

Reclamante o direito a exigir o cumprimento do contrato pela Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 04.08.25, o Reclamante comprou online, no site da Reclamada, uma bicicleta de carga, cuja entrega ocorreria em Portugal, numa loja autorizada, doc 1;
2. O Reclamante alegou que a encomenda foi aceite e a fatura foi emitida em 06.08.25, ou seja, dois dias após a compra, incluindo o numero de serie da bicicleta, doc 1;
3. O Reclamante declarou que recebeu a respetiva confirmação formal da expedição para a loja de recolha indicada, doc 1;
4. O Reclamante alegou ainda que em 12.08.25, quando se encontrava a aguardar o contacto da loja para o respetivo levantamento, foi surpreendido por uma notificação automática por parte da Reclamada informando que a bicicleta tinha sido devolvida, sem qualquer esclarecimento e sem a sua anuência, doc 2;
5. O Reclamante, em virtude de não ter recebido qualquer explicação sobre o sucedido, contactou o apoio ao cliente da Reclamada, tendo sido informado que a venda fora anulada devido a um erro tipográfico no preço;
6. O Reclamante sublinhou que somente depois do seu contacto lhe fora dito que procederam, no dia 11.08.25, ao reembolso da quantia que pagara;
7. O Reclamante referiu ainda que nunca fora formalmente informado do cancelamento da sua compra, nem por email, nem por chamada;
8. O Reclamante alegou que a Reclamada mantém a posição de não cumprir o contrato, tendo oferecido um desconto de 35%, para uma nova compra, a titulo de compensação, tendo ele, Reclamante, recusado a proposta;
9. O Reclamante trocou emails com a Reclamada reclamando o cumprimento do contrato, mas a Reclamada nunca aceitou contratar nos termos iniciais exibidos no seu site, doc 3
10. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada não tendo

até à data obtido qualquer resposta, doc 3;

11. A Reclamada, através da sua mandatária, referiu tratar-se de um erro tipográfico, posteriormente corrigido, tendo devolvido, de imediato, o montante pago pelo Reclamante;

12. A Reclamada alegou que pode proceder ao cancelamento de uma encomenda conforme as condições de utilização, na secção, aceitação de encomendas, onde se dispõe que “(...) a [REDACTED] pode razoavelmente recusar-se a aceitar ou pode cancelar ou limitar qualquer encomenda ou quantidade de encomendas, por qualquer motivo ou sem motivo, a qualquer momento antes de ter enviado as mercadorias. Quando receber uma confirmação de encomenda, isso não significa que aceitámos a sua encomenda, nem é uma confirmação da nossa oferta de venda. Estamos apenas a confirmar que recebemos a sua encomenda (...)”, doc 1 junto com a contestação;

13. A Reclamada alegou que o Reclamante se quis aproveitar do erro, pois tratar-se-ia de uma pechincha;

14. O Reclamante disse ainda que o único modelo que estava online no momento em que realizou a sua encomenda era aquele;

15. A Reclamada alegou que a empresa não tem sucursal em Portugal;

16. O Reclamante referiu que a Reclamada, [REDACTED] Portugal, tem sede localizada em Oeiras conforme informação online ([REDACTED])

17. A Reclamada alegou que se trata apenas de um escritório e que a Reclamada tem sede nos EUA;

18. A Reclamada referiu ainda que constam das condições de utilização que os litígios são resolvidos por arbitragem nos termos aí previstos, doc 1 junto com a contestação.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 3, 4, 9, 10, 12, 17 (parcialmente provado a sede da Reclamada

nos EUA).

Prova por declaração: 5, 6, 7, 8, 11, 14, 16.

Factos não provados os seguintes factos:

Facto 13, 15, 17 (parcialmente não provado relativamente ao simples facto de a Reclamada ter apenas um escritório em Portugal), 18.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

O Tribunal formou a sua convicção com base na prova documental junta aos autos, nas declarações prestadas pelo Reclamante na audiência de julgamento e na análise crítica das alegações e documentos apresentados pela Reclamada, nomeadamente as denominadas “Condições de Utilização” constantes do seu *website* oficial, cuja redação se revelou pouco clara, internamente contraditória e, em diversos pontos, manifestamente insuficiente para corroborar as versões apresentadas pela Reclamada.

a) Prova documental

Os documentos juntos pelo Reclamante (docs. 1, 2 e 3) permitiram dar como provados os factos 1 a 4, 9, 10 e 12, por serem coerentes entre si e cronologicamente consistentes:

A compra foi realizada online em 04.08.25,

A encomenda foi aceite, tendo sido emitida fatura em 06.08.25, com identificação do produto e número de série,

Existiu confirmação formal de expedição,

E posteriormente surgiu a notificação automática de “devolução”, sem explicação.

