TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 112/2021/RN/SC

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1. Os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial têm por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º DL 24/2014 de 14 de Fevereiro) caracterizando-se tais contratos celebrados entre consumidor e fornecedor de bens ou prestadores de serviços pela ausência de presença física simultânea de ambos, considerando-se integrados num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (al. f) do artº 3º);

2. A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º);

3. A alegação pelo profissional da existência de um lapso no preço indicado só releva em situações excepcionais, sob pena de desvirtuar o regime descrito (dever de informação contratual).

Tratando-se de erro de cálculo ou de escrita, que tem como pressuposto o seu carácter ostensivo, procede-se, por via da interpretação, à sua rectificação (artº 249º do CC);

4. Ocorre um vício na formação da vontade quando não se verificar a coincidência entre a vontade e o conteúdo da declaração propriamente dita, podendo existir vícios na declaração, na transmissão da declaração ou na formação da vontade;

5. Quando a contratação eletrónica se dê sem qualquer intervenção humana, assumem relevância os erros na declaração e o chamado erro-vício.

Quando ocorram situações deste género, aplicam-se as normas do CC sobre esta matéria. Com efeito, é o próprio art. 33.º da LCE que remete para o regime geral, acrescentando ainda que

um erro na programação equivale a um erro na formação da vontade; um erro por mau funcionamento do computador consubstancia um erro na declaração e, nos casos em que a mensagem chegue deturpada ao destino, verificar-se-á erro na transmissão da declaração negocial (art. 247.º do CC);

6. O regime do erro na declaração prevê como consequência a anulabilidade da declaração negocial, de acordo com o art.º 287º do CC.

I- **Relatório**

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada (adiante, também, designada por) nos termos da qual pretende a entrega da encomenda do pelo qual liquidou a quantia de €19,99 (dezanove euros e noventa e nove cêntimos).

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** da qual resultou:

*" **1.** A sem prejuízo de novamente reiterar todas as explicações já aduzidas noutros momentos junto do Reclamante, informa que o presente caso foi já respondido em sede de Reclamação do cliente, seja diretamente junto da . sejam em LRE. As explicações da foram sempre cuidadas e atentas, respeitando e preservando a atenção que todos os cliente adquirentes de produtos marca sempre lhe merecem.*

***2.** Sucede, contudo, que a explicação que agora se apresentará, como não poderia deixar de ser, irá no mesmo sentido daqueles que, por diversas vezes têm sido transmitidas junto do Reclamante, desde janeiro de 2021.*

***3.** A encomenda foi cancelada pela uma vez que, por erro informático, o preço final do produto que foi apresentado durante o processo de compra continha um manifesto erro de escrita, por ter sido aplicado um preço que não é válido.*

***4.** dai que, e desde logo, não seja correta a afirmação aduzida pelo Reclamante, de que o preço que pagou - € 19,99 – fosse o preço marcado para aquele produto há mais de 6 meses. Muito pelo contrário!*

***5.** As condições de aquisição aplicáveis à compra que dá causa aos presentes autos, são as que foram disponibilizadas junto do Reclamante, quando este aceitou formalizar a compra, e estão*

disponíveis para consulta em

6. *Nesta medida, e como é certamente do conhecimento do Reclamante, no dia 05.01.2021, este beneficiou de um erro manifesto nos termos do qual o produto que adquiriu, cinzento, tinha marcado no portal EPP o preço de € 19,99, ao invés de € 879,99, que correspondia (este último) ao preço correto, conforme aliás se encontrava registado no mesmo Portal, no mesmo dia e para o mesmo produto, embora para uma cor diferente.*

7. *Tratou-se, pois, de um lapso manifesto, que antes de tudo por razões legais e regulatórias a não pode sequer aceitar ou praticar, razão pela qual, perante o conhecimento de tal erro, é obrigação da impedir que tal se venha efetivamente a consumar, i.e., reembolsando o valor pago e impedindo a aquisição pelo preço erradamente apresentado. Vale por dizer: a lamenta o lapso, contudo, é imperativo legal, para além de outras considerações, que uma vez verificado e conhecido o erro/lapso, o mesmo seja desfeito. O que fez sem qualquer perda patrimonial para o Reclamante.*

8. *Mas mais, as próprias Condições Gerais aplicáveis ao caso presente são absolutamente taxativas quanto a esta (relevante) matéria:*

"O preço dos Produtos será o indicado na Loja em cada momento, salvo lapso de escrita ou erro manifesto, que poderia ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto. Nos termos da Cláusula 4, a pode recusar uma encomenda caso o preço dos produtos selecionados não estiver correto. O Cliente declara saber que o elemento preço é essencial para a [...]" (vd. cláusula 8.1 das Condições Gerais disponíveis no link supratranscrito).

9. *Ora a em face do erro verificado, não conseguiu impedir em tempo que o sistema não gerasse o envio de comprovativo de encomenda e conclusão de encomenda, para todos os casos em que foi realizada compra pelo valor – manifestamente - errado. Esse procedimento, vimos que errado e originado por erro do sistema, efetivamente aconteceu. Contudo, tal erro não justifica que a deva aceitar a venda por aquele preço, pelo contrário, repita-se, está mesmo legalmente vinculada a não o permitir e contratualmente (vimos supra) legitimada a revertê-lo.*

10. *Nestes termos, e atendendo sobretudo às razões legais, regulatórias e contratuais já apresentadas, mas também ao abrigo das disposições e princípios gerais de direito, designadamente a boa-fé e o abuso de direito, e nos termos das Cláusulas 4.5.3, 8 e 9.5 das*

Condições Gerais aplicáveis, a cancelou a sua encomenda, que assim não chegou ao seu destino.

***11**. Em face de todo o exposto, a . já procedeu à devolução do valor pago, conforme previsto na Cláusula 9 das Condições Gerais (vd. comprovativo de reembolso em anexo). Perante tal reembolso, o Reclamante não teve sequer qualquer prejuízo patrimonial com o caso presente, aliás, nem sequer alega tal facto.*

***12.** Considerando todo o supra exposto, a não pode deixar de concluir a presente resposta como concluiu todas as respostas já enviadas ao Reclamante, i.e., lamentando o transtorno que esta situação lhe possa ter causado, mas consciente que não passou disso mesmo: um transtorno por uma encomenda não concretizada, mas não concretizada por fundadas razões legais, regulatórias, contratuais e, antes de tudo, sustentadas nos mais elementares princípios gerais de direito, os quais seriam manifestamente violados se ao Reclamante fosse atribuído o produto em causa por um preço, tem de recordar-se, de 19,99€ ao invés dos 879,99€ (!).”*

*

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pelo seu ilustre Mandatário com procuração já junta aos autos que, devidamente notificada, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º- B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, expressamente e por escrito, requereu a realização da presente audiência via ZOOM.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

II- <u>Saneador</u>

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O valor do processo é de €19,99 e corresponde ao montante liquidado pelo reclamante à reclamada, relativo à encomenda do

e enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- Objeto do litígio

A única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral coincide com a verificação dos pressupostos do direito do reclamante à entrega do equipamento encomendado à reclamada e já liquidado, no valor de €19,99.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

4.1.Factos provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1- Em 06.01.2021, o reclamante comprou à reclamada, através do seu *site* na internet e *on line*, um no valor de €19,99 - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

2- À encomenda foi atribuído o nº de Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

3- A encomenda não foi entregue ao reclamante pela reclamada - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a reclamação;

4- A reclamada apercebeu-se, em 08.01.2021, que o artigo encomendado pelo reclamante estava a ser comercializado a um preço cujo desconto não refletia o valor correcto da campanha - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

5- A encomenda foi cancelada pela - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

6- Consta das Condições Gerais disponíveis em

"O preço dos Produtos será o indicado na Loja em cada momento, salvo lapso de escrita ou erro manifesto, que poderia ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto. Nos termos da Cláusula 4, a pode recusar uma encomenda caso o preço dos produtos selecionados não estiver correto. O Cliente declara saber que o elemento preço é essencial para a . [...]" (vd. cláusula 8.1 das Condições Gerais disponíveis no link supratranscrito). - Fato que se julga provado com base no alegado no artigo 8º da contestação e com base na consulta efetuada ao site da reclamada;

7- As condições Gerais de Venda são do conhecimento público no *site* da reclamada e fazem parte integrante do procedimento de encomenda de bens - Fato que se julga provado com base no alegado no artigo 5º da contestação e com base na consulta efetuada ao site da reclamada;

8- A reclamada devolveu o valor pago pelo reclamante, através de transferência bancária para o IBAN associado – Facto que foi confessado pelas partes;

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- <u>Motivação</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante, às declarações do

reclamante e das testemunhas por si indicadas mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

O juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar a que considera provada e/ou não provada.

Assim, segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. art.º 607º nº 5 do CPC na redação da Lei 41/2013 de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. art.º371º do CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante e pelas testemunhas.

O reclamante relatou, em audiência de julgamento, como procedeu à encomenda do tablet comprado à reclamada, a recepção da confirmação da encomenda e o pagamento do valor que lhe foi solicitado.

Explicou, ainda, como tomou conhecimento da existência da comercialização do bem, indicando ter sido através de um site especializado na indicação de descontos de produtos e explicou como efectuou a compra e como foi sempre acompanhando o percurso da encomenda.

Referiu ainda que durante cerca de 6 meses constava o referido preço do tablet no site da reclamada, mas sem conseguir confirmar se o bem esteve todos os dias com tal indicação porque não consultou o site diariamente, podendo apenas assegurar que, aquando das consultas efetuadas, o bem estava sempre com a indicação de falta de stock.

Quando questionado confirmou que achou estranho o valor apresentado de €19,99 .

Afirmou ainda que no site existiam outros equipamentos exactamente iguais e apenas de cor diferente com um valor de cerca de €800,00.

Já a testemunha colega de trabalho do reclamante, afirmou que também tem acesso à mesma plataforma de descontos que o reclamante tem e que também tentou comprar o tablet mas indicava não existir stock.

Confirmou a existência no site de outros equipamentos de iguais características mas cor diferente a preços muito superiores.

Por último afirmou já ter efetuado compras através daquele site e com descontos, embora de valor mais baixo e que de facto estranhou o preço ser tão pequeno entendendo que a única explicação poderia ser o facto de se tratar de um artigo de exposição.

Já a testemunha irmã do reclamante, afirmou não estar presente no momento em que este efectuou a compra e disse nunca ter acedido, por si, ao site da reclamada, tendo sido o irmão que lhe mostrou o preço do tablet e teve essa informação porque ela também pretendia adquirir um.

Afirmou que o preço era muito apelativo porque o equipamento de outras cores custava mil e tal euros e com desconto estava a cerca de oitocentos e aquele só custava €19,99.

Terminou dizendo que era estranho e que de facto poderia ter existido um erro.

Da fundamentação de Direito

A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida o âmbito de aplicação do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

Cabe, desde logo, no seu âmbito "objectivo" de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo. E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito "subjectivo", dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA n.º 1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA- n.º 1 e 1.º-B-c)]. O reclamante, porque

comprou o tablet para uso pessoal e/ou familiar, é um *consumidor*. A reclamada, porque a vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

O Dec.- Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, aqui em apreço, aplicável ao contrato celebrado entre reclamante e reclamada tem por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º).

Ora, diz-se contrato celebrado à distância, o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (cfr. al. f) do artº 3º do citado diploma).

Por outro lado decorre do artigo 19º do mesmo diploma legal que, *salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens, deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração e, em caso de indisponibilidade do bem, e consequente incumprimento do contrato, deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento da indisponibilidade* (nºs 1 e 2).

Posto isto, importa analisar o incumprimento do contrato por parte da reclamada e que determinou a não entrega da encomenda.

