

Proc. n.º 665/2026 TAC Matosinhos

SENTENÇA

Demandante: AA, residente Santa Cruz do Bispo;

Demandada: “BB, S.A.”, pessoa coletiva registada sob o NIPC e com sede social na, Lisboa.

1. Relatório

1.1. A demandante, AA, residente na, apresentou no CICAP reclamação contra a demandada “BB, S.A.”, pessoa coletiva registada sob o NIPC e com sede social na rua, Lisboa, pedindo que fosse a demandada condenada à substituição de um telemóvel pelo modelo pretendido, alegando para tanto erro quanto ao modelo específico entregue pela demandada face ao convencionado entre as partes.

Na petição inicial, que aqui se dá por integralmente reproduzida, alega a demandante, que, em 29 de novembro de 2025, se deslocou a uma loja da demandada com o objetivo de adquirir um iPhone Pro 16 5G de 512GB, tendo sido informada de que o equipamento não se encontrava disponível em stock, mas que poderia ser encomendado e levantado no prazo de três dias. Nessa sequência, procedeu à encomenda tendo sido emitida a fatura pelo valor de 989,99 euros.

Em 02 de dezembro de 2025, o equipamento foi levantado pelo filho da demandante. Contudo, ao abrir a embalagem, a demandante verificou que o bem entregue não correspondia ao modelo pretendido.

No dia seguinte, dirigiu-se à loja para solicitar a substituição do equipamento, tendo deixado o mesmo para análise. Posteriormente, a demandada recusou a substituição, alegando que a embalagem havia sido aberta, não reunindo os requisitos para troca. A demandante apresentou ainda reclamação junto da provedoria da reclamada, que manteve a decisão.

Sustenta que foi mal informada e que houve violação dos seus direitos enquanto consumidora, designadamente o direito à informação e à proteção dos interesses económicos, consagrados na Lei de Defesa do Consumidor

1.2. Citada, a demandada “BB, S.A.” apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, pugnando pela total improcedência do pedido e consequente absolvição. Requeru o prosseguimento dos autos sem a sua presença na audiência, por entender que a prova constante dos autos é suficiente para a decisão da causa.

No essencial, admite que a demandante se deslocou à loja em 29 de novembro de 2025 para adquirir um telemóvel, mas sustenta que o modelo inicialmente pretendido não se encontrava disponível, tendo sido apresentada e aceite pela reclamante a alternativa correspondente ao iPhone 16e 5G 512GB Black.

Defende que: o modelo adquirido constava expressamente da fatura entregue à demandante; o equipamento estava devidamente identificado no exterior da embalagem selada; a demandante foi informada pelo vendedor acerca do modelo adquirido, sem ter manifestado qualquer oposição.

Alega ainda que a demandante apenas manifestou discordância após abrir a embalagem em casa, sendo que a abertura do selo impede a troca do equipamento nos termos das políticas comerciais da empresa.

Sustenta que não existe qualquer desconformidade do bem, uma vez que o equipamento entregue corresponde ao modelo contratado, sendo novo e funcional, e que eventual erro na escolha é imputável exclusivamente à demandante.

Acrescenta que o regime do direito de livre resolução não é aplicável por se tratar de compra realizada em loja física, inexistindo direito à devolução por mero arrependimento.

Conclui, assim, pela total improcedência da reclamação e pela sua absolvição do pedido. *

Nos termos do art.º 296.º e 301.º do Código de Processo Civil, fixa-se o valor da causa em 989,99 euros, por ser este o valor do ato determinado pelo preço estipulado pelas partes.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem quaisquer outras nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em aferir se, mediante erro entrega de um modelo específico de telemóvel entregue pela demandada, face ao modelo convencionado entre as partes, a demandada pode ser condenada à substituição do bem pelo modelo pretendido.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a caracterização do contrato celebrado entre as partes, a questão da aplicabilidade da lei da defesa do consumidor aprovada pela Lei n.º 24/96 de 31 de julho na sua redação atual, da aplicabilidade do regime jurídico das praticas comerciais desleais, constante do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua redação atual e regime jurídico regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, e a verificação da obrigação da demandada em proceder à substituição do bem em questão.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada tem como objeto social, entre outros a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e a comercialização de equipamentos, incluindo telemóveis;