A Reclamada não apresentou qualquer elemento documental capaz de infirmar esta sequência factual. A alegação de que havia “erro tipográfico” foi feita apenas em

termos conclusivos, sem qualquer documento emitido à data dos factos, nem qualquer prova técnica ou administrativa demonstrando a existência, deteção ou registo interno do alegado erro de preço.

b) Prova por declarações do Reclamante

Os factos 5, 6, 7, 8, 11 e 14 foram dados como provados com base nas declarações prestadas pelo Reclamante, que se revelaram:

- coerentes,
- detalhadas,
- conformes com os documentos apresentados,
- e não contrariadas por prova bastante da Reclamada.

O Reclamante descreveu com precisão o momento em que, ao contactar o apoio ao cliente, lhe foi comunicado o alegado erro, bem como o facto de o reembolso já ter sido processado sem aviso prévio, tudo condizente com os documentos juntos e com as mensagens automáticas recebidas.

c) Análise crítica das alegações da Reclamada

A Reclamada invocou essencialmente três argumentos:

- (i) erro tipográfico no preço,
- (ii) faculdade de cancelamento unilateral ao abrigo das “Condições de Utilização”,
- (iii) falta de sucursal ou estabelecimento estável em Portugal.

O Tribunal considerou estas alegações insuficientemente demonstradas, pelas seguintes razões:

Sobre o alegado “erro tipográfico” (facto 13 – não provado)

A Reclamada não apresentou qualquer documento técnico, interno, registo de incidente, *print* de *backoffice*, comunicado interno ou histórico de preços que sustentasse: a existência do alegado erro, o momento em que teria sido detetado, ou a forma como tecnicamente ocorreu.

Limitou-se a afirmar a existência de um “erro tipográfico”, sem qualquer meios

de prova idóneos.

As próprias “Terms of Use” da Reclamada são genéricas, contraditórias e aplicam-se a vários países, não contendo qualquer cláusula clara ou destacada referente a erros manifestos ou tipográficos, nem regime específico para Portugal. A redação confusa dessas condições impede que delas resulte prova do erro ou do seu enquadramento jurídico.

Assim, não ficou provado que o preço exibido (549,00€) resultasse de um lapso evidente ou detetável pelo consumidor médio, nem que a Reclamada tenha agido imediatamente ao aperceber-se desse erro.

Sobre a faculdade de cancelamento unilateral (facto 18 – não provado)

A Reclamada invocou uma cláusula genérica das condições de utilização, segundo a qual “pode cancelar ou recusar encomendas por qualquer motivo, antes do envio”.

Contudo, tal cláusula é redigida de forma ampla, vaga e desequilibrada, não foi demonstrado que o Reclamante tenha aceite especificamente tais condições no momento da compra, e não foi demonstrado que essa cláusula se aplique obrigatoriamente ao mercado português.

Acresce que, mesmo que a cláusula existisse, a Reclamada confirmou o envio e emitiu fatura, pelo que, nos termos do regime das vendas à distância, o contrato encontrava-se plenamente formado. Por isso, a cláusula não poderia funcionar como “salvaguarda” ou justificação para o cancelamento posterior.

Sobre a existência ou não de sede ou sucursal em Portugal (factos 15 e 17 – parcialmente não provados)

O Tribunal considerou que:

O Reclamante alegou que existe uma entidade designada por " [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] com sede em Oeiras, confirmada pelo Tribunal durante a audiência de julgamento (facto 16).

A Reclamada não conseguiu demonstrar que tal entidade não integra a mesma

organização empresarial, nem que não funciona como estabelecimento auxiliar ou escritório de representação.

Assim,

Ficou parcialmente provado que a Reclamada tem sede nos EUA.

Não ficou provado que tenha apenas um escritório sem relevância em Portugal.

As próprias condições de utilização da Reclamada são omissas ou contraditórias quanto à estrutura societária e às entidades responsáveis pelas vendas em território nacional, o que contribui para a insegurança quanto à versão da Reclamada.

d) Apreciação conjunta da prova

A convicção do Tribunal formou-se ainda através da confrontação dos factos acessórios relatados em audiência, entre os quais se destacou:

- o padrão de comunicação automática e impessoal da Reclamada,
- a ausência de contacto direto ou justificação formal,
- o comportamento omissivo no tratamento da reclamação formal,
- e a atitude de “encerramento” unilateral da relação contratual.

Estes elementos complementaram e reforçaram a credibilidade da versão do Reclamante.