Alega a reclamada, como vertido na sua comunicação ao reclamante (e que consta da matéria provada facto n.º 5, 6 e 7 , que, (...) *de acordo com as Condições Gerais da Venda (presentes em*

4.5 A pode recusar a encomenda (e, nessa medida, não concluir a celebração do Contrato) nas seguintes situações: 4.5.1 Quando qualquer um dos Produtos da encomenda não esteja disponível; 4.5.2 Quando o pagamento for recusado ou não possamos obter confirmação do mesmo; 4.5.3 Se existir um erro de escrita na descrição ou no preço do Produto (conforme Cláusula 8 abaixo)"

Neste caso, o lapso verificado foi involuntário e o intuito foi sempre o de apresentar o preço real. Uma vez detectado o erro, a procedeu à sua imediata correção, cancelou encomenda e procedeu ao reembolso do valor liquidado pelo reclamante.

Como resulta da matéria de facto provada, o reclamante conhecia o motivo do cancelamento da encomenda, recepcionou e conheceu o teor da resposta da reclamada e não ignorou o reembolso do valor que liquidou.

Acresce que quer o próprio reclamante quer as testemunhas ouvidas indicaram estranhar o preço tais baixo indicado no site da reclamada, pelo que não pode deixar de se entender que o reclamante não podia ignorar a existência de discrepância no valor do bem apresentado.

A reclamada, enquanto fornecedora de bens, deve informar o consumidor, aqui reclamante, das características essenciais do bem e do respectivo preço, como resulta do disposto na al. d) e e) do nº 1 do artº 4º.

As informações pré contratuais devem, assim, ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão da encomenda.

A informação prestada ao abrigo do artº 4º, constitui o conteúdo mínimo da declaração contratual, a prestar pelo fornecedor de bens.

De notar, ainda, a protecção do consumidor conforme o disposto na Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), nos termos da qual o fornecedor de bens deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre o preço dos bens e, ainda impõe que as cláusulas contratuais devem ser claras, precisas e legíveis e não determinar significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (artºs 8º e 9º).

Acresce que o tribunal verificou que constam, efectivamente, do *site* indicado pela reclamada, as referidas Condições Gerais de Venda, nos termos exactos e mencionados pela reclamada.

Pelo que, se conclui que o reclamante teve oportunidade de conhecer as Condições Gerais de Venda inscritas no site da nomeadamente o conteúdo da Clausula 8.1.

ACRESCE QUE,

No site

constam as seguintes (entre outras) cláusulas e informações:

Celebração do Contrato

4.5 A . pode recusar a encomenda (e, nessa medida, não concluir a celebração do Contrato) nas seguintes situações: 4.5.1 Quando qualquer um dos Produtos da encomenda não esteja disponível; 4.5.2 Quando o pagamento for recusado ou não possamos obter confirmação do mesmo; 4.5.3 Se existir um erro de escrita na descrição ou no preço do Produto (conforme Cláusula 8 abaixo)

(...)

Preço, Pagamento e Faturação

8.1 O preço dos Produtos será o indicado na Loja :m cada momento, salvo lapso de escrita ou erro manifesto, que poderia ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto. Nos termos da Cláusula 4, a . pode recusar uma encomenda caso o preço dos produtos selecionados não estiver correto. O Cliente declara saber que o elemento preço é essencial para a Todos os preços dos Produtos são indicados em Euros e incluem IVA calculado à taxa legal aplicável.

(...)

Política de Cancelamento e Devoluções

(...)

9.5 A . reserva-se o direito de cancelar a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos sistemas, bem como na eventualidade de

a proposta contratual chegar deformada ao seu destino e o erro incidir sobre um elemento essencial do contrato.

Citando Jorge Morais de Carvalho *in Manual de Direito de Consumo – 7ª ed.* Pág. 98), *"a alegação pelo profissional da existência de um lapso no preço indicado só releva em situações excepcionais, sob pena de desvirtuar o regime descrito (dever de informação contratual). Tratando-se de erro de cálculo ou de escrita, que tem como pressuposto o seu carácter ostensivo, procede-se, por via da interpretação, à sua rectificação (artº 249º do CC).*

E acrescenta: *A previsão do erro de cálculo ou escrita exige que o mesmo seja ostensivo, isto é, que resulte do próprio contexto do documento ou das circunstâncias da declaração. No caso em apreço verifica-se que tal não se encontra preenchido, já que a indicação do preço não permite depreender a existência de erro, pelo que será de afastar a aplicação do regime do art. 249º do CC.*

POSTO ISTO,

"Quando a contratação eletrónica se dê sem qualquer intervenção humana, assumem relevância os erros na declaração e o chamado erro-vício. Quando ocorram situações deste género, designadamente por mau funcionamento, aplicam-se as normas do CC sobre esta matéria.

