

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º:748/2026

Reclamante: A

Reclamada: BB, S.A.

SUMÁRIO

1. A conformidade do bem de consumo deve ser apreciada à luz do conteúdo do contrato efetivamente celebrado e das legítimas expectativas criadas ao consumidor pela informação précontratual disponibilizada pelo profissional.
2. A prestação de informação comercial inexata ou contraditória relativamente às características de um produto pode constituir violação dos deveres de informação e ser suscetível de influenciar a formação da vontade contratual do consumidor.
3. Todavia, a demonstração de que o consumidor formou a sua vontade com base em informação inexata não determina, por si só, a constituição de um contrato diverso daquele que foi efetivamente celebrado, nem confere o direito à obtenção de um bem diferente ou de valor superior ao contratado.
4. O regime do erro previsto nos artigos 247.º e 251.º do Código Civil tutela a formação esclarecida da vontade negocial através dos mecanismos legalmente previstos para a invalidade do negócio, não permitindo a alteração unilateral do conteúdo contratual em benefício da parte que incorreu em erro.
5. Não demonstrado que as partes tenham alcançado acordo quanto à aquisição do bem cujas características constavam da informação incorretamente exibida, não pode ser imposta ao vendedor a entrega desse bem com fundamento na divergência entre a informação comercial e o objeto efetivamente contratado.
6. A responsabilidade civil do profissional exige a verificação cumulativa dos respetivos pressupostos legais, não sendo suficiente a mera existência de informação incorreta quando não se demonstrem danos indemnizáveis e o correspondente nexo causal.
7. A disponibilização pelo profissional de uma solução destinada à reposição da situação contratual anterior constitui circunstância relevante na apreciação da conformidade da sua atuação com os princípios da boa-fé e da tutela do consumidor.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada à troca do equipamento entregue por outro que corresponda às alegadas características publicitadas no momento da aquisição e a uma indemnização no valor de 200,00 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que o equipamento vendido era novo, não possuindo qualquer desconformidade;
- que o Reclamante alegara que o equipamento não correspondia às características inicialmente indicadas;
- que a referida situação se deve unicamente à etiqueta que identificava o bem no respetivo expositor e não ao valor do bem aí indicado;
- que a etiqueta exibida, no expositor, marcava um preço e identificava o equipamento, mas a etiqueta de descrição, colocada por baixo daquela, referenciava um equipamento diferente, enunciando características que não eram as do equipamento enunciado na etiqueta do preço;
- que foi proposta ao Reclamante a resolução do contrato, sendo que este a recusara;
- que ela, Reclamada, não incumpria qualquer dever, tendo-se mostrado flexível para resolver a situação;

- que o equipamento adquirido e publicitado pelo preço de 199,99 € corresponde ao modelo tablet Lenovo Ideatab 11 cap+pen;
- que o equipamento constante das características exibidas é diferente, Tablet Lenovo Yoga TB520FU Pack, que possui valor superior ao do equipamento adquirido pelo Reclamante.

1.4. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que no dia 25.11.25 se deslocou à loja da Reclamada;
- que adquirira um equipamento pelo preço de 199,99 €, modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen, mas com as características do Tablet Lenovo Yoga TB520FU Pack, que constavam em informação exibida por baixo do modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen e do respetivo preço, docs 1 e 2;
- que aquando da recolha do equipamento apurou que este não possuía as características anunciadas, nomeadamente que o processador descrito na caixa não correspondia ao descrito na etiqueta exibida em loja no dia em que adquirira o bem;
- que fora informado por um dos colaboradores da Reclamada que ocorrera uma falha, dado que o código de referencia constante da etiqueta do valor não correspondia à descrição das características do equipamento;
- que solicitou falar com o gerente de loja e que este não lhe dera solução, afirmando que não podiam responsabilizar-se por etiquetas mal colocadas, pois que muitas vezes os clientes e as crianças trocam as etiquetas dos bens expostos;
- que exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 3;
- que houve correspondência trocada entre a Deco e a Reclamada, doc 4;
- que o equipamento fora aberto visto que carecia do equipamento e a Reclamada não dera solução.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra apreciar e decidir se o equipamento adquirido pelo Reclamante correspondia às características e especificações que lhe foram apresentadas e publicitadas pela Reclamada no momento da aquisição.

Importa, em particular, determinar se a informação disponibilizada no expositor da loja, designadamente a associação entre o preço, a identificação do produto e a descrição técnica exibida, era suscetível de criar no consumidor a legítima expectativa de que o equipamento adquirido possuía as características constantes dessa informação.

Cumpra ainda apreciar se a divergência entre as características efetivas do equipamento entregue e as características constantes da informação exibida em loja configura uma falta de conformidade do bem com o contrato, nos termos do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo.

