

Sentença

Processo nº 3020/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I — Nos contratos de compra e venda celebrados à distância, através de meios eletrónicos, a confirmação da encomenda e a aceitação do pagamento pelo profissional consubstanciam, em regra, a formação de um contrato válido e eficaz.

II — A invocação de erro sobre o preço, enquanto elemento essencial do negócio, só releva juridicamente se se mostrar essencial, desculpável e cognoscível para o declaratório, nos termos do regime geral do erro.

III — Não é cognoscível pelo consumidor médio o erro no preço quando o valor anunciado não se apresenta manifestamente desproporcionado ou anómalo face às práticas do mercado, designadamente em contexto de promoções ou descontos.

IV — A atuação do profissional que aceita o pagamento e confirma a encomenda é apta a gerar no consumidor uma legítima confiança na validade do contrato, sendo tutelada pelo princípio da boa fé.

V — A recusa posterior de cumprimento do contrato, com fundamento em erro não cognoscível pelo consumidor, constitui violação do princípio da boa fé e não afasta a obrigação de cumprimento.

VI — Em tais circunstâncias, assiste ao consumidor o direito de exigir o cumprimento do contrato nos termos inicialmente acordados, sem prejuízo de indemnização em caso de impossibilidade de prestação.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dada a ausência da Reclamada, embora regularmente citada, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante pretende que o alegado contrato celebrado com a Reclamada seja considerado válido, pretendendo a entrega do bem que adquirira pelo preço de 319.00€.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão:

saber se o contrato celebrado entre as partes é válido e se o Reclamante tem direito à entrega do

bem pela Reclamada pelo preço inicialmente pago.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 26.11.25, o Reclamante comprou à Reclamada, através do respetivo site, uma maquina de lavar loiça, marca BEKO, modelo BDIN38641Q, pelo preço de 319,00€, doc 1;
2. O Reclamante alegou que a Reclamada publicitara o bem em causa, doc 1;
3. O Reclamante referiu que após a compra a Reclamada enviara um email ao Reclamante a solicitar o pagamento por transferência bancaria, pagamento esse efetuado pelo Reclamante, doc 2;
4. O Reclamante referiu que horas depois a Reclamada confirmara por email a receção do pagamento que efetuara, informando que a encomenda se encontrava em processamento, doc 3,
5. O Reclamante disse que, nesse mesmo dia, a Reclamada o contactou via telefone informando-o que o preço publicitado não estava correto, tendo existido um erro informático, esclarecendo que o preço seria 440,00€;
6. O Reclamante disse, ainda, que a Reclamada enviara um email a expor o sucedido, apresentando duas opções: aquisição do bem pelo valor de 420,00€ ou a devolução da quantia paga pelo Reclamante, doc 4;
7. Em 28.11.25, o Reclamante respondera por email à Reclamada discordando do valor proposto, tendo apresentado contraproposta, doc 4;
8. Em 02.12.25, a Reclamada respondera ao Reclamante que iria analisar a sua proposta, doc 4;
9. Em 09.12.25, a Reclamada comunicara que não poderia baixar o valor proposto, doc 4
10. Em 11.12.25, o Reclamante rejeitara a proposta da Reclamada e solicitara a devolução da quantia paga; doc 4;
11. Em 12.12.25, a Reclamada informara o Reclamante que iria proceder devolução da quantia paga, doc 5;

12. Em 18.12.25, a Reclamada informara que o respetivo reembolso tinha sido efetuado, doc 5;

13. A testemunha do Reclamante, [REDACTED], sua mulher, corroborou os factos alegados pelo Reclamante.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os factos:

Por documento: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Por declaração: 5, 13.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada resultou da análise crítica e conjugada de toda a prova produzida, designadamente a documental junta aos autos e as declarações prestadas em audiência, à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

No que respeita aos factos dados como provados sob os pontos 1 a 4 e 6 a 12, o Tribunal fundou a sua convicção na prova documental junta pelo Reclamante, concretamente nos documentos n.ºs 1 a 5, os quais não foram impugnados e se mostram coerentes entre si, permitindo reconstituir, de forma cronológica e consistente, as diversas comunicações estabelecidas entre as partes, bem como as condições em que ocorreu a aquisição do bem, o pagamento efetuado, a subsequente alteração do preço por parte da Reclamada e, por fim, o processo de devolução da quantia paga.