Em suma,

A matéria de facto provada resulta da prova documental e das declarações do Reclamante, coerentes entre si e não infirmadas pela Reclamada.

Os factos não provados resultam da insuficiência, contradição, generalidade, ou falta de credibilidade das alegações da Reclamada, agravadas pela desorganização das suas condições de utilização, que, em vez de esclarecerem, introduzem incerteza jurídica e não apresentam suporte probatório para as afirmações proferidas.

4. Do Direito

Atento o objeto do litígio — aquisição de um bem de consumo através de venda à distância (compra online) — dever-se-ão ter em consideração os seguintes

diplomas/normativos legais:

- Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial);
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), designadamente os arts. 4.º, 7.º-A, 8.º e 9.º;
- Código Civil, quanto às regras gerais de formação, invalidade e cumprimento dos contratos;
- Regime das Cláusulas Contratuais Gerais (DL 446/85), quanto às cláusulas predispostas nos “Terms of Use” da Reclamada;
- Lei n.º 144/2015, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), incluindo arbitragem necessária ou voluntária;
- Normas imperativas do direito do consumo europeu, transpostas para o ordenamento interno.

Vejamos:

Formação do contrato nas compras online

Nos termos do arts. 4.º 5.º do DL 24/2014, o profissional deve disponibilizar ao consumidor informação clara e adequada sobre as características do bem, preço total, encargos, prazos de entrega e identidade do fornecedor.

A compra online segue a estrutura comum de formação contratual prevista no Código Civil, arts. 217.º, 224.º e 236.º: oferta e aceitação expressas através de meios eletrónicos.

No caso concreto, o Reclamante selecionou o produto, pagou integralmente o preço, recebeu fatura emitida pela Reclamada, recebeu confirmação formal de expedição, e foi posteriormente surpreendido com uma “devolução” não solicitada.

A emissão da fatura e, sobretudo, a confirmação da expedição constituem declarações de aceitação da proposta apresentada pelo consumidor, determinando a celebração do contrato nos termos dos arts. 217.º, 224.º, 230.º e 236.º do Código Civil, aplicáveis à formação das declarações negociais; dos arts. 4.º, 4.º-A, 5.º e 6.º do DL

24/2014, que regulam a formação dos contratos celebrados à distância, incluindo compras online; e do art. 406.º do Código Civil, que consagra o princípio do cumprimento pontual das obrigações contratuais.

Nos termos do art. 6.º, n.º 1, do DL 24/2014, o profissional está obrigado a confirmar a celebração do contrato em suporte duradouro, no prazo máximo de cinco dias.

A confirmação de expedição enviada ao consumidor preenche exatamente essa exigência legal, funcionando como prova formal de que o contrato já se encontra concluído.

Além disso, o art. 5.º, n.os 2 a 4, do DL 24/2014, determina que o consumidor, antes de concluir a encomenda, deve confirmar expressamente que a mesma implica obrigação de pagamento — o que significa que, após essa confirmação, a proposta do consumidor é vinculativa para o profissional quando este a aceita, sendo essa aceitação manifestada pela emissão de fatura, pela imputação do número de série ao consumidor e pela confirmação de expedição.

A aceitação contratual deve ser interpretada segundo o critério do declaratório normal (art. 236.º CC), pelo que um consumidor médio entende que, recebendo fatura e confirmação de envio, o contrato está perfeito e concluído, não sendo admissível cancelamento unilateral posterior sem fundamento legal.

Nos contratos eletrónicos, a jurisprudência portuguesa tem entendido que a confirmação escrita enviada pelo profissional consolida definitivamente o vínculo contratual, inclusive na arbitragem de consumo.

A completa formação do contrato afasta qualquer ideia de mera pré-reserva ou intenção negocial pré-contratual.

Cumprimento do contrato

Celebrado o contrato, a Reclamada encontra-se vinculada ao seu cumprimento, nos termos dos arts. 406.º e 762.º do Código Civil, que consagram o princípio do

cumprimento pontual, integral e de boa-fé.

O consumidor dispõe de um direito de crédito à prestação contratual, correspondendo à entrega do bem exatamente nos termos contratados.

Esse direito decorre do art. 3.º da Lei de Defesa do Consumidor, segundo o qual o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à correta execução do contrato; do DL 24/2014, que regula a contratação à distância e não atribui ao profissional qualquer faculdade de cancelamento unilateral após a aceitação da encomenda; do art. 60.º da Constituição, que consagra a proteção do consumidor e impõe especial tutela na relação contratual.

Deste modo, a Reclamada não pode, após aceitar a encomenda e confirmar a expedição, cancelar unilateralmente o contrato, substituir a prestação, oferecer descontos alternativos, ou impor soluções diversas, pois tais atos violam o regime imperativo do consumo e o princípio da boa-fé contratual.

Erro tipográfico e invocação de anulabilidade

A Reclamada invoca que o preço exibido no seu site resultou de um “erro tipográfico”, pretendendo, com isso, afastar a sua vinculação ao contrato e justificar o cancelamento unilateral da encomenda. Cumpre avaliar se tal alegação preenche os requisitos legais do erro-vício previstos nos arts. 247.º e 251.º do Código Civil, que constituem o único fundamento possível para a anulabilidade do negócio jurídico com base em erro.

Nos termos do art. 247.º CC, a anulabilidade exige cumulativamente:

1. que o erro seja essencial;
2. que o erro seja não imputável a culpa do próprio declarante (erro desculpável);
3. que o erro seja reconhecível pelo destinatário da declaração;
4. que o erro seja invocado tempestivamente.

Nenhum destes requisitos está preenchido no caso concreto.

1. O erro não é essencial no sentido do art. 247.º CC.

O erro deve recair sobre um elemento que, para o declaratório normal, seja determinante para contratar.

A questão não é saber se o preço é importante para a Reclamada, mas sim se o consumidor normal teria podido concluir que o preço anunciado não correspondia a uma vontade real de vender.

No caso:

- o preço anunciado (549 €) não era manifestamente absurdo;
- não existia discrepância grotesca ou incompatível com práticas comerciais habituais;
- bicicletas, de coleção passada, *outlet* ou campanhas pontuais podem ter preços significativamente reduzidos;
- nada, no site, sugeria um lapso evidente.

Um erro só é essencial se for reconhecível para o destinatário — o que aqui não se verifica.

Assim, não se verifica erro essencial reconhecível, requisito indispensável da anulabilidade.

2. O erro não é desculpável para efeitos do art. 247.º CC

A anulabilidade exige que o erro não seja imputável ao próprio declarante.

A Reclamada:

- é uma empresa profissional e especializada;
- dispõe de sistemas de pricing, controlo, revisão e publicação digital;
- carrega autonomamente os preços na sua plataforma;
- atuou sem qualquer controlo prévio;
- detetou o suposto erro mas não o comunicou prontamente ao consumidor.

O erro, a existir, resulta de “falha” nos mecanismos de controlo da Reclamada – ou seja, é erro imputável ao declarante, o que afasta a anulabilidade.

Em suma, o erro imputável à negligência do próprio declarante é irrelevante para efeitos de anulabilidade.

3. O erro não era reconhecível pelo consumidor (art. 247.º e 236.º CC)

A anulabilidade exige também que o destinatário, colocado na posição de um declaratório normal, pudesse perceber que se tratava de um erro.

No caso:

- o site apresentava o produto normalmente;
- o preço estava alinhado com possíveis campanhas;
- havia descrição completa;
- a encomenda foi aceite;
- a fatura foi emitida;
- o número de série foi atribuído;
- foi enviada confirmação de expedição.

Um consumidor normal não tinha qualquer motivo para suspeitar de erro. Assim, o erro não era reconhecível — requisito que, isoladamente, bastaria para impedir a anulabilidade.

4. O erro não foi tempestivamente invocado (art. 251.º CC)

A invocação do erro deve ser feita imediatamente após o conhecimento do vício.

Contudo:

- a Reclamada processou unilateralmente o reembolso sem qualquer aviso prévio;
- nunca comunicou formalmente o cancelamento ao consumidor;
- só alegou erro depois de o Reclamante procurar explicações;
- entretanto, já tinha aceite a encomenda, emitido a fatura e procedido à expedição.

A invocação do erro foi tardia e contrária à boa-fé (art. 762.º CC).

A alegação de erro tipográfico não preenche os requisitos cumulativos dos arts. 247.º e 251.º do Código Civil.

Falta:

- essencialidade reconhecível,
- desculpabilidade,
- inexistem indícios objetivos de erro,
- a invocação foi tardia e contrária à boa-fé.

Por isso, não assiste à Reclamada o direito de anular o contrato com fundamento em erro-vício, nem existe, no ordenamento jurídico português, qualquer faculdade de cancelamento unilateral do contrato pelo profissional após a aceitação da encomenda. O contrato ficou concluído e deve ser cumprido.

Cancelamento unilateral e cláusulas das “Terms of Use”

A Reclamada invocou uma cláusula das suas “Terms of Use” que prevê a possibilidade de cancelar encomendas “por qualquer motivo”.

