

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pretende que ██████████ lhe entregue, sem quaisquer custos, a tv stick/streaming dongle modelo BenQ QS01, enquanto parte integrante do video projetor BenQ modelo TK700 STi que lhe adquiriu a 13/4/2022, ou, não sendo tal possível, que a mesma lhe pague a indemnização de € 199, que corresponde ao valor de venda da dita tv stick no site oficial da marca BenQ Portugal.

O reclamante alega, ainda, que o produto em falta integrava o modelo que encomendou e pagou (€ 1.268,40) à reclamada, tal como o mesmo estava anunciado na página desta na *internet*.

A reclamada não contestou, embora conste numa sua mensagem a fls. 29 dos autos a alegação de que seria um «*facto notório a existência de um lapso na colocação do artigo online*», pelo que restaria a solução da devolução do produto encomendado.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 13/4/2022, o reclamante encomendou à reclamada pela *internet* um vídeo projector *BenQ TK700 STI* com *Android TV*, pelo qual pagou, nesse mesmo dia, o valor total de € 1.268,40, tendo referido expressamente na sua mensagem que também pretendia a componente *tv stick/streaming dongle* para ver *Android TV*.

2) Na divulgação que a reclamada então fazia pela *internet* do produto que o reclamante lhe encomendou constava essa componente como sendo dele integrante e a mesma nenhum reparo fez a tal encomenda.

3) Porém, o projector foi remetido pela reclamada por correio e chegou ao reclamante no subsequente dia 22 sem a aludida componente.

4) Nesse mesmo dia, o reclamante contactou por *e-mail* a reclamada, que lhe respondeu que o fornecedor não dispunha da *tv stick* e que esta poderia estar no compartimento anterior interno do projector, o que o reclamante verificou não suceder.

5) Após a reclamação que o reclamante apresentou na rede *portaldaqueixa.com*, a reclamada respondeu-lhe a 9/5 o seguinte:

*«Apos analisarmos cuidadosamente a situação exposta, verificamos que o artigo por nós comercializado seria uma versão anterior ao que se encontrava catalogado no nosso website. Este modelo é fornecido da forma que se apresenta, não incluindo interface para conexão a Smart Tv. Se não tiver interesse no mesmo, solicitamos que preencha um formulário de RMA na sua área reservada a cliente. Estaremos disponíveis para recolher o seu equipamento na morada que lhe seja mais conveniente, sem qualquer custo adicional para si. Posto isso, será efetuada a sua anulação e conseqüentemente, será processado o devido reembolso. Esperamos que compreenda que, apesar de prezarmos por um excelente serviço, alguns erros podem ocorrer.»*

6) Perante a referida divulgação efectuada pela reclamada, o reclamante convenceu-se de que a mencionada componente integrava o produto por ele adquirido.

7) A reclamada não dispunha de tal componente, que tinha o valor de venda de € 199, segundo constava no site oficial da marca que a comercializa em Portugal.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor das declarações do reclamante com o do depoimento da testemunha [REDACTED] – o funcionário da reclamada que, ao serviço desta, efectuou a divulgação do produto que o reclamante veio a encomendar –, bem como com o dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes). Tais elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum, e de entre eles assumiu especial saliência aquele depoimento testemunhal, ao corroborar a versão do reclamante, com a afirmação de que «*o comprador não tinha como se aperceber do lapso*» e que a componente em falta era comercializada a € 199 pelo respectivo fornecedor.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARD*

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais os que serão para aqui explicitamente convocados.

Desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Segundo informa a Direção-Geral do Consumidor na sua página da internet, também a Comissão Europeia publicou um «*estudo que identifica as principais razões que provoca a vulnerabilidade dos consumidores e o que pode ser feito para habilitar os consumidores a fazer um melhor uso dos seus direitos e das alternativas, com base no que o mercado oferece.*

(...) *De acordo com este estudo um consumidor vulnerável é alguém que:*

- *Está em maior risco de sofrer os resultados negativos do mercado;*
- *Tem uma capacidade limitada para maximizar o seu bem-estar enquanto consumidor;*
- *Tem dificuldade em obter ou assimilar informações;*
- *Será menos capaz de comprar, escolher ou aceder a produtos adequados; ou*
- *Está mais suscetível a determinadas práticas de marketing.»*



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| [www.madeira.gov.pt/cacc](http://www.madeira.gov.pt/cacc) • [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)

Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, os «bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa».