Com efeito, o documento n.º 1 comprova a publicitação e aquisição do bem pelo preço de €319,00; o documento n.º 2 evidencia o pedido de pagamento por transferência bancária; o documento n.º 3 confirma a receção desse pagamento e o processamento da encomenda; e o documento n.º 4 demonstra as comunicações posteriores entre as partes, incluindo a alegação de erro no preço, a apresentação de alternativas pela

Reclamada, a contraproposta do Reclamante e a posição final de ambas as partes. Por sua vez, o documento n.º 5 atesta a decisão da Reclamada de proceder ao reembolso e a efetiva devolução do montante pago.

Relativamente ao facto constante do ponto 5, o Tribunal atendeu às declarações do Reclamante, que descreveu de forma clara, coerente e credível o contacto telefónico efetuado pela Reclamada no próprio dia da compra, no qual lhe foi comunicada a existência de um erro informático no preço anunciado. Tais declarações foram consideradas verosímeis e compatíveis com o teor da restante prova documental, em especial com o conteúdo dos emails posteriormente enviados pela Reclamada.

No que concerne ao facto constante do ponto 13, o Tribunal valorou o depoimento da testemunha Joana Sousa, mulher do Reclamante, a qual depôs de forma espontânea, coerente e consistente, demonstrando conhecimento direto dos factos e corroborando, no essencial, a versão apresentada pelo Reclamante, não tendo o seu depoimento suscitado dúvidas quanto à sua credibilidade.

Importa ainda salientar que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu em audiência nem apresentou qualquer meio de prova ou oposição aos factos alegados, circunstância que, não determinando por si só a procedência da pretensão do Reclamante, contribuiu para que os factos por este alegados e documentalmente sustentados não tenham sido contrariados.

Por fim, o Tribunal teve igualmente em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, os quais, embora não autonomamente elencados, contribuíram para a formação de uma convicção global segura quanto à dinâmica dos acontecimentos.

Nestes termos, e em face da prova produzida, considerou o Tribunal demonstrados os factos acima elencados.

4. Direito

O presente litígio insere-se no âmbito de uma relação de consumo, consubstanciada na celebração de um contrato de compra e venda à distância, realizado através da internet, entre um consumidor (Reclamante) e um profissional (Reclamada), sendo-lhe aplicável o

regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, bem como, subsidiariamente, as disposições do Código Civil português.

Nos termos do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estamos perante um contrato celebrado à distância, uma vez que foi concluído sem a presença física simultânea das partes, através de um meio de comunicação eletrónico (website), no âmbito de um sistema organizado de venda à distância.

Da formação do contrato

Nos termos gerais do direito civil, a formação do contrato pressupõe a existência de uma proposta e de uma aceitação (artigos 224.º e seguintes do Código Civil).

No comércio eletrónico, a exposição de produtos num site, com indicação de preço, constitui, em regra, um convite a contratar, podendo, em determinadas circunstâncias, valer como proposta contratual, desde que contenha todos os elementos essenciais do contrato e revele uma intenção de vinculação.

No caso em apreço, resultou provado que:

O Reclamante selecionou o produto e efetuou a encomenda pelo preço anunciado;

A Reclamada solicitou o pagamento, que foi efetivamente realizado;

Posteriormente, a Reclamada confirmou a receção do pagamento e indicou que a encomenda se encontrava em processamento.

Este conjunto de atos revela que houve uma aceitação da encomenda por parte da Reclamada, sendo particularmente relevante o facto de ter solicitado e recebido o pagamento, bem como de ter confirmado o processamento da encomenda, o que, em princípio, consubstancia a celebração de um contrato de compra e venda válido e eficaz.

Da relevância do erro sobre o preço

A questão central do presente litígio prende-se com a invocação, por parte da Reclamada, de um erro no preço publicitado, alegadamente resultante de um erro informático.

Nos termos do artigo 247.º do Código Civil, o erro-vício só é relevante quando recaia sobre elementos essenciais do negócio e seja desculpável, isto é, quando uma pessoa medianamente diligente, colocada na posição do declarante, também incorreria nesse erro.

