** \_\_\_\_\_, devidamente identificado nos autos.

**Requerida:** \_\_\_\_\_ devidamente identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 850,00 € (425,00 € x 2)

- Do pedido formulado pelo requerente

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 850,00 €,

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 27/9/24, através do site da requerida foi encomendado um carrinho de bebé, no modelo e cor indicados, pelo preço promocional de 425,00 €.

O produto estava em campanha "black Friday".

O Preço original do artigo era de 850,00 €.

A data de entrega prevista era de 20/12/24.

A partir de certo momento o produto ficou esgotado. No entanto, logo que terminou a campanha o produto voltou a estar disponível para venda pelo preço de 850,00 €.

Em 9/12/24, recebeu um email informando que a entrega do produto vai sofrer um atraso.

Em 10/12/24 apresentou reclamação no portal da queixa e só após é que o produto apareceu no site da requerida como esgotado.

Em 18/12/24, recebeu email onde se refere o cancelamento do pedido, uma vez que as unidades eram limitadas ao stock existente. Ainda que, a referência foi anulada e retirada da plataforma "on line". Foi dado seguimento ao processo de reembolso da quantia de 425,00 € (...)

Foi o que efetivamente aconteceu.

Diz ainda o requerente que a requerida socorreu-se do uso de publicidade enganosa nesta campanha.

(cfr documentação junta aos autos)

- A citação da requerida

A requerida foi devidamente citada e apresentou-se em julgamento arbitral, devidamente representada, tendo sido deduzida contestação e indicadas provas documentais e testemunhais.

- A contestação apresentada pela requerida

A requerida impugnou a reclamação em todos os factos que forem contrários às defesas apresentadas e consideradas no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição do pedido.

Em 27/11/24, no âmbito da campanha “Black Friday”, o requerente efetuou uma compra “on line”, de um carrinho de bebé, descrito nos autos, pela quantia de 425,00 €.

Na mesma data rececionou um email de confirmação, com a data de previsão de entrega de 20/12/24.

Em 9/12/24 a requerida enviou um email informando que iria ocorrer um atraso, facultando nova data de previsão para entrega – de 18 a 27/12/24

No mesmo dia o requerente enviou um email a cancelar a encomenda

Formalizou uma reclamação no portal da queixa em 10/12/24, que lhe foi respondida pela requerida.

Em 18/12/24, foi remetido ao requerente um email pelo apoio da loja on line, informando-o que teria havido rutura de stock inesperada, impossibilitando a entrega do artigo. O pedido foi cancelado e foi dado seguimento ao processo de reembolso em 13/12/24, na quantia de 425,00 € e efetivamente reembolsado em 18/12/24.

(cfr docs 1 a 5)

A requerida (Nos arts 18 a 47º. da contestação) demonstra por vários motivos factuais e recorrendo a princípios e normas legais sobre o direito da publicidade, que o stock do produto era muito limitado e que as encomendas estavam limitadas ao período da campanha. Quando a requerida constatou

que as unidades do artigo tinham sido todas vendidas atualizou a página internet sendo que o produto passou a estar esgotado.

Não se verifica, pois qualquer falsidade ou omissão de elementos essenciais da publicitação da campanha, pelo que a requerida sempre se pautou pelos princípios da boa-fé, da transparência, da proteção dos direitos dos consumidores.

O requerente foi reembolsado da quantia paga, muito antes dos 30 dias previstos na lei.

- A prova

- Declarações de parte do requerente

Veio confirmar os factos que apôs na reclamação não trazendo nada de novo para o esclarecimento da matéria de fundo.

- Testemunhal

- Testemunhas apresentadas pela requerida

funcionária da requerida em Lisboa, onde exerce as funções de coordenadora do apoio ao cliente.

funcionária da requerida em Lisboa, onde exerce as funções de gestora de puericultura, moda infantil e espaço saúde.

As testemunhas indicadas pela requerida apresentaram depoimentos claros, precisos, detalhados, consistentes entre si e principalmente a

objetividade e descontração demonstradas convenceram o tribunal da veracidade dos depoimentos.

Estas ainda esclareceram devidamente o tribunal de todo o processo de estrutura da campanha e o “modus faciendi” desta campanha em específico.

A requerida pretendeu escoar os stocks existentes de alguns produtos, sendo que o artigo em causa nos autos estava a 50% abaixo do preço de venda ao público.

Só existiam algumas unidades para venda.

Este artigo obteve uma procura e encomendas superiores às unidades existentes e houve uma rutura de stock.

Deixaram de existir unidades para satisfazer todos os pedidos.

De acordo com a ordem de prioridade, a requerida cumpriu com as encomendas possíveis e dada a rutura de stock, necessitaram de cancelar as restantes e reembolsar, dentro do prazo legal, os restantes clientes, no caso o requerente.

Não existiu qualquer manobra encapotada da requerente, para tentar enganar ou ludibriar os clientes que aderiram a esta campanha (Black Friday)

O artigo foi descontinuado e a requerida não mais teve o artigo para venda após o momento em que este esgotou.

O artigo em causa foi retirado da lista de referências vendidas no estabelecimento comercial da requerida.

Houve sempre uma informação na página web da requerida informando o estado da campanha relativamente ao produto.

- Apreciação da prova

O tribunal dá como provados todos os factos constantes da contestação apresentada e acima comprovados pelos depoimentos das testemunhas indicadas pela requerida e que aqui se dão como reproduzidos.

Concluiu não existir qualquer violação da legislação do consumo, nem da legislação publicitária, e muito menos responsabilidade da requerida pelo pagamento da indemnização solicitada (450,00€ x2)

A legislação foi cumprida, quer a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, quer o DL n.º. 84/2021, de 18 de outubro; quer, ainda a matéria sobre responsabilidade civil ínsita no CC, quer o DL n.º. 24/2014 de 14/2.

Os factos provados não demonstram qualquer violação ao código da publicidade, nomeadamente a prática de publicidade enganosa, nem a existência de qualquer prática comercial desleal.

Cumpra decidir

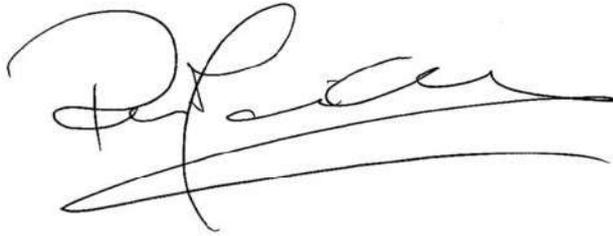
Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, consequentemente, absolve-se a requerida do petitionado.

Taxas de justiça arbitral a cargo do requerente

Registe e notifique

Porto, 23 de maio de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro