

Sentença

██████████ residente na ██████████
██████████ apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra ██████████
██████████, com sede na ██████████
na qual, no essencial, alega que:

- “1. No dia 15 de Julho de 2025, o Reclamante adquiriu em loja ██████████ um equipamento Apple, solicitando expressamente que este fosse de cor preta, sendo que lhe foi comunicado que o mesmo não se encontrava em stock.*
- 2. Quando da aquisição, foi transmitido pela colaboradora da ██████████ que existia de imediato disponível em loja um exemplar na cor branca, mas que, se pretendesse a cor preta, teria de aguardar cerca de dois dias. O Reclamante sempre reiterou que a escolha era a cor preta, razão pela qual aceitou esperar.*
- 3. Mediante a anuência do Reclamante a funcionária da loja procedeu à encomenda, garantindo que o pedido ficaria registado na cor pretendida.*
- 4. Em nenhum momento o Reclamante teve parte ativa no processo de encomenda efetuada pela funcionária.*
- 5. No momento da entrega, o Reclamante levantou o equipamento na loja ainda na embalagem da transportadora, e chegando a casa, verificou que o equipamento recebido era de cor branca (“white”), diferente da cor pedida.*
- 6. O Reclamante não aceitou o bem como correspondendo ao pedido, tendo de imediato voltado à loja solicitando a substituição.*
- 7. Foi-lhe comunicado que na ausência do responsável seria contactado no dia seguinte.*
- 8. No dia seguinte, quando contactado, o Reclamante foi surpreendido com a afirmação de que teria pedido a cor branca, o que não corresponde*

minimamente à verdade e contraria de forma frontal a conduta deste, a qual sempre foi no sentido de adquirir o equipamento na cor preta.

9. A █████ recusou a substituição, alegando que o bem não estava selado e que a fatura refere “white”.
10. A menção “white” resulta de erro da funcionária no processamento da encomenda, não sendo escolha do consumidor,
11. Não se trata de arrependimento, mas de falta de conformidade entre o bem entregue e o solicitado.
12. O consumidor ficou prejudicado com um bem que não corresponde à sua vontade”.

Mais refere o Reclamante que o equipamento:

- “Nunca foi sequer ligado ou utilizado, permanecendo novo e intato, ainda que com a embalagem aberta”;
- “Foi já parcialmente pago (entrada inicial de €259,99), encontrando-se o Reclamante vinculado ao pagamento de prestações mensais de €30”;
- “Não está a ser usado, o que tem causado grave prejuízo, pois o equipamento anterior está avariado e inoperacional, impedindo o Reclamante de suprir as suas necessidades de comunicação e de trabalho.””.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a:

a) Substituir o equipamento entregue por outro igual na cor originalmente solicitada;

ou, subsidiariamente,

b) Proceder à resolução do contrato, com devolução integral do preço pago 259,99€ a título de entrada inicial do valor total de 979,99€.

Mais requer o Reclamante a restituição de todas as quantias entretanto pagas a título de prestações mensais, que à data da decisão arbitral se encontrem liquidadas e extinção

das prestações futuras, acrescidas de juros legais desde o respetivo pagamento bem como a condenação da Reclamada nas custas do processo.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para arbitragem e julgamento.

A Reclamada apresentou contestação, na qual disse o seguinte:

“(…)

3. A Demandada não pode consentir, *in totum*, com o alegado pelo Demandante na sua Reclamação, porquanto corresponde a uma versão inexata e/ou omissa dos factos.
4. Motivo pela qual vai a mesma expressamente impugnada nos termos e para os efeitos do artigo 574.º do Código de Processo Civil.
5. A Reclamação deverá ser igualmente considerada impugnada em tudo o que estiver em contradição com a presente defesa considerada no seu conjunto.

Vejamos,

6. A [REDACTED] tem registada em sistema a venda ao Demandante de um equipamento iPhone 16 branco com 256GB.
7. É aliás precisamente essa informação que consta da fatura da venda do equipamento («*iPhone 16 256GB White*»), que aqui se junta sob a designação de Documento 1 — e se considera integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.
8. Note-se que não estamos perante um caso de não conformidade, uma vez que o equipamento não apresenta qualquer anomalia técnica, sendo meramente de uma cor diferente à cor que o Demandante, afinal, pretendia.
9. A este respeito, afastado o enquadramento da questão no âmbito da garantia legal, o fabricante do equipamento — a título de cortesia comercial — permite a devolução dos equipamentos adquiridos em loja pelo prazo de 14 (catorze) dias, mediante certos requisitos que veremos adiante.
10. Ora, *in casu*, o fabricante do equipamento *iPhone* é a *Apple*.
11. A empresa *Apple* tem critérios definidos no que toca à devolução de equipamentos, conforme decorre da informação constante do seu *website*, disponível aqui

preparação, verificação e testagem por um profissional, são novamente colocados poro vendo no mercado nessa qualidade» - destacado nosso.

19. Por todo o supra exposto, resulta claro que a presente ação deve ser considerada improcedente por não provada, sendo a [REDACTED], em consequência, absolvida dos pedidos, o que se requer”.

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação e consequente absolvição da Reclamada do pedido.

O Reclamante e Reclamada juntaram ao processo prova documental.

Não foi apresentada prova testemunhal.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido, nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprе decidir:**

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e art. 2, nº 1 e 2, da Lei 144/2014.

O tribunal é territorialmente competente, nos termos dos art. 4 e 5 do regulamento de funcionamento deste tribunal arbitral.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Fixo à acção o valor de 979,99€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. No dia 15.07.2025 o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, adquiriu à Reclamada, no domínio da atividade económica desta, um iPhone 16 256GB, de cor preta.

- B. O contrato referido no item anterior foi celebrado na loja da Reclamada, sita na Boavista, no Porto.
- C. O preço do telemóvel era de 910,56€ (acrescido de iva à taxa legal de 23%),
- D. Porque o Reclamante pretendeu adquirir o dito telemóvel com recurso a crédito, acresceu, ainda, por via disto, a título de despesas com a abertura do crédito, o valor de 40,65€ (acrescido de iva à taxa legal de 23%)
- E. Porque a Reclamada concedeu ao Reclamante um desconto de 154.47€, o preço total do negócio, a pagar pelo Reclamante à Reclamada ascendeu (valor já com iva à taxa de 23%) a 979,99€.
- F. No momento da celebração do negócio o Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o montante de 259,99€, restando para ser liquidado em prestações o valor de 720,00€.
- G. Nas circunstâncias de tempo e lugar em que o negócio provado em “A” foi celebrado, o Reclamante informou a Reclamada, através do trabalhador desta que nesse momento o atendeu, que pretendia um telemóvel de cor preto.
- H. Em virtude de nessas mesmas circunstâncias de tempo e lugar a Reclamada não dispor de um telemóvel com essas ditas características e cor que o Reclamante pretendia e só dispondo desse equipamento na cor branca, o trabalhador da Reclamada que aí atendeu o Reclamante informou este de tais factos, dizendo-lhe ainda que, se pretendesse o equipamento na cor preta, teria de encomendar e aguardar dois dias pela chegada dele.
- I. O Reclamante aceitou aguardar tais dois dias pela chegada do dito equipamento nessa cor pretendida.
- J. Em face do que acima é dito e ainda nas mesmas circunstâncias de tempo e lugar em referidas em “A” e “B”, a Reclamada emitiu e entregou ao Reclamante a fatura com o nº FT O0001/836497, datada de 2025-07-15.
- K. na dita fatura, a Reclamada fez constar os valores referidos de “C” a “F”, bem como a indicação de que o mencionado telefone era de cor branca.

- L. O Reclamante não procedeu à análise da dita fatura.
- M. Em 17.07.2025, o Reclamante foi informado por sms que deveria proceder à recolha em loja do dito equipamento.
- N. Em face da informação referida no item anterior, o Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada mencionado em “B” e, uma vez aí, foi-lhe entregue, embalado e lacrado um telemóvel da marca Iphone.
- O. Nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior o Reclamante não procedeu à verificação do dito equipamento
- P. Apos o recebimento referido em “N”, o Reclamante, chegado à sua residência abriu a embalagem que continha o dito telemóvel e foi então que constatou que este era de cor branca e não preta, como era seu desejo que fosse.
- Q. Em face do mencionado no item anterior, Reclamante dirigiu-se de imediato à Reclamada, à loja mencionada em “B”, no intuito de esta lhe substituir o dito equipamento recebido por um com as características e cor pretendido.
- R. A Reclamada recusou proceder á referida substituição do dito equipamento com o argumento de que a fatura referia um telemóvel de cor branca e que que a embalagem já estava aberta.
- S. Inconformado, com esta decisão da Reclamada, Reclamante, em 21.07.2025 apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.
- T. O Reclamante não fez uso do dito telemóvel que lhe foi entregue.

