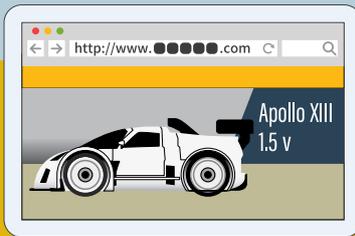




Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



Comunicação clara antes de compras por intermediação

Hoje em dia, encontram-se muitos veículos em segunda mão à venda na *internet*, os consumidores podem encontrar um veículo favorito conforme a sua preferência e o orçamento. Como outros consumidores, o Vasco, que tinha a intenção de comprar um veículo em segunda mão na *Internet*, encontrou um de modelo APOLLO 13 1.5v posto à venda por uma empresa de automóvel, correspondente às funções e orçamento previstos, portanto fez representar o seu irmão Raymond para adquirir o veículo junto da referida empresa.

O Raymond chegou à empresa e disse ao empregado que pretendia comprar o veículo do modelo APOLLO 13 posto à venda na *Internet*. O empregado apontou imediatamente para um APOLLO 13 de cor branca que estava demonstrado na loja. O Raymond perguntou-lhe se estava disponível o veículo de outra cor, tendo então recebido uma resposta negativa. Após uma comunicação telefónica com o Vasco, o Raymond decidiu pagar um sinal para efeitos de aquisição daquele APOLLO 13.

Dois dias depois, quando o Vasco foi à empresa levantar o veículo adquirido, descobriu que o modelo não era APOLLO 13 1.5v mas sim APOLLO 13 1.4v, sendo assim, apresentou uma reclamação junto do CC. Na reclamação, referiu que as informações divulgadas *online* pela empresa corresponderam ao modelo de APOLLO 13 1.5v, mas o empregado indicou que só estava à venda o APOLLO 13 demonstrado na loja. Frisou ainda que constou do contrato a menção de “APOLLO 13” mas não “APOLLO 13 1.4v”, pelo que considerou que a empresa prestou informações erradas que o induziram a comprar um veículo mais barato a preço mais elevado.

Após a concertação do CC, a empresa explicou que o Raymond tinha visto pessoalmente o veículo em questão, no qual estava indicado “1.4v”, acrescentando que não cabia à empresa a gestão do *website*, e que indicou o modelo “APOLLO 13 1.5v” pela razão de indisponibilidade da opção

“APOLLO 13 1.4v” no *website*. Como as partes não chegaram a um acordo, submeteram o litígio ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para o resolver por arbitragem.

O árbitro considerou que, além das informações online, o Vasco e o Raymond poderiam deslocar-se à empresa para examinar o veículo em concreto, de modo a obter mais informações do veículo em causa. Na realidade, o Raymond observou o veículo em causa e só decidiu comprá-lo após uma comunicação com o Vasco, o que evidenciou que tinham mais informações do veículo além das informações divulgadas na *Internet*. Relevou ainda que o Raymond não conheceu bem o modelo determinado pelo Vasco, i.e. APOLLO 13 1.5v, e ao invés disso, apenas referiu à empresa que pretendia comprar o APOLLO 13 posto à venda online.

Nos termos do n.º 1 do artigo 219.º do Código Civil¹, a negociação de um contrato procede-se segundo as regras da boa fé. Neste caso, uma vez que a empresa divulgou na *Internet* informações em desconformidade com o veículo em concreto, assim como não apresentou explicitamente junto do Raymond o modelo do veículo em causa, violou portanto as regras da boa fé.

No caso em apreço, tendo em conta que a empresa divulgou informações erradas na *Internet*, e não especificou correctamente o modelo do veículo em causa durante a negociação do contrato, e em contrapartida, o Raymond desconheceu as informações do veículo em causa e o modelo determinado pelo Vasco, resultou a aquisição enganosa do “APOLLO 13 1.4v” pelo Raymond a favor do Vasco. Visto que a diferença entre os modelos “APOLLO 13 1.4v” e “APOLLO 13 1.5v” consiste apenas em preços, apesar de ser vendidos em segunda mão, o árbitro acabou por julgar que a empresa devia indemnizar o Vasco pela diferença de preço, conforme o princípio de equidade.

¹ Com a entrada em vigor da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), às transacções efectuadas entre o consumidor e o operador comercial após essa data é prioritariamente aplicável a dita lei e subsidiariamente o Código Civil.