Esta cláusula é juridicamente inoponível ao consumidor português, por diversas razões:

Trata-se de cláusula contratual geral e, por isso, está sujeita ao DL 446/85, devendo cumprir os requisitos de: comunicação prévia adequada (arts. 5.º e 6.º), redação clara e transparente e não conter cláusulas abusivas (arts. 8.º e 21.º).

A redação genérica e ilimitada configura uma cláusula potestativa abusiva, proibida pelo art. 21.º, al. a), do DL 446/85.

Incompatibilidade com a imperatividade do direito do consumo

O art. 8.º da LDC e o DL 24/2014 são imperativos, pelo que qualquer cláusula que permita ao profissional cancelar livremente um contrato já aceite é nula (art. 294.º CC).

Falta de prova da aceitação expressa

A Reclamada não demonstrou que o Reclamante tenha sido confrontado especificamente com essas condições, tenha tido delas conhecimento ou tenha

prestado aceitação informada.

Contradição interna e falta de fiabilidade

A análise das “Terms of Use” mostra que se aplicam a múltiplos países sem adaptação; contêm conceitos confusos; usam formulações contraditórias quanto à aceitação de encomendas; não estabelecem regime específico para Portugal.

Tal fragilidade impede que delas resulte uma limitação válida dos direitos do consumidor.

Arbitragem de consumo e regime aplicável

A Reclamada sustentou que as suas condições estabelecem que os litígios devem ser resolvidos “por arbitragem nos termos aí previstos”.

Importa esclarecer:

1. Em Portugal vigora a Lei 144/2015, que obriga os profissionais a informar os consumidores sobre entidades de RAL, e não permite impor arbitragens fora desse quadro.
2. A arbitragem de consumo é, por natureza: voluntária em regra, necessária apenas quando o profissional adira a centro de arbitragem com competência territorial (art. 14.º), o que ocorre frequentemente com centros como CNIACC, CIAB, CICAP, etc.

A cláusula da Reclamada é ineficaz, pois não prova adesão a qualquer centro RAL português, não pode impor arbitragem estrangeira e não tem valor jurídico perante o regime imperativo português.

Assim, o Tribunal Arbitral foi corretamente constituído e tem plena competência para dirimir o litígio.

Boa-fé contratual e deveres profissionais

Os arts. 762.º e 227.º do CC impõem deveres de: diligência, correção, lealdade negocial e cooperação na execução do contrato.

O comportamento da Reclamada — cancelamento não comunicado, reembolso

automático, ausência de contacto e recusa subsequente em cumprir — viola frontalmente tais deveres, representando uma atuação contrária à boa fé (art. 334.º CC).

Da conjugação dos regimes expostos resulta que:

- O contrato de compra e venda à distância ficou definitivamente formado com a emissão da fatura e confirmação da expedição.
- O consumidor tem direito ao cumprimento específico do contrato, incluindo entrega do bem pelo preço acordado.
- A Reclamada não provou qualquer erro tipográfico relevante, essencial ou desculpável.
- A Reclamada não pode invocar cancelamento unilateral, sendo a cláusula correspondente nula por abusiva.
- A conduta da Reclamada viola normas imperativas do consumo e o princípio da boa fé.
- O consumidor tem direito a que a Reclamada cumpra integralmente a prestação contratada, entregando a bicicleta adquirida.

5. Decisão

Celebrado o contrato de compra online, a Reclamada está vinculada ao seu cumprimento, nos termos dos arts. 406.º e 762.º do Código Civil, bem como do art. 3.º da Lei de Defesa do Consumidor e do DL 24/2014, que não conferem ao profissional faculdade de cancelamento unilateral após aceitação da encomenda.

A Reclamada invoca erro tipográfico como fundamento para anulação do contrato. Contudo, nos termos dos arts. 247.º e 251.º CC: não se verifica erro essencial, pois o preço anunciado não era manifestamente absurdo; o erro seria imputável à própria Reclamada, profissional organizada com sistemas de *pricing*, pelo que não é desculpável; o erro não era reconhecível para o consumidor; a invocação do erro foi

tardia e contrária à boa-fé.

Não assiste, portanto, à Reclamada qualquer direito de anular o contrato com base em erro-vício.

O Reclamante, como consumidor, tem direito à entrega do bem nos termos contratados, sem ser compelido a aceitar alternativas, descontos ou substituições.

Nestes termos,

- Julga-se procedente a reclamação do Reclamante.
- Condena-se a Reclamada à entrega da bicicleta de carga conforme a encomenda original.

Notifique-se.

Porto, 07.12.25

A Juiz-Árbitro,

