



## **I – Relatório**

1 – O Reclamante pretende a condenação da reclamada a entregar ao reclamante a bicicleta elétrica por si adquirida ou, se tal não for possível, a entregar-lhe uma bicicleta de modelo equivalente, pelo mesmo preço;

2 - A Reclamada, devidamente citada, contestou alegando que o contrato ainda não se havia concluído pois o reclamante nunca chegou a receber a confirmação da reclamada e que, este, conhecia a cláusula que condicionava a entrega do bem às existências da reclamada;

3 – Não foi possível obter a conciliação das partes;

## **II – Saneamento**

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

## **III - O objeto do litígio**

O objeto do litígio reside na questão de saber se o contrato foi concluído e se a reclamada incorreu no seu incumprimento e, ainda, em determinar as consequências desse incumprimento;

#### IV- Fundamentação

##### 1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) No dia 15/09/2025 o reclamante declarou, através do sítio na internet, querer adquirir à reclamada uma bicicleta elétrica WAYSCRAL EVERUWAY E 450 T53, pelo valor anunciado de 499,00 euros;
- b) A reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à venda de peças e acessórios para automóveis e outros produtos similares;
- c) O reclamante pretendia adquirir a supra referida bicicleta para seu uso pessoal;
- d) Pelas 14.47 horas do referido dia 15 de setembro, a reclamada enviou um e-mail ao reclamante onde escreveu *“registámos a sua reserva nº 02434994 feita em 15/09/2015 em ██████████.pt. Obrigado pela sua confiança! Receberá uma SMS assim que a sua reserva esteja disponível no seu centro ██████████. Terá 2 dias a partir da receção do SMS de confirmação para recolher a sua reserva. Por favor, note que após este prazo, a sua reserva infelizmente será cancelada”* – Cfr. o Doc. nº 1 junto com a reclamação;
- e) Por volta das 17.36 horas do mesmo dia 15 de setembro, a reclamada enviou um novo e-mail ao reclamante no qual escreveu: *“Recebemos o seu pedido online para reservar uma bicicleta elétrica modelo EverWay E450. Informamos que infelizmente não há nenhuma disponibilidade para a bicicleta e o stock está esgotado”*. – Cfr. Doc. nº 2 junto com a reclamação;
- f) Essa comunicação mereceu uma resposta do reclamante no seguinte teor: *“Fui informado por telefone que existe uma bicicleta e tenho e-mail informativo a confirmar o mesmo”*;
- g) No dia 16/09/2025 a reclamada enviou ao reclamante a comunicação seguinte: *“A única bicicleta que temos já estava reservada e não está em bom estado. O cliente que reservou a bicicleta foi lá na loja e aceitou levar a bicicleta após o conserto que temos de fazer. Hoje confirmo, infelizmente, que não podemos entregar uma bicicleta nova porque o stock está esgotado e não temos previsão de entrega. Peço desculpa pelo lapso entre o site online e o que temos em stock.*

*Isso é um erro nosso e não do site online porque não foi registado no sistema a reserva inicial com uma bicicleta em curso de reparação” – Cfr. Doc. nº 3 junto com a reclamação;*

- h) O reclamante e a reclamada ainda trocaram mais dois e-mails no dia 16 de setembro e cujo teor consta das páginas 1 e 2 do Doc. nº 4 junto com a reclamação e que aqui se dá por reproduzido;
- i) O requerente apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico e que recebeu o nº ROR0000000045377111;
- j) Em resposta à reclamação do requerente a reclamada declarou: *“Na sequência da sua reclamação, que mereceu da nossa parte a melhor atenção, esclarecemos que, de acordo com as informações transmitidas pelo responsável do centro e conforme o previsto no artº 2º - Produtos das nossas Condições Gerais de Venda:*  
*“ A oferta de produtos no site é limitada ao stock disponível. A indicação sobre a disponibilidade dos produtos é atualizada no momento da validação da encomenda. A disponibilidade do produto é indicada para fins informativos e é condicionada pela atualização de stock, podendo verificar-se divergência entre a informação fornecida ao cliente e o stock real da [REDACTED] ...”*
- k) As condições gerais de venda da reclamada encontram-se no sítio da internet da reclamada;
- l) Antes de se concluir a encomenda da bicicleta o reclamante teve de aceder à página da internet da reclamada onde constam as referidas condições gerais de venda e assinalar o campo “li e aceito as condições gerais de venda e política de privacidade”;
- m) As condições gerais de venda constantes do site da reclamada, são as constantes do Doc. nº 2 junto com a contestação e que aqui se dão por reproduzidas;

## 2 - Factos não provados:

Nada mais se provou com interesse para a boa decisão desta causa;

## **V – Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos diversos documentos juntos aos autos, que analisou cuidadosamente, das declarações do reclamante e, ainda, das testemunhas da reclamada, tudo concatenado com as regras da experiência comum.

## **VI - Do Direito**

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda com recurso a meio eletrónicos, ou seja, através de uma plataforma digital. Trata-se, assim, de uma “subespécie” do contrato celebrado à distância, que se encontra regulado pelo decreto-Lei nº 7/2004, de 7 de janeiro (Lei do Comércio Eletrónico);

Aplicam-se a estes contratos, não só as normas do diploma supra citado, como as regras do Código Civil e as do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro.