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do arts. 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo) <sup>(1)</sup> que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens «conformes com o contrato de compra e venda», o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

a) corresponder «à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade» e que detenham «a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato»;

b) ser «adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes», para além de «adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam»;

c) «ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber»; e

d) corresponder «à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato» e corresponder «à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem».

Por outro lado, o profissional apenas não fica vinculado às aludidas declarações públicas se demonstrar que:

---

1 Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

«a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.»

Assim como «não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos» mencionados «e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio».

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

O mesmo DL estipula no seu art. 12º/1 que o «profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem» e no seu subsequente art. 13º que a «falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade», cabendo ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem, uma vez decorrido esse prazo.

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, nos termos do art. 15º/1, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.»

No mesmo artigo, o legislador esclarece que «o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos



*desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias» (nº 2) e que «o profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias» (nº 3).*

Perante o exposto, é seguro que o reclamante tinha o direito a que lhe fosse entregue o bem correspondente à descrição e às qualidades do modelo que a reclamada lhe apresentara antes da celebração do contrato, o que esta não cumpriu.

É certo que a reclamada invocou que, no contexto acima mencionado, tal apresentação (*colocação do artigo online*) se deveu a um lapso “notório”, aparentando daí retirar que a publicitação errada do produto não geraria o direito de o reclamante o adquirir em conformidade com tal erro.

Ora, da factualidade assente não se extrai que o erro assim ventilado – com o sentido de que a reclamada não pretenderia dispor do produto com a descrição contida no anúncio – poderia e deveria ter sido detectado pelo reclamante. Antes, pelo contrário.

Realmente, a reclamada não contestou nem, por qualquer modo, fez repercutir essa alusão na sua oposição ao cumprimento contratual fundamentada na anulabilidade da sua própria declaração negocial, ou seja, na (única) pretensão aqui configurável, nessa vertente.

Ainda assim, quanto ao eventual erro da reclamada na elaboração do questionado anúncio, a que o reclamante é completamente alheio, sempre se anota que não se retira da matéria de facto assente que esta, enquanto declaratória, conhecia ou não deveria ignorar a essencialidade, para a reclamada, do elemento sobre que incidiu esse erro (a não correspondência do teor do mesmo à vontade real desta, cf. arts. 250º e 247º do CC): como se disse, os factos não permitem afirmar que o reclamante sabia ou não deveria ignorar que a reclamada não pretendeu oferecer o produto em conformidade com os termos da respectiva campanha promocional.

Aliás, até resulta patentemente o invés: o reclamante convenceu-se de que o bem lhe seria entregue em conformidade com a encomenda que dele fizera e não se mostra irrazoável a formação de tal convicção, sobretudo, face ao comportamento adoptado pela reclamada com a descrição que dele é feito no item 4) dos factos.

Nessa perspectiva é, pois, inócua a alusão ao erro do anúncio.

De todo o modo, o reclamante pediu a entrega do produto em falta ou (subsidiariamente) uma compensação correspondente ao valor da sua venda (€ 199).

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Revertendo ao caso, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E uma vez demonstrada impossibilidade do cumprimento em espécie, porque a reclamada não dispõe do produto cuja entrega o satisfaria, mostra-se justificado o pedido de indemnização subsidiariamente formulado pelo reclamante, devendo arbitrar-se-lhe a quantia equivalente ao preço de aquisição de tal produto e da qual o reclamante, adequadamente, se viu privado em consequência do incumprimento da reclamada, ilícito e presumidamente culposos, sendo esta, pois, responsável pela sua reparação nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Assim, procede a pretensão do reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquele a quantia de € 199 (cento e noventa e nove euros), mediante transferência bancária para a conta bancária do mesmo na [REDACTED] com o IBAN PT50 [REDACTED]

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 22/7/22

