Processo nº 4193/2025

Sentença n.º 189/2026

SUMÁRIO:

1. Um telemóvel que não funciona não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente fazer chamadas e utilizar outras aplicações.

2. Para ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, não basta ao profissional a alegação de que o consumidor fez uma intervenção não autorizada na coisa, sendo necessária a prova quer dessa intervenção quer de que a desconformidade em causa resulta dessa intervenção.

1. PARTES

Reclamantes: ---, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

Os Reclamantes pedem a reparação, substituição ou reembolso do equipamento, sem custos. Na audiência foi solicitado aos reclamantes que precisassem qual dos direitos referidos pretendem exercer, tendo os reclamantes esclarecido que pretendem a substituição do telemóvel.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 22/04/2026 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes apenas os reclamantes. A reclamada informou na sua contestação que "a requerida não estará presente na tentativa de conciliação e audiência de julgamento agendadas para o dia 22 de abril de 2026, pelas 10:30. Ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 35.º da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, devem os autos prosseguir os seus termos, o que, desde já, se requer."
Por se entender que estavam salvaguardados os princípios do processo justo, a audiência prosseguiu.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 20/12/2024, do contrato de compra e venda de um telemóvel IPhone 16 da marca Apple.
No dia 29/10/2025, os reclamantes reclamaram, uma vez que o telemóvel não funcionava. A reclamada enviou o telemóvel para o representante do produtor, que recusou a reparação em garantia. A reclamada enviou então uma mensagem aos reclamantes a dizer "A reparação do seu equipamento [...] tem o valor de 1076,66 ?, por troca placa, intervenção não autorizada."
No que diz respeito à desconformidade, as partes estão de acordo em que o telemóvel não funciona.
A reclamada defende, contudo, que não há obrigação de reposição da conformidade, uma vez que terá sido feita, pelos reclamantes, uma intervenção não autorizada no aparelho. Sustenta essa afirmação num relatório onde é possível ler: "Após análise técnica ao equipamento e envio do mesmo diretamente para a marca, foram efetuados testes de funcionalidade no qual verificou-se que o equipamento apresenta modificações não autorizadas, não sendo elegível em garantia".
Os reclamantes alegam que não fizeram nenhuma intervenção no telemóvel.

O tribunal considera que um mero relatório, que não especifica que intervenção não autorizada foi feita nem inclui qualquer imagem demonstrativa dessa intervenção não é suficiente para provar uma má utilização por parte do consumidor.

4.2. De Direito

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre os reclamantes e a reclamada foi celebrado, no dia 20/12/2024, o contrato de compra e venda de um telemóvel IPhone 16 da marca Apple. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e os Reclamantes compraram o telemóvel para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "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 [...]". Já nos termos da alínea a) do n.º

1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam".

Um telemóvel que não funciona não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente fazer chamadas e utilizar outras aplicações.

A reclamante contactou a reclamada no dia 29/10/2025, pelo que a desconformidade se manifestou ainda dentro do período de três anos previsto no artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, dentro do qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por um mau uso por parte dos reclamantes/consumidores, em concreto, uma intervenção não autorizada no telemóvel.

Durante os dois primeiros anos a seguir à data da entrega da coisa, presume-se que a desconformidade existia na data da entrega (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, designadamente demonstrando que surgiu posteriormente devido a um facto que não lhe é imputável. A reclamada alega que o problema surgiu por causa de uma intervenção não autorizada no telemóvel, seguindo um relatório elaborado pelo produtor. Conforme já referido na parte relativa à matéria de facto, à reclamada não bastava alegar, em geral, uma intervenção no telemóvel. Teria de provar essa intervenção e, além disso, teria de demonstrar que a desconformidade em causa no processo (o telemóvel não funcionar) está relacionada com essa intervenção dos reclamantes. Independentemente de ter havido uma intervenção, tal facto é insuficiente para se concluir que a desconformidade tem origem em facto posterior à entrega. Estando o ónus da prova do lado da reclamada, enquanto vendedora, e não tendo esta conseguido provar que a desconformidade em causa no processo decorre de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, não se considera ilidida a presunção.

Os reclamantes pedem a substituição do telemóvel.

Trata-se de um direito que pode ser exercido em primeira linha pelo consumidor, tendo em conta o esquema hierarquizado de direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021, pelo que, concluindo-se que existe desconformidade, os reclamantes têm direito à substituição do telemóvel. A reparação deve ser feita a título gratuito, ou seja, nos termos do artigo 2.º, alínea a), do DL 84/2021, "livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais".

A reclamada deve, assim, ser condenada na substituição do telemóvel dos reclamantes, entregando-lhes um novo telemóvel em conformidade com o contrato. Os reclamantes devem devolver à reclamada o telemóvel desconforme.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a reclamada na substituição do telemóvel dos reclamantes, entregando-lhes um novo telemóvel em conformidade com o contrato. Os reclamantes devem devolver à reclamada o telemóvel desconforme.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho