

Processo nº 3180/2015

Sentença nº 25/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha da reclamada Nome:

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento, foi apreciada a reclamação e tentado o acordo que não foi possível.

De seguida foi ouvida a testemunha apresentada pela reclamada (---). Diz que é funcionária da ---- do Loja Centro Comercial Colombo e que ela própria contactou o reclamante.

PROVA TESTEMUNHAL:

Perguntado à testemunha se o reclamante foi informado da impossibilidade da recuperação de dados respondeu que sim e esclareceu o Tribunal de que sempre que um cliente solicita o backup de dados é informado que esse procedimento é da sua responsabilidade (do cliente).

Depois, se a marca disser que é possível fazer o backup de dados o cliente é informado.

No caso, ela própria informou o reclamante sobre a impossibilidade de recuperar os dados porque o disco não permitia.

Depois de receber esta informação, o cliente (reclamante) disse-lhe que era para avançar com a reparação com a maior urgência possível.

Tendo o senhor Juiz perguntado à testemunha a que se destinavam os 160 euros, respondeu que os 160 euros eram para a marca devolver o disco ao cliente, o que não o quis.

Processo n° 3180/2015

Sentença n° 25/2016

FACTOS:

Da análise da reclamação e do depoimento da testemunha que se dá por reproduzido, resultam provados os seguintes factos:

1) Em 31/08/2014, o reclamante adquiriu no estabelecimento da “----” situado no C.Comercial Colombo, em Lisboa, um computador portátil da marca “---”, modelo --, pelo valor de €799,00.

2) Em 30/08/2015, ao constatar que o computador apresentava uma avaria (“mensagem de erro” ao tentar ligar), o reclamante entregou-o para reparação ao abrigo da garantia, informando o funcionário da “----” que pretendia recuperar os dados existentes no disco rígido de origem.

3) No início de Setembro/2015, o reclamante foi informado pela “--” que o disco rígido se encontrava danificado não sendo possível salvaguardar os dados nele contidos.

4) Em 03/10/2015, através de telefone, a reclamada informou o reclamante que a empresa cobrava o montante de €160,00 pela devolução do disco rígido danificado.

5) Em 22/10/2015, em resposta ao pedido formulado, o reclamante recebeu um e-mail da Direcção de Apoio ao Cliente da “--”, informando que “não existe obrigação por parte da assistência técnica de facultar ao cliente as peças substituídas durante a reparação”.

6) Em 03/11/2015, o reclamante procedeu ao levantamento do computador e insistiu na entrega do disco rígido avariado, tendo sido informado que esse componente fora substituído, não sendo já possível a sua entrega.

7) O reclamante foi informado de que a restituição do disco rígido danificado implicava a aceitação do pagamento de €160,00, o que o reclamante não aceitou.

Estes os factos assentes.

FUNDAMENTAÇÃO:

Da matéria dada como provada resulta que o reclamante entregou o computador para reparar e solicitou em simultâneo que lhe fosse restituído o disco rígido danificado com vista à recuperação de dados nele contidos, o que faria através de uma firma especializada em recuperação de dados.

Previamente ao início da reparação, o reclamante foi informado que a restituição do disco rígido danificado custaria 160 euros, valor que não aceitou pagar.

Processo n° 3180/2015

Sentença n° 25/2016

Não se provou que o reclamante tenha dado ordens à reclamada para não proceder à reparação do computador e para que este lhe fosse restituído sem ser reparado.

Perante a recusa do reclamante em aceitar o valor de 160 euros exigido para a restituição do disco rígido danificado, a reclamada procedeu à reparação do computador ao abrigo da garantia, sem a obrigação de guardar o disco.

Não obstante a reclamada tenha informado que a recuperação de dados pela --- não seria possível, isso não afasta a possibilidade dos mesmos serem ou não recuperáveis, pelo que não havendo elementos de prova nesse sentido o Tribunal se abstém de apreciar este facto.

Contudo, nas declarações prévias aqui prestadas pelos representantes da ---, admitiram a hipótese de fazerem diligências no sentido do disco rígido ser recuperado junto da marca mas sem compromisso.

Caso a marca ainda faculte o disco, a reclamada concederá o disco ao reclamante por um prazo não superior a 15 dias. Decorrido esse prazo o reclamante restituirá o disco à reclamada. Caso não o faça pagará 160 euros.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 3 de Fevereiro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)

