



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1805/24

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

[REDACTED] pediu que [REDACTED] [REDACTED] lhe entregue o computador «MacBook Pro 14" 12023 | M3 Pro 11-core | 36GB | 4TB SSD», prateado, que lhe adquiriu no âmbito do contrato de compra e venda com ela celebrado em 10/11/2023 (através do respectivo sítio da *internet*), mediante o pagamento de € 2.599, já que a reclamada lhe enviou um aparelho («MacBook Pro 14" | 2023 | M3 Pro 11-core | 18GB | 512GB SSD») com memória RAM e armazenamento do disco SSD inferiores aos daquele, portanto de um modelo não correspondente ao comprado.

A reclamante alegou, ainda:

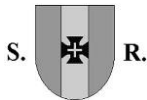
- Quando o namorado da filha da reclamante se apercebeu de que o modelo entregue não tinha as características do que tinha sido adquirido, voltou à loja da reclamada e devolveu o computador;

- Em 15/11/2023, a reclamada informou a reclamante de que tinha ocorrido um “*erro de parametrização que afetou a ficha de artigo e que alterou alguns campos e características funcionais que estavam publicadas na ficha do produto*” e ofereceu três alternativas para a resolução do assunto: “1. *Efetuar o levantamento do equipamento faturado e que corresponde ao correto; 2. A anulação desta transação e, conseqüentemente, a devolução do valor pago pelo equipamento; 3. Efetuar a compra do modelo superior, com a possibilidade de ser aplicado um desconto promocional de 15%.*”;

- Em 5/12/2023, a reclamada manteve a posição adoptada, assente no facto de o preço anunciado ao público ter resultado de um “*erro técnico*”.

A reclamada contestou, alegando, em síntese: a ficha de artigo que descrevia o produto no sítio da *internet* da reclamada ficou inquinada por um “*erro técnico de parametrização*” de que resultou o anúncio da venda do modelo do computador MacBook Pro 14" | 36GB pelo preço do modelo MacBook Pro 14" | 18GB; o modelo do computador descrito nesse anúncio tem o valor de € 4.465.71 e não o que a reclamante pagou (€ 2.599); a reclamada não teve a intenção de fazer a





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

declaração inserta no referido anúncio nem tinha conhecimento do erro que estava na sua base; seria estranho para qualquer consumidor médio que um computador com as características do referenciado no anúncio pudesse valer apenas € 2.599; a reclamante não poderia ignorar a substancial discrepância do preço inserto no anúncio face ao valor de mercado do computador nem desconhecer a relevância económica que o erro representava para ambos os contraentes; a satisfação da pretensão da reclamante redundaria numa situação manifestamente desproporcional e numa venda com prejuízo.

\*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 2.599.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

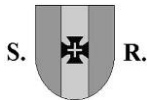
1) Em 10/11/2023, a reclamante celebrou com a reclamada, através do sítio da *internet* desta, um contrato de compra e venda de um computador, anunciado nesse sítio como correspondendo ao modelo «MacBook Pro 14" 12023 | M3 Pro 11-core | 36GB | 4TB SSD», prateado, e tendo como preço o valor de € 2.599, que a reclamante pagou.

2) A reclamada entregou à reclamante um aparelho do modelo «MacBook Pro 14" | 2023 | M3 Pro 11-core | 18GB | 512GB SSD», não correspondente ao descrito no referido anúncio, com memória RAM e armazenamento do disco SSD inferiores aos deste.

3) Em 11/11/2023, o namorado da filha da reclamante apercebeu-se de que o computador entregue não tinha as características do modelo que tinha sido encomendado, pelo que o devolveu na loja da reclamada, a qual, em 20/11/2023, veio a reembolsar a reclamante do valor de € 2.599.

