

Processo nº 1697/2020

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Reparação legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 Abril

Pedido do Consumidor: Indemnização com base no valor de aquisição do computador (em 03-02-2015 – Doc. a juntar) e pelos dados perdidos, nomeadamente, fotografias de família, contratos, documentos pessoais e de trabalho, no montante total de €1.000,00.

Sentença nº 120/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, através de vídeo conferência, encontra-se presente, por vídeo conferência, a ilustre mandatária da reclamada e o reclamante encontra-se presente presencialmente. Foi tentado o acordo que não foi possível.

A reclamada refere que foi restituído oportunamente ao reclamante, o valor por este pago pelo “Disco SSD” e pelo serviço de “Backup”.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos articulados na reclamação dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 03-02-2020, o reclamante dirigiu-se à loja da "reclamada" no Centro Comercial de Oeiras e entregou um computador portátil "-", para substituição de disco "SSD" (devido à lentidão do computador) e "Backup" (Doc.1), tendo pago o valor de €19,99 pelo serviço de "Backup" e €159,97 pela substituição do disco "SSD".

2) Em 16-02-2020, o reclamante recebeu uma sms da empresa reclamada informando que computador portátil estava pronto para ser levantado, tendo o reclamante deslocado ao estabelecimento da reclamada e procedido ao levantamento do bem.

3) No mesmo dia, ao chegar a casa, o reclamante verificou que o computador se encontrava lento e os dados que estavam reservados haviam sido eliminados.

4) Em 17-02-2020, o reclamante regressou ao estabelecimento da empresa reclamada e apresentou reclamação, dado que havia pago pelo serviço de "Backup" dos dados e pela substituição do disco "SSD" para conferir rapidez ao computador, o valor referido no facto n.º1.

5) Em 28-02-2020, o reclamante recebeu uma sms da reclamada informando que o processo de reparação estava concluído, solicitando que o reclamante se dirigisse ao estabelecimento da empresa reclamada.

6) Em 15-04-2020, dada a ausência de contacto por parte da reclamada, o reclamante regressou ao estabelecimento da empresa e, após conferenciar com o gerente de loja, recebeu o relatório técnico, com informação de que a reparação do computador não seria viável, pelo que se sugere a apresentação de uma proposta comercial.

7) Ainda em Abril de 2020, a empresa reclamada devolveu o computador ao reclamante e procedeu ao reembolso do valor pago pelos serviços prestados, que não surtiram efeito, no montante total de €179,96.

8) Contudo, até ao momento, a empresa reclamada não satisfaz o pedido do reclamante quanto à indemnização com base no valor do computador e pelos dados perdidos, mantendo-se o conflito sem resolução.

9) Foi junto ao processo pela reclamada, um documento com o título “relatório técnico - orçamento”, cujo duplicado foi entregue ao reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O reclamante solicita uma indemnização no montante de €1.000,00 relativa ao facto de ter perdido dados que tinha no computador (fotografias de família, contratos, documentos pessoais e de trabalho).

Contudo não fez prova dos danos alegados e dos factos dados como provados, não resulta qualquer prova de que tenha perdido quaisquer dados que tivesse no computador, e a tê-los perdido, qual o seu valor como as fotografias de família, contratos, documentos pessoais e de trabalho, em consequência da avaria do computador.

Sendo certo que este ou qualquer Tribunal não condena em indemnizações, sem que tenha por base factos que tenham sido provados, como é o caso.

Não se põe em dúvida que o computador pudesse ter documentos, aos quais o reclamante atribuí bastante valor e que os perdeu, mas na verdade essa aprova não foi feita.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se a improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)