Por outro lado, o artigo 251.º do mesmo diploma estabelece que o erro pode determinar a anulabilidade do negócio jurídico, desde que seja essencial e cognoscível pela outra parte.

No caso concreto, o erro invocado incide sobre o preço — elemento essencial do contrato de compra e venda —, pelo que, em abstrato, pode assumir relevância jurídica.

Contudo, para que tal erro determine a invalidade do contrato, exige-se cumulativamente:

Que o erro seja essencial;

Que seja desculpável;

E que seja cognoscível pelo declaratório (o Reclamante), ou seja, que este soubesse ou não pudesse ignorar que se tratava de um erro.

Ora, da factualidade provada não resulta que o preço de €319,00 fosse manifestamente irrealista ou desproporcionado ao ponto de um consumidor médio dever suspeitar da existência de erro. Trata-se de um bem (máquina de lavar loiça) cujo preço pode variar significativamente em função de promoções, campanhas ou liquidações, sendo comum no comércio eletrónico a prática de descontos relevantes.

Assim, não se demonstra que o Reclamante tivesse, ou devesse ter, consciência de que o preço anunciado resultava de um erro.

Acresce que a própria atuação da Reclamada fragiliza a invocação do erro, na medida em que:

Não só permitiu a conclusão da encomenda;

Como solicitou o pagamento;

E confirmou a receção do mesmo e o processamento da encomenda.

Tais comportamentos são objetivamente aptos a criar no consumidor uma legítima confiança na validade e conclusão do contrato, sendo particularmente relevantes à luz do princípio da boa fé, consagrado no artigo 762.º, n.º 2 do Código Civil.

Da proteção do consumidor e da boa fé

No âmbito das relações de consumo, assume especial relevo o princípio da proteção do consumidor, enquanto parte mais fraca da relação contratual, bem como o princípio da boa fé, que deve presidir à formação e execução dos contratos.

A atuação da Reclamada, ao aceitar o pagamento e confirmar a encomenda, gerou no Reclamante uma expectativa legítima de que o contrato estava validamente celebrado e seria cumprido nos termos acordados.

Permitir que, após esses atos, a Reclamada se desvincule com fundamento em erro, sem que este seja objetivamente evidente ou cognoscível para o consumidor, colocaria em causa a segurança do comércio jurídico e a confiança nas transações eletrónicas.

Da resolução adotada pela Reclamada

Resulta ainda provado que a Reclamada optou por não cumprir o contrato nos termos inicialmente acordados, propondo uma alteração do preço ou, em alternativa, a devolução do montante pago, tendo posteriormente procedido ao reembolso.

Tal conduta pode ser interpretada como uma recusa de cumprimento do contrato inicialmente celebrado, fundada na invocação de erro.

Contudo, não tendo ficado demonstrados os pressupostos legais que permitiriam a anulação do contrato com base em erro relevante, tal recusa carece, em princípio, de fundamento jurídico bastante.

Em face do exposto, conclui-se que:

O contrato de compra e venda foi validamente celebrado entre as partes;

O erro invocado pela Reclamada, embora recaia sobre elemento essencial, não se mostra juridicamente relevante, por não se demonstrar a sua cognoscibilidade pelo Reclamante;

A atuação da Reclamada violou o princípio da boa fé e a confiança legítima gerada no consumidor;

Em consequência, assiste, em princípio, ao Reclamante o direito ao cumprimento do contrato nos termos inicialmente acordados, sem prejuízo da apreciação concreta que venha a ser feita em sede decisória final.

Nestes termos, deverá o litígio ser resolvido à luz destes princípios e normas, ponderando-se, em concreto, os efeitos jurídicos da conduta da Reclamada e os direitos do Reclamante enquanto consumidor.

5. Decisão

Nestes termos, julga-se a presente ação procedente, por provada, e, em consequência:

- a) Declara-se válido e eficaz o contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a Reclamada;
- b) Condena-se a Reclamada a cumprir o contrato nos seus exatos termos, procedendo à entrega ao Reclamante da máquina de lavar loiça adquirida, pelo preço de €319,00;

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 25.03.26

A Juiz-Árbitro,