Por último, caso se conclua pela existência de desconformidade ou incumprimento dos deveres de informação da Reclamada, importa apreciar se assiste ao Reclamante o direito à substituição do equipamento por outro com as características anunciadas e, bem assim, o direito à indemnização peticionada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, **resultaram provados os seguintes factos:**

1. No dia 25.11.2025, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada e adquiriu um tablet Lenovo Ideatab 11 cap+pen pelo preço de 199,99 €.

2. No expositor da loja encontrava-se afixada uma etiqueta identificando o equipamento Lenovo Ideatab 11 cap+pen e o respetivo preço de venda ao público de 199,99 €.
3. Por baixo da referida etiqueta encontrava-se afixada uma descrição técnica contendo características que não correspondiam ao equipamento Lenovo Ideatab 11 cap+pen.
4. As características constantes dessa descrição técnica correspondiam a um equipamento distinto do identificado na etiqueta do preço.
5. A informação apresentada no expositor associava, de forma incorreta, a identificação e preço de um equipamento às características técnicas de outro equipamento.
6. O Reclamante decidiu adquirir o equipamento tendo em consideração a informação constante do expositor.
7. Após a aquisição e levantamento do equipamento, o Reclamante verificou que as características efetivas do tablet adquirido não correspondiam às características descritas na informação técnica exibida no expositor.
8. O equipamento entregue ao Reclamante correspondia ao modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen.
9. As características técnicas constantes da embalagem e especificações do equipamento entregue correspondiam ao modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen.
10. O Reclamante contactou a Reclamada dando conta da divergência existente entre as características exibidas no expositor e as características do equipamento adquirido.
11. Um colaborador da Reclamada informou o Reclamante da existência de um erro na informação exibida em loja.
12. O Reclamante solicitou a intervenção do gerente da loja.

13. O Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada.
14. Existiu troca de correspondência entre as partes, incluindo intervenção da DECO.
15. A Reclamada reconheceu a existência de uma incorreção na informação exibida no expositor.
16. A Reclamada propôs ao Reclamante a resolução do contrato mediante restituição integral do preço pago.
17. O Reclamante não aceitou a proposta de resolução do contrato apresentada pela Reclamada.
18. O equipamento foi aberto e utilizado pelo Reclamante.
19. O equipamento cujas características constavam da descrição técnica exibida no expositor possuía valor comercial superior ao do equipamento adquirido pelo Reclamante.
20. A presente reclamação tem por objeto a pretensão do Reclamante de obter um equipamento com as características constantes da descrição técnica exibida no expositor e uma indemnização de 200,00 €.

Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, **não resultaram provados os seguintes factos:**

1. Que a Reclamada tivesse colocado à venda ou publicitado o equipamento Lenovo Yoga TB520FU Pack pelo preço de 199,99 €.
2. Que a Reclamada tenha assumido perante o Reclamante o compromisso de fornecer um equipamento com as características do modelo Lenovo Yoga TB520FU Pack pelo preço de 199,99 €.

3. Que tenha existido acordo entre as partes quanto à aquisição do equipamento Lenovo Yoga TB520FU Pack.
4. Que o equipamento entregue ao Reclamante apresentasse qualquer defeito, avaria ou falta de conformidade funcional.
5. Que o equipamento entregue não correspondesse ao modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen adquirido pelo Reclamante.
6. Que a divergência entre as características exibidas e as características efetivas do equipamento tenha resultado de atuação dolosa da Reclamada.
7. Que o Reclamante tenha sofrido prejuízos patrimoniais suscetíveis de quantificação em consequência dos factos em discussão.
8. Que o Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais indemnizáveis em consequência da situação objeto dos autos.
9. Quaisquer outros factos alegados pelas partes que se encontrem em contradição com os factos provados ou que não tenham resultado demonstrados através da prova produzida.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente das fotografias do expositor apresentadas pelo Reclamante, da reclamação apresentada no Livro de Reclamações, da correspondência trocada entre as partes e da documentação remetida no âmbito da intervenção da DECO, bem como das declarações prestadas pelo Reclamante e pelos representantes da Reclamada em audiência, tudo valorado segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

Os factos provados constantes dos pontos 1 a 5 resultam de docs juntos aos autos e não impugnadas pelas partes, das quais se retira que a etiqueta identificativa do produto e respetivo preço correspondiam ao equipamento Lenovo Ideatab 11 cap+pen, enquanto a descrição técnica afixada imediatamente abaixo continha características pertencentes a equipamento distinto.

Resultou igualmente demonstrado, quer pelas declarações do Reclamante quer pelas declarações dos representantes da Reclamada, que existia uma desconformidade entre a identificação do equipamento exposto e as características técnicas descritas no expositor, situação que a própria Reclamada reconheceu como decorrente de um erro na informação disponibilizada ao público.

Os factos constantes dos pontos 6 a 14 resultam das declarações do Reclamante, corroboradas pela documentação junta aos autos, designadamente a reclamação apresentada no Livro de Reclamações e a correspondência posteriormente trocada entre as partes.

Os factos constantes dos pontos 15 a 19 resultam das declarações prestadas pela Reclamada, conjugadas com a documentação comercial relativa aos equipamentos em causa, não tendo sido produzida qualquer prova em sentido contrário. Em particular, ficou demonstrado que o equipamento efetivamente entregue ao Reclamante correspondia ao modelo Lenovo Ideatab 11 cap+pen adquirido pelo preço de 199,99 €, bem como que o equipamento cujas características constavam da descrição técnica exibida possuía valor comercial superior.

Mereceu especial relevância a circunstância de a própria Reclamada ter proposto ao Reclamante a resolução do contrato mediante restituição integral do preço pago, solução que este recusou, mantendo a pretensão de obter um equipamento diverso daquele que adquiriu.

Relativamente aos factos não provados, não foi produzida prova suficiente que permitisse concluir que a Reclamada tivesse colocado à venda ou pretendido

comercializar o equipamento Lenovo Yoga TB520FU Pack pelo preço de 199,99 €, nem que tivesse assumido qualquer compromisso contratual nesse sentido.

Pelo contrário, a prova produzida aponta para a existência de um erro na associação entre a identificação do produto e a descrição técnica constante do expositor, não permitindo concluir que tenha existido acordo das partes quanto à aquisição do equipamento de características superiores.

Também não resultou demonstrado que o equipamento entregue apresentasse qualquer defeito, avaria ou desconformidade funcional, uma vez que o próprio litígio não incide sobre o funcionamento do bem, mas antes sobre a divergência entre as características anunciadas no expositor e as características efetivas do equipamento adquirido.

Por outro lado, não foi produzida qualquer prova suscetível de demonstrar a existência de atuação dolosa da Reclamada, nem de danos patrimoniais ou não patrimoniais concretos sofridos pelo Reclamante em consequência dos factos discutidos nos autos.

Por fim, todos os restantes factos alegados que se mostrem incompatíveis com a factualidade dada como provada, ou que não tenham obtido confirmação através da prova produzida, foram julgados não provados por insuficiência de prova.

4. DIREITO

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de compra e venda de bem de consumo, celebrado entre um profissional e um consumidor, sendo, por isso, aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sem prejuízo da aplicação subsidiária das disposições do Código Civil.

Resultou provado que o Reclamante adquiriu à Reclamada um tablet Lenovo Ideatab 11 cap+pen pelo preço de 199,99 €, tendo-lhe sido entregue precisamente esse equipamento.

Todavia, ficou igualmente demonstrado que a informação constante do expositor da loja associava incorretamente àquele equipamento características técnicas pertencentes a outro modelo distinto e de valor comercial superior.

Importa, por isso, determinar se tal circunstância confere ao Reclamante o direito de exigir a entrega de um equipamento diverso daquele que adquiriu ou se lhe assiste qualquer outro direito legalmente tutelado.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea d), do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens devem possuir as qualidades e características apresentadas pelo profissional ao consumidor, nomeadamente através de amostra, modelo ou de qualquer declaração pública efetuada pelo profissional ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia contratual.

Por sua vez, o artigo 7.º do mesmo diploma estabelece que a falta de conformidade decorrente da desconformidade entre o bem entregue e as declarações públicas do profissional constitui, em princípio, uma falta de conformidade relevante para efeitos da garantia legal.

Contudo, a apreciação da conformidade do bem não pode ser dissociada da determinação do conteúdo do contrato efetivamente celebrado.

Com efeito, ficou demonstrado que o bem adquirido e entregue ao Reclamante correspondeu exatamente ao modelo identificado na etiqueta de preço e adquirido mediante pagamento do respetivo valor. Não se provou que a Reclamada tenha colocado à venda o equipamento Lenovo Yoga TB520FU Pack pelo preço de 199,99 €, nem que tenha assumido qualquer compromisso negocial de fornecer tal equipamento por esse preço.

Pelo contrário, a prova produzida revela que ocorreu uma incorreta associação entre a identificação do produto e a respetiva ficha técnica, situação reconhecida pela própria Reclamada.

A questão jurídica central dos autos não reside, assim, numa desconformidade física ou funcional do equipamento entregue, mas antes na relevância jurídica do erro existente na informação pré-contratual disponibilizada ao consumidor.

