

**SENTENÇA n.º 041/2026**

**Processo n.º 3460/2025**

**SUMÁRIO:**

I – Por força do art. 8.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à informação.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obrigam o vendedor/fornecedor a prestar toda a informação pré-contratual essencial para a respetiva contratação.

III – O ónus da prova sobre o alegado cabe ao autor da ação.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Ainda que o pedido e todos os elementos possam ser consultados nos autos, importa sublinhar sumariamente o que foi alegado por escrito pelas partes e que terá este tribunal em conta na decisão a tomar.

Assim alega a Reclamante no seu pedido, que adquiriu a 10.09.2025 um iphone 14 pro max reconcionado à reclamada. Entende no seu pedido que não foi informada que o equipamento possuía uma bateria paralela não original apple, ficando assim com o equipamento reconcionado cuja bateria não é original, considerando que essa informação não lhe foi prestada de forma clara.

Tendo apresentado queixa no livro de reclamações e porque a empresa indicou não ser representante da marca, justificando o uso de peças compatíveis, entende que a mesma não respondeu ao que era para si essencial, a falta de informação prévia.

Foi-lhe sugerido a devolução do equipamento em 14 dias, mas tal não corresponde ao que pretende, sendo sua insatisfação a bateria não ser original e a omissão de informação relevante no ato da compra.

Requerendo a substituição da bateria por uma original da marca apple, ou a redução proporcional do preço, ou uma indemnização/compensação por danos sofridos em virtude da omissão de informação essencial.

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, mas alegando desde logo que a sua atividade é a reparação, manutenção e comércio de equipamentos eletrónicos, informáticos e de telecomunicações, aplicações mobile e à exportação, importação e comércio de equipamentos e acessórios eletrónicos, informáticos e de telecomunicações.

A Reclamada alega trabalhar com marcas exclusivas de acessórios e gadgets tendo os seus termos ao dispor na página da internet.

A 11.09.2025 vendeu à reclamante que pagou em via on line um iPhone 14 pro max recondicionado, em segunda mão conforme fatura no valor de €677.63.

Adquiriu ainda uma bateria nova para substituição e um starter kit no valor de €54.95 e de 34.95 respetivamente.

A 15.09.2025 na loja da reclamada do UBBO manifestou a sua insatisfação relativamente à bateria instalada por não ser um componente original da marca.

Foi explicado em loja que a reclamada em momento algum ou em qualquer canal referiu que é a representante oficial da marca Apple ou outra. Bem como se quisesse poderia optar pela livre resolução, tendo a mesma preenchido o livro de reclamações.

Entende a Reclamada que a informação prestada sobre o produto em causa é fiel e bastante sendo que a bateria fornecida é de facto uma bateria nova, em lado nenhum se publicitando que seja da marca Apple.

Alega também que navegando pelo site da Reclamada é possível consultar as características do produto "bateria nova" onde está explicitamente que a marca é ---, cabendo ao consumidor reclamante informar-se através dos meios disponíveis sobre o produto que pretende comprar.

Sendo que se tal fosse essencial como elemento para a aquisição, que a reclamante poderia facilmente mediante consulta ter verificado as informações no site.

Teve a possibilidade de resolver o contrato e não o quis, afastando voluntariamente a solução prevista na lei.

Entende assim a reclamada que atendendo ao valor pago pela bateria em causa de €54,95 e ao facto de ser uma empresa reconhecida no mercado por vender produtos recondicionados, sendo que mesmo o valor de uma bateria original nova da Apple incluindo instalação pode atingir os €150.

Também entende que não pode exigir-se ao fornecedor que antecipe ou informe de forma exaustiva sobre todas as características que um bem não possui sob pena de cair numa exigência impossível ou desproporcionada.

Sendo um mercado amplamente conhecido não pode a reclamante partir do pressupostos de que na ausência de menção expressa o produto seria original cabendo-lhe se tal característica era para si determinante esclarecer tal antes da compra. Ainda que a reclamada reforce que a informação sobre a bateria consta da descrição do produto no site da reclamada.

Assim entende não ter preterido qualquer dever de informação. A Reclamante adquiriu um equipamento recondicionado com pleno conhecimento disso, o que significa que este equipamento foi alvo de utilização prévia, devolução e depois é restaurado para ser colocado à venda nessa condição, o que pela sua condição de recondicionado pode conter peças novas ou colocadas pela reclamada da sua marca e não de uma marca que lhe seja autónoma.