2. No dia 29 de novembro de 2025 a demandada, acompanhada do seu filho, deslocou se à loja da demandante, sita em Matosinhos, com o intuito de adquirir um telemóvel para este último;
3. No local foi exibida ao trabalhador da demandada uma campanha de venda de um telemóvel da marca APPLE, não concretamente apurada, através de pagamentos fracionados;
4. O bem pretendido pelo filho da demandante correspondia ao telemóvel IPHONE Pro 16 5G 512 Gb;
5. Perante tal a demandante solicitou a aquisição do telemóvel em campanha;
6. No local foi emitida a fatura de venda de um telemóvel IPHONE 16e 5G 512 Gb Black, pelo preço promocional de 989,99 euros, onde se incluíam cerca de 41 euros de despesas de abertura do processo;
7. A fatura foi entregue à demandante;
8. No ato a demandante pagou o valor de 161,99 euros, tendo acordado um plano de pagamento para os restantes 828 euros;
9. O telemóvel não se encontrava disponível em stock na loja pelo que foi convencionado pelas partes que este seria levantado naquele local assim que possível;
10. No dia 02 de dezembro de 2025, o equipamento encomendado foi levantado na loja pelo filho da demandante.
11. Quando se encontrava no seu domicílio o filho da demandante abriu a embalagem do equipamento tendo rompido o selo que se encontra apostado da caixa respetiva.
12. Após examinar o equipamento o filho da demandante verificou que o telemóvel em questão não correspondia ao que pretendia adquirir;
13. No dia 03 de dezembro de 2025, a demandante dirigiu-se à loja e solicitou a substituição do equipamento.
14. A demandada recusou proceder à substituição do equipamento.
15. Consta da fatura emitida o modelo do equipamento adquirido.

16. O equipamento entregue corresponde ao modelo constante da fatura;

Mais se provou que:

17. O telemóvel IPHONE Pro 16 5G 512 Gb tem um preço significativamente superior ao preço que foi convencionado pelas partes no âmbito do contrato celebrado;
18. Que a demandada tivesse conhecimento de que o telemóvel pretendido pela demandante correspondia ao IPHONE Pro 16 5G 512 Gb.

4.1.2. Factos não provados

Com interesse para a decisão, e para além dos factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que a demandada tenha garantido à demandante a entrega do modelo iPhone 16 Pro 5G 512GB.
2. Que a demandada tenha fornecido informação incorreta ou omitido informação essencial quanto ao modelo efetivamente encomendado.
3. Que o equipamento entregue não correspondesse ao modelo contratado entre as partes.
4. Que exista qualquer defeito ou desconformidade do equipamento entregue.
5. Que a demandante não tenha tido possibilidade de conhecer o modelo adquirido no momento da compra ou levantamento.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

O julgador não tem o dever de pronúncia sobre a matéria de facto alegada, cabendolhe apenas o dever de seleção daquela que releva para a decisão, tendo em conta o objeto do litígio (cfr. Art.º 596.º e 607.º do Código de Processo Civil).

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras

da

experiência comum, tendo em conta “in casu”, o conteúdo da petição inicial e da contestação, as declarações de parte da demandante as presunções legais aplicáveis, a prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

No que tange à factualidade dada como não provada esta resultou da ausência de prova pela parte onerada a tal e bem assim pela produção de prova em seu contrário.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Por se tratar de um bem adquirido para uso pessoal, por uma pessoa singular a uma pessoa coletiva que exerce uma atividade económica, a demandante é considerada consumidora e a demandada profissional, nos termos e para efeitos do art.º 2.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, art.º 3.º al.ªs a) e b) do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março e do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

No que concerne ao dever de informação dispõe o art.º 8.º n.º 1 al.ª a) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho que tanto na fase de negociações como na fase da celebração de um contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem o dever de informar o consumidor quanto às características principais dos bens.

Cumpre-nos ainda aludir ao regime jurídico das práticas comerciais desleais, constante do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março.

Dispõe o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua atual versão conferida pelo Decreto-Lei n.º 10/2023 de 3 de março, em vigor à data da celebração dos contratos em crise:

“Artigo 5.º

Práticas comerciais desleais em geral

1 - É desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço.

2 - O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.”

Nos termos do art.º 7.º do mesmo Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua atual redação, são consideradas enganosas, entre outras, as seguintes práticas comerciais:

“Artigo 7.º

Acções enganosas

1 - É enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente correctas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo:

- a) A existência ou a natureza do bem ou serviço;
- b) As características principais do bem ou serviço, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua execução, a sua composição, os seus acessórios, a prestação de assistência pós-venda e o tratamento das reclamações, o modo e a data de fabrico ou de fornecimento, a entrega, a adequação ao fim a que se destina e as garantias de conformidade, as utilizações, a quantidade, as especificações, a origem geográfica ou comercial ou os resultados que podem ser esperados da sua utilização, ou os resultados e as características substanciais dos testes ou controlos efectuados ao bem ou serviço;
- c) O conteúdo e a extensão dos compromissos assumidos pelo profissional, a motivação da prática comercial e a natureza do processo de venda, bem como a utilização de qualquer afirmação ou símbolo indicativos de que o profissional, o bem ou o serviço beneficiam, directa ou indirectamente, de patrocínio ou de apoio;

d) O preço, a forma de cálculo do preço ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço; (...)