4) Em 15/11/2023, a reclamada informou a reclamante de que tinha ocorrido um “*erro de parametrização que afetou a ficha de artigo e que alterou alguns campos e características funcionais que estavam publicadas na ficha do produto*” e ofereceu três alternativas para a resolução do assunto: “1. *Efetuar o levantamento do equipamento faturado e que corresponde ao correto; 2. A anulação desta transação e, conseqüentemente, a devolução do valor pago pelo*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

equipamento; 3. Efetuar a compra do modelo superior, com a possibilidade de ser aplicado um desconto promocional de 15%.”;

5) Em 5/12/2023, a reclamada manteve a posição adoptada, invocando que o preço anunciado ao público tinha resultado de um “erro técnico”.

6) O computador do modelo descrito no supradito anúncio tinha o valor de € 4.465.71

7) O anúncio da venda do modelo do computador MacBook Pro 14" | 36GB pelo preço de € 2.599, correspondente ao modelo MacBook Pro 14" | 18GB, estava inquinado por um erro técnico.

8) A reclamada não teve a intenção de fazer uma tal declaração nem tinha conhecimento do erro que estava na sua base:

Com interesse para a decisão, não se provou que: seria estranho para qualquer consumidor médio que um computador com as características do referenciado no anúncio pudesse valer apenas € 2.599; a reclamante não poderia ignorar a substancial discrepância do preço inserto no anúncio face ao valor de mercado do computador nem desconhecer a relevância económica que o erro representava para ambos os contraentes.

\*

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 da reclamante com o dos depoimentos das testemunhas [REDACTED], sua filha, e [REDACTED], namorado desta, bem como com o dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), assumindo especial relevância o referente à encomenda (de 10/11/2023) e à informação da reclamada à reclamante de 15/11/2023. Tais elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum. Sobressaíram de entre esses elementos os aludidos depoimentos testemunhais que, sem qualquer efectivo contributo probatório que, por banda da reclamada, os contrariasse, corroboraram convincentemente a versão da reclamante, no sentido de que esta não tinha consciência nem tinha como se aperceber do lapso invocado pela demandada e daí a matéria factual tida como não provada.

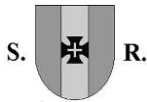
\*

## O DIREITO



|| 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 • centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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.

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 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).

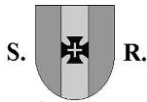
Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais, desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base que, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento 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, e responsabiliza o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar pelos danos que assim causar ao consumidor (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.»*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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) 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:

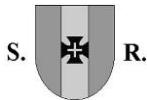
(i) corresponder *«à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade»* e que detenham *«a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato»*;

ii) 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:

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

*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*».

E, sendo o contrato celebrado à distância, como no caso foi, o fornecedor de bens ou prestador deve previamente facultar ao consumidor, de forma clara e compreensível, informações, nomeadamente sobre as características essenciais do bem e o respectivo preço total (cf. art. 4º do 24/2014, de 14/2).

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 84/2021 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.

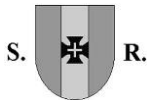
E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, nos termos do art. 15º/1, o consumidor tem direito:

*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.»*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 a 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, ou seja, a colocação do artigo em linha se deveu a um erro, daí sustentando que a publicitação errada do produto não geraria o direito de a reclamante o adquirir em conformidade com tal lapso.

Realmente, a reclamada contestou fazendo repercutir essa alusão na sua oposição ao cumprimento contratual, fundamentando-a na anulabilidade da sua própria declaração negocial, ou seja, na (única) pretensão aqui configurável, nessa vertente.

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 – fosse “notório”, nem mesmo que poderia ou deveria ter sido detectado pela reclamante. Antes, pelo contrário.

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

Aliás, até resulta o invés: a reclamante, tal como a filha e o namorado desta, ter-se-á convencido de que o bem lhe seria entregue em conformidade com a encomenda que dele fizera e não se mostra irrazoável a afirmação de tal convicção, face ao comportamento adoptado pela





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

reclamante e o namorado da sua filha, com a descrição que dele é feito, em especial, no item 3) dos factos.

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

Assim, procede a pretensão da reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a entregar-lhe o computador «MacBook Pro 14" 12023 | M3 Pro 11-core | 36GB | 4TB SSD», contra o pagamento da quantia de € 2.599 dois mil, quinhentos e noventa e nove euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 19/4/24

Alexandre Reis