Sendo as soluções apresentadas pela Reclamante infundadas e por isso dever ser improcedentes.

#### 4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€732.58** (setecentos e trinta e dois euros e cinquenta e oito cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se apenas estar presente a Reclamada representada por mandatário.

A Reclamante que já havia solicitado a dispensa de audiência, apresentou as suas alegações finais por escrito que podem ser consultadas nos autos.

Esta ausência não impede nos termos da lei da arbitragem voluntária e do Regulamento deste tribunal arbitral a ação prossiga, pelo que deu-se lugar à audiência, ouvindo a reclamada, e as suas alegações.

Depois foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam as partes notificadas da sentença.

#### 6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

#### 7. Da Fundamentação:

Resultam como factos provados e não provados relevantes para os autos:

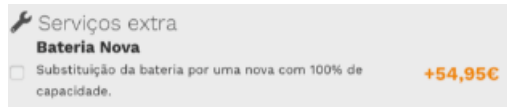
a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada fez uma encomenda on line de vários produtos, conforme dados nos autos, a saber:

b. Uma bateria nova para o modelo Iphone 14 Pro max por €54.95;

c. Um starter Kit iPhone, para o modelo Iphone 14 Pro max por €34.95

- d. E um iphone 14 pro max preto, recondicionado, em estado excelente com armazenamento de 128Gb pelo valor de €677.60
- e. Pela qual pagou a quantia de €767.53, faturada a 10.09.2025,
- f. A Reclamada é a vendedora do bem;
- g. Que na nota de encomenda tem uma menção de que o bem adquirido é recondicionado, com 3 anos de garantia,
- h. Tendo ainda nesta encomenda sido contratado o serviço extra de bateria nova, como supra indicado por €54.95, onde o consumidor é esclarecido que há a substituição da bateria por uma nova com 100% de capacidade.
- i. Sem que haja uma menção à marca da bateria.
- j. Ou a componentes em concreto que o bem recondicionado tenha recebido nesse recondicionamento
- k. Podendo ser consultadas as condições dos bens recondicionados no site em: [---](#)
- l. E onde consta a respetiva informação alegada pela Reclamada:
- m. «
- n. A encomenda foi levantada em loja em data que este tribunal desconhece.
- o. A 15.09.2025 foi preenchido o livro de reclamações da reclamada.
- p. Dá-se como provado que a informação da encomenda e do site menciona tratar-se de um equipamento que pode levar uma bateria nova.
- q. Sem que haja menção à marca da mesma.
- r. Em momento algum entende o tribunal que a informação é enganosa, ou agressiva
- s. Sendo que numa venda à distância o consumidor deve também inteirar-se do produto que pretende, e da marca que pretende, face à essencialidade que um determinado elemento tenha para si.
- t. Não podendo esquecer-se que a reclamante não está a fazer uma compra no site da marca Apple,

- u. Nem lhe foi prometido vender qualquer bem com bateria da marca Apple,
- v. Mas apenas há a menção a uma bateria nova para ser usada ou compatível num determinado equipamento:



- w.
- x. Também não existindo nenhuma menção no equipamento que estaria novo, pois é um recondicionado, com as características próprias do mesmo.
- y. Considera-se pois que o consumidor teve acesso à informação devida para poder escolher, e que fez a aquisição em consciência,
- z. Tendo sempre 14 dias para resolver o contrato e devolver o produto, direito que lhe assistia,
- aa. E que não realizou, e insiste em indicar no pedido que não pretende resolver o negócio.
- bb. Pelo que tendo a Reclamada vendido os bens encomendados,
- cc. De acordo com as informações disponibilizadas, e sem reservas do comprador consumidor,
- dd. Nenhuma devolução ou redução do preço tem de ser realizada,
- ee. Não se comprovando nenhuma anomalia no funcionamento do bem em apreço.
- ff. Ou falta de conformidade que permita colocar em causa a garantia do mesmo nos termos da lei.
- gg. Não existindo nenhuma violação do dever legal de informação nesta venda à distância de um bem recondicionado.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos e alegações,, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhando-se à luz da lei da arbitragem a livre apreciação dos factos e da prova feita pelo árbitro

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, faturado a 10.09.2025 para a aquisição um equipamento iPhone Pro Max 14 recondicionado com estado Excelente, uma bateria nova, e um starter kit, pelo valor total de €767.33.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e a reclamante tendo encomendado os bens para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto à sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quando uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Nos termos da lei assistem vários direitos ao consumidor que adquire o bem à distância, nomeadamente o de verificar o bem e o manusear.

Isto porque o consumidor tem direito a experimentar, manusear e inspecionar o bem durante 14 dias, mesmo para perceber se este está de acordo com o pretendido.

Mas em momento algum a venda à distância obriga a que a marca dos componentes em caso de bens recondicionados seja indicada, e nesse sentido as obrigações resultam deste diploma face à venda em apreço.

Inclusive entende o tribunal que perante o estabelecido legalmente foi cumprido o previsto no art. 4.º al. d), quando são informadas as características essenciais do bem – estando inclusive ao dispor pelo site o que este tribunal confirmou quanto a bens recondicionados, pelo alegado pela Reclamada, na medida adequada ao suporte utilizado.

Quando nestas vendas um consumidor ao levantar ou receber o bem é confrontado com alguma falta de conformidade, a solução legal é a resolução,

que voluntariamente a reclamante afastou, tal como resultada do art. 10.º do regime das vendas à distância.

Em momento algum a lei permite a redução proporcional do preço ou a substituição do bem por outro neste diploma que tutela a venda, sem prejuízo de qualquer falta de conformidade que o bem vendido, e após o período de livre de resolução venha a dispor.

A encomenda data da 10.09.2025, o levantamento desconhece-se, mas o livro de reclamações é preenchido a 15.09.2025 com resposta da reclamada ainda em prazo legal.

A lei determina no art. 10.º do DL 24/2014 já referido que:

« *Artigo 10.º*

*Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento*

*1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (...)*»

A entrega tendo ocorrido, e o contrato não tendo sido resolvido, perante o direito que assistia ao consumidor, a referência à lei das garantias no entender do tribunal é infundada e ilegítima, uma vez que não foi comprovado pela autora da ação que o bem adquirido tenha qualquer desconformidade.

Não se verificando qualquer falta de informação ou informação deficiente, as expetativas que são alegadas que estando a comprar um bem recondicionado – tal como descrito no site – era um bem apenas e só com componentes da marca Apple, é uma expetativa sem fundamento legal e que apenas se pode imputar à reclamante.

A própria lei das garantias nas suas definições determina que: « e) *«Bens reconicionados», bens que foram objeto de utilização prévia ou devolução e que, após inspeção, preparação, verificação e testagem por um profissional, são novamente colocados para venda no mercado nessa qualidade;»*

A qualidade e o funcionamento do bem não foram postos em causa, mas sim a informação prévia, e que levou à contratação.

Estando definido o direito à informação pelo art. 8.º da lei de defesa do consumidor, da mesma também não resulta menção à marca ou aos componentes de um bem adquirido, embora mesmo assim com os elementos que o tribunal dispõe, a reclamante tinha ao seu dispor todos os elementos e informações para fazer uma compra consciente, decidiu comprar um bem reconicionado, que sabendo que tinha uma bateria nova, mas sem ser da marca e estando no direito legal de resolver o negócio não o fez, não comprova a existência de uma falta de conformidade protegida pela lei.

Acrescente-se que da essencialidade de determinado componente decide o consumidor, que se tem algo em vista aquando de uma compra à distância tem também dever de questionar e informar-se a menos que pudesse provar ter sido induzido em erro ou haver uma prática enganosa, mas nem isso é provado, sabendo-se que a reclamada não é vendedora da marca apple nem sua representante, em momento algum divulgou a venda como tal, e ainda tem no site todas as informações sobre bens reconicionados, indicando ser também vendida uma bateria nova, sem nunca aludir a marca, presunção essa que apenas foi feita pela reclamante, mas sem assento legal.

Termos em que, não sendo de acordo com o art. 342.º CC apresentada prova diferente e cabendo o ónus da prova ao autor da ação, (mesmo que haja presunções de inversão do ónus noutras situações, tem esta ação de ser considerada improcedente.

### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

### 10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro  
Doutora Elionora Santos