Nos termos do artigo 247.º do Código Civil, o erro sobre os motivos determinantes da vontade apenas releva quando recaia sobre circunstâncias que tenham sido essenciais para o declarante e desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar essa essencialidade.

Por sua vez, o artigo 251.º do Código Civil prevê a anulabilidade do negócio quando ocorra erro sobre o objeto do negócio ou sobre as suas qualidades essenciais, desde que o erro seja relevante e cognoscível pela contraparte.

No caso concreto, é manifesto que o Reclamante formou a sua vontade de contratar atendendo às características técnicas constantes da informação exibida no expositor.

Porém, ainda que se admita a relevância desse erro para a formação da vontade negocial, a consequência jurídica prevista na lei não consiste na constituição coerciva de um contrato diverso daquele que foi celebrado, nem na imposição ao vendedor da entrega de um bem substancialmente diferente e de valor superior.

Com efeito, o regime do erro protege a parte que contratou com base numa representação inexata da realidade através dos mecanismos da anulabilidade do negócio e da consequente reposição da situação anterior à contratação, e não através da modificação unilateral do conteúdo do contrato em benefício da parte que incorreu em erro.

Acresce que o artigo 289.º do Código Civil estabelece que a declaração de anulabilidade tem eficácia retroativa, devendo as partes restituir tudo o que tiver sido prestado.

Foi precisamente uma solução desta natureza que a Reclamada colocou à disposição do Reclamante ao propor a resolução do contrato e a restituição integral do preço pago.

Tal proposta mostra-se compatível com os princípios da boa-fé previstos no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil e apta a repor a situação que existiria caso o Reclamante não tivesse celebrado o negócio com base na informação incorreta constante do expositor.

Por outro lado, não se verifica fundamento legal que permita impor à Reclamada a entrega do equipamento Lenovo Yoga TB520FU Pack.

Na verdade, não ficou demonstrado que esse equipamento tenha sido objeto de qualquer proposta contratual autónoma, nem que as partes tenham alcançado acordo quanto à sua aquisição. Recorde-se que, nos termos do artigo 232.º do Código Civil, o contrato forma-se pelo encontro de uma proposta e de uma aceitação coincidentes quanto aos seus elementos essenciais.

Ora, não se provou a existência de consenso relativamente ao fornecimento daquele equipamento específico, sendo certo que o seu valor comercial é superior ao do bem efetivamente adquirido.

Consequentemente, a pretensão do Reclamante equivaleria, na prática, à constituição judicial de um contrato diferente daquele que as partes celebraram, solução que não encontra suporte no regime jurídico da compra e venda nem no regime da proteção do consumidor.

Também o pedido indemnizatório não pode proceder.

Nos termos dos artigos 483.º e seguintes do Código Civil, a responsabilidade civil depende da verificação cumulativa de facto ilícito, culpa, dano e nexo de causalidade.

Embora se reconheça a existência de uma incorreção na informação disponibilizada ao consumidor, não resultou provada a existência de danos patrimoniais concretos ou de danos não patrimoniais com gravidade suficiente para merecer tutela do direito, conforme exigem os artigos 483.º e 496.º do Código Civil.

Com efeito, não foi produzida qualquer prova suscetível de demonstrar prejuízo económico efetivo ou sofrimento, incómodo ou transtorno que ultrapasse os meros dissabores inerentes a uma divergência contratual desta natureza.

Assim, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil indemnizatória.

Em conclusão, embora tenha ficado demonstrado que a informação disponibilizada pela Reclamada continha uma incorreção suscetível de induzir o consumidor em erro, não ficou provado que a Reclamada tenha vendido ou publicitado o equipamento reclamado pelo preço pago pelo Reclamante, nem que exista fundamento legal para impor a entrega de um equipamento distinto e de valor superior ao contratado.

Consequentemente, improcede o pedido de substituição do equipamento e improcede igualmente o pedido de indemnização formulado pelo Reclamante.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação improcedente e, em consequência:

- a) Absolve-se a Reclamada do pedido de substituição do equipamento adquirido pelo Reclamante por outro com as características do modelo Lenovo Yoga TB520FU Pack, ou de equipamento equivalente;
- b) Absolve-se a Reclamada do pedido de indemnização no montante de 200,00 €;
- c) Absolve-se a Reclamada de todos os demais pedidos formulados nos presentes autos.

Sem prejuízo do decidido, fica consignado que a Reclamada demonstrou ter disponibilizado ao Reclamante solução apta a repor a situação contratual anterior mediante a resolução do contrato e restituição integral do preço pago, solução que não foi aceite pelo Reclamante.

Notifique-se. Porto, 07.06.26

A Juiz-Árbitro,