Factos dados como não provados:

Os demais factos alegados.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos considerados provados, com base nas declarações do Reclamante e nos documento – fatura – junto ao processo.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este, de forma clara, espontânea e pormenorizada, relatou ao tribunal os factos acima considerados provados.

Pelo forma como depôs e pelo teor do seu depoimento, este tribunal não tem motivos para não considerar credíveis o teor de tais declarações do Reclamante.

Por sua vez, o teor da fatura junta ao processo, conjugado com as declarações prestadas pelo Reclamante, permitiu comprovar, não só o preço do negócio, mas também a características e cor do equipamento entregue ao Reclamante, bem como a data da celebração do negócio.

Da prova produzida, não tem dúvidas este tribunal que o telemóvel pretendido pelo Reclamante era de cor preta e não branca. Aliás, se o Reclamante pretendesse um telemóvel de cor branca e a Reclamada dispunha, no momento do negócio, de um telemóvel com as características pretendias pelo Reclamante e dessa cor, por que motivo, então, havia o Reclamante de esperar dois dias para o receber? Não faz qualquer sentido!

O único sentido plausível para a espera do Reclamante é que este pretendia um telemóvel de cor preta e a Reclamada, mo ato do negócio não dispunha de um equipamento nessa cor, com as características pretendidas pelo Reclamante.

Quanto á matéria considerada não provado, tal resulta, nuns casos, da circunstância de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros casos, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “*«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”.

Por sua vez, nos termos do art. 874, do Código. Civil, “*compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica em que a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do

preço), a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o bem identificado em “A”, o qual o Reclamante pretendeu destinar a seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo, nos termos daquele art. 2.º, n.º 1, da citada lei 24/96.

Determina o n.º 1, do art. 762, do Cod. Civ. que *“o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”* e o art. 798, do Cod. Civ. que *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

Já o n.º 1 do art. 799 do Cod. Civ. estatui que *“incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”*.

Por sua vez, nos termos do art. 5, do 84/2021, de 18 de Outubro, *“o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”*, sendo que (art. 7.º, n.º 1, do mesmo diploma) os bens devem: a) *“ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”*; “b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato” e d) *“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”* e (art. 9.º, al a)) *“considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que: a) a instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade”*.

A cor é uma das características dos bens. As pessoas escolhem o carro, o telemóvel, os eletrodomésticos e a roupa, entre outros bens, tendo (e muito) em consideração a cor. O elemento estético tem, cada vez mais, um peso essencial na celebração do negócio.

No caso *sub judice*, o Reclamante, no momento da celebração do negócio, informou à Reclamada que pretendia um telemóvel (um iPhone 16, de 256GB), de cor preta, sendo que, porque a Reclamada não dispunha desse equipamento nesse momento, o Reclamante ficou a aguardar que a Reclamada o obtivesse para lho entregar.

Era, pois, obrigação da Reclamada, em conformidade com aquilo que foi acordado entre si e o Reclamante no momento da celebração do negócio, obter e entregar a este um telemóvel (um iPhone 16, de 256GB), de cor preta.

Contudo a Reclamada não cumpriu para com a Reclamante com esta sua obrigação, uma vez que lhe entregou um iPhone de cor branca.

Assim, no caso presente, além de estarmos, nos termos do previsto no n.º 1, do art. 762, e do art. 798, ambos do Cod. Civ., perante um incumprimento contratual, estamos também perante uma desconformidade do bem entregue pela Reclamada ao Reclamante face aquilo que foi o objeto do negócio.

Ora, prevê o, n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sendo que (art. 13.º, n.º 1) “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”.

Deste modo, presumindo a lei 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 [sua] entrega”, cabia à Reclamada, nos termos dos art.s 350, n.º 1, e 799, ambos do cod. civ., provar em audiência que o telemóvel entregue não padecia de qualquer desconformidade face ao negócio celebrado ou que a existir tal desconformidade, tal não se devia a culpa sua.

O Reclamada não logrou produzir tal prova, sendo que não basta alegar que a informação que consta da fatura da venda do equipamento diz respeito a um «iPhone 16 256GB White». Era preciso que a Reclamada tivesse demonstrado que esse tinha sido efetivamente o telemóvel que o Reclamante pretendia adquirir, que tal menção não resultou de um erro seu (Reclamada) de escrita ao emitir a dita fatura. Contudo a Reclamada, como se disse, não logrou produzir tal prava.

O Reclamante pede no processo que a Reclamada, seja condenada a proceder à substituição do telemovel, entregando-lhe um com as características e cor por si pretendidas e acordadas com a Reclamada no ato da celebração do negócio (um iPhone 16, de 256GB, de cor preta).

Ora, prevê o art. 15, n.º 1, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, que “em caso de falta de conformidade do bem (...), 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”, sendo que (n.º 2 do mencionado art. 15) 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”.

No presente regime jurídico em vigor, o legislador consagrou o direito potestativo do consumidor escolher entre reparação ou substituição, direito que pode exercer, à sua escolha, quer perante o vendedor (a pessoa com quem contratou) quer perante o fabricante.

Não assiste à Reclamada qualquer razão quando afirma que o fabricante do equipamento iPhone é a Apple e que esta tem critérios definidos no que toca à devolução de equipamentos, conforme decorre da informação constante do seu website.

Esse não é um problema do consumidor. O consumidor tem os seus direitos legalmente consagrados e pode exercê-los nos termos aí previstos.

Quem tem de se entender com o fabricante ou com o fornecedor (se é que tem de se entender com algum deles) é a Reclamada. A sua relação com tais agentes económicos não pode a Reclamada invocá-las perante o consumidor, que nem sequer foi, nem é, parte nessa relação jurídica.

Posto isto, art. 18, n.º 2, do referido Dec. Lei 84/21, preceitua que “a reparação ou a substituição do bem é efetuada: a) a título gratuito; b) num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; c) sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina”, sendo que (n.º 3) “o prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias”.

Assim, em face do exposto, é manifesto que tendo a Reclamada entregue ao Reclamante um telemóvel de cor diferente daquela que o Reclamante pretendia receber, deve a Reclamada, a título gratuito e sem grave inconveniente para o consumidor, no prazo legalmente determinado, proceder à sua substituição por um outro com as características e cor pretendidas pelo Reclamante.

Decisão:

Nestes termos, **julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, condenando-se a Reclamada a proceder, nos termos previstos na lei e acima mencionados, à substituição do telemóvel por si entregue ao consumidor por um outro com as características e cor por este pretendidas (um iPhone 16, de 256GB, de cor preta) e que correspondem ao objeto do contrato celebrado.**

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

Determina o art. 5, do nº 84/2021, que “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) os bens devem: (...) d) “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”.

A cor é uma das características dos bens. As pessoas escolhem o carro, o telemóvel, os eletrodomésticos e a roupa, entre outros bens, tendo (e muito) em consideração a cor. O elemento estético tem, cada vez mais, um peso essencial na celebração do negócio.

No caso *sub judice*, o Reclamante, no momento da celebração do negócio, informou à Reclamada que pretendia um telemóvel (um iPhone 16, de 256GB), de cor preta, sendo que, porque a Reclamada não dispunha desse equipamento nesse momento, o Reclamante ficou a aguardar que a Reclamada o obtivesse para lho entregar. Era, pois, obrigação da Reclamada, em conformidade com aquilo que foi acordado entre si e o Reclamante no momento da celebração do negócio, obter e entregar a este um telemóvel (um iPhone 16, de 256GB), de cor preta.

Não tendo a Reclamada cumprido para com a Reclamante com esta sua obrigação (uma vez que lhe entregou um iPhone de cor branca), além de estarmos, nos termos do previsto no nº 1, do art. 762, e do art. 798, ambos do Cod. Civ., perante um incumprimento contratual, estamos também perante uma desconformidade do bem entregue face aquilo que foi o objeto do negócio.

Ora, prevê o n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sendo que (art. 13.º, n.º 1) “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”.

Por sua vez, nos termos do disposto no art. 15, n.º 1, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, “em caso de falta de conformidade do bem (...), 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”.

Deste modo, não assiste à Reclamada qualquer razão quando afirma que o fabricante do equipamento iPhone é a Apple e que esta tem critérios definidos no que toca à

devolução de equipamentos, conforme decorre da informação constante do seu website.

Esse não é um problema do consumidor. O consumidor tem os seus direitos legalmente consagrados e pode exercê-los nos termos aí previstos.

Quem tem de se entender com o fabricante ou com o fornecedor (se é que tem de se entender com algum deles) é a Reclamada. A sua relação com tais agentes económicos não pode a Reclamada invocá-las perante o consumidor, que nem sequer foi, nem é, parte nessa relação jurídica.

Em caso de desconformidade dos bens com o contrato, o consumidor tem os seus direitos reconhecidos e pode exercê-los nos termos que a lei o prevê.

Porto, 14 de Dezembro, de 2025.

O Árbitro,



(*Marcelino António Abreu*)