Relativamente às omissões enganosas, dispõe o art.º 9.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua redação atual que:

“Artigo 9.º

Omissões enganosas

1 - Tendo em conta todas as suas características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, é enganosa, e portanto conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo, a prática comercial:

- a) Que omite uma informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida do consumidor;
- b) Em que o profissional oculte ou apresente de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação referida na alínea anterior;
- c) Em que o profissional não refere a intenção comercial da prática, se tal não se puder depreender do contexto.”

E relativamente à proposta contratual determina o art.º 10.º do mesmo diploma legal que:

“Artigo 10.º

Proposta contratual ou convite a contratar

No caso de proposta contratual ou de convite a contratar, são consideradas substanciais para efeitos do artigo anterior, se não se puderem depreender do contexto, as informações seguintes:

- a) As características principais do bem ou serviço, na medida adequada ao meio e ao bem ou serviço;
- b) O endereço geográfico, a identidade do profissional e a sua designação comercial e, se for caso disso, o endereço geográfico, a identidade e a designação comercial do profissional por conta de quem actua;

c) O preço, incluindo impostos e taxas, ou quando, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser razoavelmente calculado de forma antecipada, o modo como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os custos suplementares de transporte, de expedição, de entrega e de serviços postais ou, quando estas despesas não puderem ser razoavelmente calculadas de forma antecipada, a indicação de que esses custos suplementares ficam a cargo do consumidor;

d) As modalidades de pagamento, expedição ou execução, caso se afastem das obrigações de diligência profissional;

e) A existência dos direitos de resolução ou de anulação, qualquer que seja a denominação utilizada, sempre que resultem da lei ou de contrato.

f) Para os produtos oferecidos nos mercados em linha, se o terceiro que os oferece é ou não um profissional, com base nas declarações prestadas por esse terceiro ao prestador do mercado em linha.”

No que tange aos direitos dos consumidores dispõe o art.º 10 do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua redação atual que:

“Artigo 14.º

Direitos do consumidor

1 - O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal.

2 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no número anterior, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o consumidor lesado por efeito de alguma prática comercial desleal, nos termos do presente decreto-lei, é ressarcido nos termos gerais.”

Assim, ao abrigo do regime legal aplicável às práticas comerciais desleais verifica-se que, face à aquisição de um produto adquirido por efeito de uma prática comercial desleal, este tem direito à

redução de preço ou à resolução contratual, sem prejuízo do ressarcimento de outros danos em que venha a incorrer.

Ou seja, impõe-se que para o exercício dos direitos consignados, o produto seja sido adquirido por força dos factos que constituem a prática comercial, onde se integra a publicidade.

Destarte, face à factualidade dada como provada, constata-se que transação foi realizada de forma transparente pela demandada, tendo esta emitido a fatura onde claramente se encontrava designado o modelo de telemóvel. Ademais verificou-se que o telemóvel foi entregue em loja e que este se encontrava embalado numa caixa onde era claramente visível o respetivo modelo. Acresce ainda que o preço do mesmo equipamento era compatível com o mesmo e não com o telemóvel alegadamente pretendido pela demandada e seu filho, o qual era significativamente superior.

Mais sucede que nos termos do regime legal aplicado às práticas comerciais desleais, os direitos do consumidor não consignam a providência que constitui o pedido do presente litígio, ou seja, a substituição por outro telemóvel de gama superior, pelo mesmo preço.

Será assim no âmbito do regime dos direitos do consumidor na compra e venda de bens e conteúdos digitais aprovado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro que a presente questão deve ser decidida.

O regime jurídico regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpôs para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, após a sua entrada em vigor, a qual se verificou a 1 de janeiro de 2022.

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

“Artigo 5.º

Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

“Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade São

conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.”

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens: “Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, 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, sempre que aplicável;
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- d) 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.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- 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.

3 - 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 estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.” 4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei

n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: “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.”.

Tal como supra explanado, nos termos do art.º 7.º n.º 1 al.ª d), constitui requisito de conformidade as qualidades e características do bem constantes de declarações públicas, incluindo a publicidade, que tenham sido realizadas pelo profissional ou por outras pessoas em fase anterior à cadeia de negócio incluindo o produtor. Ademais releva o facto de a ausência de prova no sentido de que a informação da campanha publicitária se referisse ao telemóvel cuja entrega veio a demandante agora requerer.

Quanto

ao

prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que “O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sucedendo que no caso de bens usados dispõe o n.º 3 da mesma disposição legal que “3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.”.

Nos termos do art.º 13.º n.º 1 e n.º 3 do mesmo diploma legal: “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 de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.” e “3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.”

No que tange aos direitos do consumidor estes encontram-se elencados no art.º 15.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, nos seguintes termos:

Artigo 15.º

Direitos do consumidor

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, 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.

2 - 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, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e

c) A

possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 - 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, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O

direito à

resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes), mais sucedendo que, por aplicação do novo regime legal das garantias, após o decurso do prazo de 24 meses (no caso dos bens novos ou usados sem acordo de redução de prazo de garantia) já caberá ao adquirente a prova que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem (cfr art.º 13.º n.º 3 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor dentro do prazo de vinte e quatro meses anos a contar da entrega do bem, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Ora, no caso em concreto, importa reconhecer que, face à factualidade dada como provada não se considera existir qualquer falta de conformidade do bem que desse direito à reposição da conformidade através da substituição do telemóvel fornecido pelo telemóvel agora pretendido pela demandante e cujo preço, reitera-se é substancialmente superior ao bem adquirido e entregue pela demandada.

Por fim importa ainda aludir à questão da existência de um eventual erro da demandante quanto ao objeto mediato do contrato celebrado entre as partes.

O erro sobre o objeto mediato do negócio torna-o anulável, nos termos dos artigos 251.º e 247.º do Código Civil.

Sem embargo, para que o contrato seja anulável, nos termos do regime do erro tornase necessário que se alegue e prove a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre o qual incidiu o erro, no caso o modelo do telemóvel. Por outro lado torna-se também necessária a alegação e prova de que o declaratório, no caso a demandada, conhecesse ou devesse conhecer dessa essencialidade.

Ora, no caso vertente, não foi feita prova de que a demandante conhecesse a essencialidade desse erro nem que devesse conhecer essa essencialidade. Na verdade, verificou-se que a demandada prestou a informação, inclusivamente por escrito, do modelo do telemóvel objeto do contrato de compra e venda. Mais se verificou que foi concedida à demandante a hipótese de verificar no local, e previamente ao rompimento da selagem da embalagem do telemóvel, do modelo telemóvel efetivamente fornecido, não sendo de esperar que esta, considerando o seu escopo comercial, optasse por fornecer um telemóvel mais económico em detrimento da possibilidade de vender um telemóvel de preço superior, obtendo com isso um maior retorno financeiro. Assim afigura-se-nos que a demandada desconhecia por completo que o modelo pretendido pela demandante seria outro que não o modelo fornecido visto que prestou a informação prévia necessária e expectável e até concedeu à demandante a hipótese de verificar o modelo do telemóvel em questão.

Por outro lado, sempre se dirá que, ainda que o contrato fosse hipoteticamente anulável, em razão de erro, tal teria como efeito a resolução contratual e nunca o fornecimento de um outro telemóvel de valor consideravelmente superior ao efetivamente fornecido, sob pena de estarmos perante um caso de enriquecimento sem causa.

Importa ainda consignar que no caso vertente não é aplicável ao caso o regime do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, porquanto o contrato foi celebrado em estabelecimento comercial, não assistindo à demandante o direito à devolução por mero arrependimento

Por fim salienta-se que o contrato foi livremente celebrado pelas partes pelo que, nos termos do princípio da pontualidade dos contratos qualquer modificação ao mesmo carecia de mútuo consentimento de ambas as partes (cfr art.º 406.º do Código Civil), o que não sucedeu.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a presente ação como totalmente improcedente, pelo que se absolve a demandada do pedido.

Notifique-se

Porto, 11 de junho de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

Sumário:

- I. A qualificação de uma prática como publicidade enganosa, nos termos do Decreto-Lei n.º 57/2008, exige a verificação de um nexo causal entre a informação veiculada e a decisão de transação do consumidor, não bastando a mera existência de informação inexata ou errónea.
- II. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, as declarações públicas do profissional ou produtor apenas relevam para efeitos de conformidade dos bens quando anteriores à celebração do contrato e suscetíveis de influenciar a decisão do consumidor.
- III. Não se verificando falta de conformidade do bem adquirido, não assiste ao consumidor o direito de exigir a entrega gratuita de bens não contratados.

IV. O regime das práticas comerciais desleais não confere, como meio de tutela típico, o direito à obtenção gratuita de prestações não convencionadas, limitando-se aos mecanismos de redução do preço, resolução contratual e eventual indemnização, nos termos gerais.

V. Para que o contrato seja anulável, nos termos do regime do erro, torna-se necessário que se alegue e prove a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre o qual incidiu o erro e bem assim que se alegue e prove que o declaratório conhecesse ou devesse conhecer dessa essencialidade.