Com efeito, é o próprio art. 33.º da LCE que remete para o regime geral, acrescentando ainda que um erro na programação equivale a um erro na formação da vontade; um erro por mau funcionamento do computador consubstancia um erro na declaração e, nos casos em que a mensagem chegue deturpada ao destino, verificar-se-á erro na transmissão da declaração negocial"[1].

---

[1] Cfr. art. 33.º, n.º2, alíneas a), b) e c) da LCE.
O erro na declaração encontra-se regulado no art. 247.º do CC, verificando-se nas hipóteses em que "o declarante tem a consciência de emitir uma declaração negocial", mas por qualquer motivo, "não se apercebe que a declaração tem um conteúdo divergente da sua vontade real." O erro na transmissão da declaração negocial tem assento no art. 250.º do CC, desencadeando a nulidade do contrato quando se preencham os pressupostos do art. 247.º. Por sua vez, o erro na formação da vontade, ou erro-vício, "traduz-se numa representação inexacta ou na ignorância de uma qualquer circunstância de facto ou de direito que foi determinante na decisão de efectuar o negócio", pelo que se o declarante conhecesse essa circunstância "não teria realizado qualquer negócio ou não teria realizado o negócio nos termos em que o celebrou", encontrando-se previsto nos artigos 251.º e 252.º do CC. Cfr. PINTO, Carlos Alberto da Mota, *Teoria Geral do Direito Civil*, p. 493, pp. 497-498 e p. 504.

"Ocorrerá um vício na formação da vontade quando não se verificar a coincidência entre a vontade e o conteúdo da declaração propriamente dita, podendo existir vícios na declaração, na transmissão da declaração ou na formação da vontade, nos termos supra aludidos.

Contudo, também haverá casos em que o declarante emite uma declaração negocial sem disso ter consciência: são os casos de falta de consciência na declaração que, no nosso entendimento, se podem verificar quando o utilizador acede a um site de comércio eletrónico e clica num botão de aceitação sem saber que tal ato implica a aceitação dos termos contratuais aí propostos – sem ter consciência de que emite uma verdadeira declaração negocial -, designadamente quando o conteúdo do site não seja claro a esse respeito. Em situações como a descrita supra, e quando seja aplicável ao contrato a lei portuguesa, pensamos que deve merecer aplicação o art. 246.º do CC, nos termos do qual a declaração não produzirá qualquer efeito in Ana Rita Simões de Oliveira - A Contratação Eletrónica: As Cláusulas Contratuais Gerais UC 2016".

Ora, como ficou provado em audiência arbitral, os preços publicitados pela reclamada resultaram de um lapso motivado por automatismos técnicos.

Assim, entende este Tribunal que a reclamada não agiu de má fé, com o intuito de prejudicar ou se aproveitar do consumidor, pelo que não há incumprimento do princípio geral de lealdade e que preside à celebração dos contratos (artº 762º do CC).

Pelo supra exposto, concluímos que ocorreu um lapso na publicitação do preço do equipamento encomendado pelo reclamante, resultado da automatização do sistema da reclamada e que esta preveniu, através de cláusula inserta nas Condições Gerais de Venda no seu *site* na internet, e no âmbito do procedimento de contratação *on line* – e que não podia ser desconhecida do reclamante.

Pelo que não poderá este Tribunal deixar de considerar que o comportamento da reclamada não corresponde a conduta censurável ou de má fé, com o intuito de prejudicar o reclamante.

VI- <u>Decisão</u>

Termos em que se decide julgar a ação como não provada e como tal improcedente e, em consequência, absolver a reclamada do pedido contra ela formulado pelo reclamante.

O valor do processo fixa-se em €19,99 (dezanove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 18 de junho de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)