Assim, a oferta de produtos em linha (propostas feitas ao público em geral) representa uma verdadeira proposta contratual, desde que contenha todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário. Deste modo, o proponente fica vinculado, vendo o contrato celebrar-se, com a aceitação do consumidor.

Quando o comprador efetua uma encomenda eletrónica, este emite e expede ao mesmo tempo a sua aceitação, ficando o contrato concluído assim que chegue à esfera de poder do destinatário em condições de poder ser conhecida, ou seja, logo que o destinatário tem a possibilidade de lhe aceder – Cfr. o artigo 31º, nº 2 da LCE;

Acontece que a Lei do Comércio Eletrónico exige que o profissional acuse a receção da encomenda, enviando-a ao comprador – Cfr. o artigo 29º, nº 1 da LCE;

A reclamada estriba-se, certamente, no nº 5 do artigo 29º da LCE para afirmar que, não tendo efetuado e enviado ao comprador a confirmação da sua encomenda, o contrato não ficaria concluído. Esta interpretação, salvo melhor opinião, não parece adequada pois, este esquema – aceitação – aviso de receção – confirmação – (sistema do duplo clique) faria com que a conclusão do contrato só ocorresse com a confirmação. Se assim fosse, então, o vendedor poderia revogar a sua proposta, por exemplo, eliminando a oferta do seu sítio na internet no espaço de tempo que medeia entre a encomenda e a chegada da confirmação, o que seria contrário á preocupação de proteção do consumidor que a Lei visou atingir<sup>1</sup>.

Isto posto, cabe analisar o teor das condições gerais de venda. *“A inserção de uma cláusula contratual geral num contrato individualizado implica a superação de três obstáculos sucessivos, não sendo sequer necessário analisar o obstáculo seguinte se o anterior não estiver ultrapassado. O primeiro obstáculo é a conexão com o contrato”*.<sup>2</sup>

No que respeita à conexão, existem alguns casos em que a relação entre as cláusulas e o contrato não é direta, nomeadamente nos casos dos “click-wrap contracts”, em que o aderente tem que passar por uma fase em que aciona uma hiperligação que tem como título “*Li e Aceito*”. Nestes casos, a análise do cumprimento do dever de comunicação tem ser feita casuisticamente. Cumprido ao comerciante apresentar as suas condições de forma clara e perceptível, de modo a que o consumidor se possa aperceber dos exatos termos das mesmas.

Ainda que se considere que as condições de venda da reclamada passem pelo crivo da informação - que o consumidor foi informado adequadamente pelo comerciante antes da aceitação da proposta -, sempre cumpre apreciar se a mesma é válida e passa pelo crivo da boa-fé contratual, nomeadamente, e sobretudo, que já não havia stock no momento exato em que o consumidor formaliza a sua encomenda, coisa que a reclamada não provou.

---

<sup>1</sup> Heirinch Ewald Horster/Eva Sónia Moreira da Silva – “A Parte Geral do Código Civil Português”, Almedina, pág. 522;

<sup>2</sup> Jorge Morais de Carvalho – “O Direito Português dos Contratos Eletrónicos”, Res Severa Verum Gaudium, Porto Alegre, v. 3, n. 2, p. 68-92, abr. 2018, in [www.seer.ufrgs.br/ressevera](http://www.seer.ufrgs.br/ressevera);

Seguimos de perto a posição de Paula Costa e Silva que entende que, sendo o fornecedor de bens “*on line*” quem retira o benefício da manutenção da sua base de dados, deve ser este a arcar com o ónus de controlar se aquilo que anuncia para venda está efetivamente disponível.<sup>3</sup>

Assim, ainda que se entenda que a reclamada cumpriu plenamente o dever de informação contratual, sempre teríamos de considerar que esta cláusula – como outras constantes das suas condições gerais – viola a boa-fé contratual, pois permitiria ao comerciante, na prática, a revogação unilateral da proposta contratual por si efetuada ao público em geral. A admitir-se a sua validade, esta feria de forma grave o equilíbrio contratual.

Deste modo, a reclamada incumpriu o contrato celebrado com o reclamante pois, embora o consumidor tenha declarado aceitar os termos e condições, a cláusula que sujeita a venda à disponibilidade de stock, formulada de modo genérico e sem informação concreta no momento da encomenda, não pode prevalecer contra a legítima expectativa criada pela oferta apresentada.

## **VII - Decisão:**

**Em face do exposto, julga-se a presente reclamação procedente, condenando-se a reclamada a fornecer ao reclamante, pelo preço acordado, a bicicleta elétrica por este adquirida e, se tal não for possível, a fornecer-lhe, ainda pelo mesmo valor, uma bicicleta elétrica com as mesmas características, nomeadamente que esteja equipada por roda 28 e com motor elétrico da marca ■■■■, com a mesma potência da por si adquirida.**

---

<sup>3</sup> Paula Costa e Silva – “A contratação automatizada”, in Direito da Sociedade e da Informação, Vol. IV, Coimbra Editora, 2003, Pág. 296 e 297;

**Condena-se, ainda, a reclamada a reembolsar ao reclamante a taxa de arbitragem por este paga, no valor de 20,00 euros.**

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 10/01/2026

**O Juiz Árbitro,**



**(A. Soares Carneiro)**