

SENTENÇA

Proc nº. 1537/2025

TAC

MAIA

Requerente: devidamente
identificada nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO:

Provando-se a existência de erro informático, estamos no âmbito do DL n.º 7/2004, de 07 de Janeiro, relativo ao COMÉRCIO ELECTRÓNICO NO MERCADO INTERNO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.

O bem em causa, terá sensivelmente um preço de venda ao público, na quantia de 3345,00 €, ou superior e encontrava-se à venda, pelo preço de 649,99 €.

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

Cfr o ponto 5.2, dos termos e condições do site, bem como o art 33 do DL n.º. 7/2004, sob a epígrafe “contratação sem intervenção humana” onde se aplicam as disposições sobre o erro e o consumidor *não pode opor-se à impugnação por erro sempre que lhe fosse exigível que dele se apercebesse.*

- *Saneamento processual*

As partes são legítimas

O processo é o próprio

O tribunal é competente em todas as suas vertentes expressas na lei.

Apesar de ter sido alegada a exceção da incompetência material deste tribunal, esta não resultou provada uma vez que o requerente atuou na condição de consumidor, conforme provado em audiência arbitral.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes

Não se ofende qualquer princípio de ordem pública

- *Pedido*


Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na entrega do bem adquirido e identificado nos autos ou o pagamento de compensação monetária na quantia de 3750,00 €.

- *Valor do pedido*

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 3750,00 €

- *A reclamação*

Em 3/6/25, através do site da requerida adquiriu uma TV LG Oled modelo 77G5, anunciada pela quantia de 649,99 €.

A entrega foi efetuada via , e o requerente recebeu uma TV de 43", distinta do modelo comprado - doc 2

A requerida justificou a situação com um erro técnico. Aceitou a devolução do produto e ofereceu um desconto de 20% noutra modelo – doc 3

O requerente não aceitou a solução proposta e em 6/6/25 apresentou reclamação escrita – doc 5

- A citação

A requerida devidamente citada, apresentou contestação e prova documental.

Defendeu-se por exceção de incompetência em razão da matéria do presente tribunal e por impugnação, concluindo pela absolvição dos pedidos

- A contestação

O bem em causa e que o requerente pretende que lhe seja entregue custa mais de 3000,00 € - Doc 1

Ocorreu um erro de inserção no site quanto à descrição do bem em apreço nos autos.

Ao bem referido corresponde o código 8472000, doc 1 junto com a reclamação, e o bem entregue é justamente o que corresponde ao código referido – doc 2

É esse o equipamento vendido pela quantia de 649,99 €.

O erro consistiu na incorreta descrição da televisão a anunciar.

O equipamento pretendido pela requerente é identificado com o nº. 8440493, anunciado pelo preço de 3345,00 € - docs 3 e 4

Face ao erro e atenta a manifesta diferença de preço foi o requerente informado da impossibilidade de lhe ser fornecido o artigo em causa.

Cfr o ponto 5.2 dos termos e condições do site reproduzido na contestação, A não poderá ser responsabilizada no caso da ocorrência de erro informático que cause uma alteração substancial não prevista no preço de venda ao público pelo que, nos casos em que este seja exorbitante ou manifestamente irrisório, o pedido de compra será considerado inválido e anulado sendo o cliente informado desse facto - ponto 23 da contestação.

O requerente aceitou as condições gerais, ao validar o campo correspondente - doc 5

Inexiste qualquer campanha promocional.

O erro informático levou a que a requerida estivesse a comercializar um produto a um preço impensável, e que não pretendia nem o poderia fazer.

Se a requerida praticasse tal preço estaria a incorrer numa venda com prejuízo, o que consubstancia a prática de uma contraordenação punível com coima até 2500,00 €

A pretensão do demandante consubstancia um abuso de direito – art 334º. do CC

Ainda no que se refere à pretensão monetária condigna o requerente não quantifica, nem indica, quais foram os danos causados, pois que inexiste

culpa da requerida, o que é fundamental para existir a responsabilidade de indemnizar.

- Da prova
- Declarações de parte

O requerente veio indicar e informar o tribunal que o equipamento em causa nos autos é para uso próprio e familiar.

No restante reiterou o alegado na reclamação, sem mais elementos factuais.

- Análise da prova e da legislação
- A exceção alegada

No que respeita à incompetência material do tribunal arbitral, discorda-se da construção efetuada, uma vez que o requerente agiu na posição de consumidor, quando pretendeu adquirir um bem para uso próprio, para uso familiar, por isso considera-se o presente tribunal arbitral competente, em razão da matéria, para decidir sobre este litígio.

- O erro informático alegado pela requerida

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 - à 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 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.

Ora,

Cumpre decidir,

Para além de, nos termos e condições de acesso ao site da requerida publicadas e de leitura necessária, por ser imprescindível para o referido acesso, onde o ponto 5.2 conforme referido na contestação, exclui qualquer responsabilidade da requerida 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 bem em causa, devidamente descrito nestes autos, corresponde a uma televisão topo de gama, de uma marca líder de mercado, de 77", que terá sensivelmente um preço de venda ao público, na quantia de 3345,00 €, ou superior.

É fácil perceber que se trata de um erro informático quando um bem desta qualidade técnica e com as características descritas se encontra à venda, no site da requerida, pelo preço de 649,99 €.

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

O art. 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 o declaratário conhecesse ou não devesse desconhecer a essencialidade da existência do erro, por parte da requerida”.

Ainda,

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 tentando solucionar a questão, devolvendo a quantia paga e oferecendo um desconto de 20% na compra de outro produto, que não foi aceite.

Após ponderação e verificação de toda a documentação existente, bem como da análise legislação e jurisprudencial,

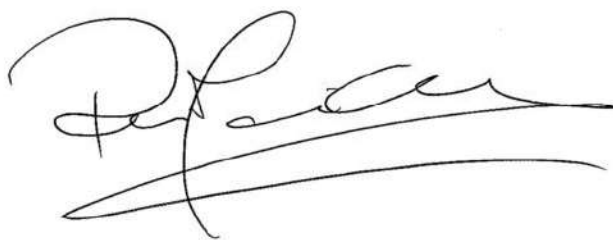
Decide-se

Julgar a presente reclamação improcedente e, conseqüentemente, absolver-se a requerida dos pedidos efetuados.

Custas (taxas arbitrais) pelo requerente

Registe e notifique

Maia, 28 de outubro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro