



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 526/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Reparação legal parcial ou incorrecta

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; do Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de maio; artigos 1207º e seguintes do Código Civil; artigo 804º, nº 1, e artigo 566º n.º 3, do Código Civi

Pedido do Consumidor: Substituição do telemóvel e indemnização por danos não patrimoniais no montante global de €4813,90 (€1313,90: compra telemóvel+€3500,00: indemnização).

SENTENÇA Nº393/2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou a reparação do seu telemóvel à Reclamada e que esse serviço foi efetuado de forma defeituosa, tendo a Reclamada eliminado todos os dados e informações da Reclamante no mencionado aparelho. Que a Reclamada entregou à Reclamante, em substituição do seu aparelho, um outro aparelho, mas com problemas de funcionamento e que não foram reparadas. Pedes, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1 313,19, relativo a valor de telemóvel entretanto comprado pela Reclamante, e de € 3.500,00, por danos causados com a eliminação do conteúdo do seu aparelho, no total de € 4.813,90 (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e posterior requerimento da Reclamante de 8 de agosto de 2022, a fls. 5 e 6).



Por sua vez, a Reclamada enviou comunicação eletrónica ao CACCL, nos termos da qual veio informar que tentou contactar a Reclamante com vista à resolução da questão e que ainda está disposto a fazê-lo, propondo a entrega de um equipamento de gama superior ao equipamento da Reclamante (cf. *emails* de 22 de abril de 2022 e 2 de maio juntos a fls. 12 e 13, respetivamente).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. À data dos factos abaixo descritos, a Reclamante era a proprietária de um telemóvel, Iphone ----, que comprou na condição de novo (cf. declarações da Reclamante);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para uso pessoal (cf. declarações da Reclamante);
3. A 13 de setembro de 2021, com cerca de 6/7 anos de utilização, a Reclamante deixou o seu telemóvel na loja da Reclamada para reparar, por motivo de queixa ao nível do som, que a impedia de ouvir chamadas (cf. nota de reparação TR 202055150 a fls. 7, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);
4. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à reparação de *iphones* (cf. doc. juntos a fls. 7 e declarações da testemunha --);
5. A Reclamada substituiu o micro e a coluna de som do telemóvel da Reclamante, mas o sistema de som do aparelho continuava sem funcionar (cf. depoimento da testemunha ---);
6. Por essa ocasião, os técnicos da Reclamada chegaram à conclusão que o problema do aparelho só poderia ser ao nível da sua placa, tendo enviado o aparelho para laboratório, com vista a tentar reparar a placa (cf. depoimento da testemunha ---);
7. Ao tentar reparar placa do telemóvel, todos os dados do mencionado aparelho foram eliminados (cf. depoimento da testemunha ---);



8. Concretamente, a Reclamante perdeu cerca de 4 mil fotos (de familiares, do cão de companhia, de viagens de férias, entre outras), relatórios médicos da mãe, doente oncológica, notas pessoais, com informações, mensagens, códigos de receitas de saúde da mãe (cf. certificado de registo junto a fls. 27 e declarações da Reclamante);
9. Após a intervenção da Reclamada no telemóvel da Reclamante, o mesmo nem sequer ligava (cf. depoimento da testemunha João Ferreira);
10. Em consequência do provado nos anteriores n.ºs 5, 6, 7 e 9, a 14 de outubro de 2021, a Reclamada entregou à Reclamante um aparelho recondicionado, do mesmo modelo que o aparelho da Reclamante, com período de garantia de 1 ano (cf. depoimento da testemunha ---);
11. A Reclamada não cobrou à Reclamante a intervenção que fez no telemóvel da mesma, nem a entrega do aparelho recondicionado (cf. depoimento da testemunha ---);
12. Posteriormente, em data concretamente não apurada, a Reclamante queixou-se à Reclamada de problemas no funcionamento do novo aparelho (cf. declarações de parte da Reclamante e da testemunha --);
13. Nesta ocasião, a Reclamada informou a Reclamante de que esta poderia entregar o telemóvel na loja da Reclamada para análise ou, se preferisse, a Reclamada poderia recolher o mesmo (cf. depoimento da testemunha - -);
14. A Reclamante nunca entregou o aparelho recondicionado à Reclamada para análise ou intervenção nem solicitou a sua recolha (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha --);
15. A 28 de outubro de 2021, a Reclamante efetuou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 9);
16. A 6 de maio de 2022, a Reclamante comprou um telemóvel, por € 1313,90 (cf. fatura VVG 2022/6121 junta aos autos e declarações da Reclamante);
17. Em data concretamente não apurada, na sequência de ter enviado para a China no aparelho da Reclamante, a Reclamada conseguiu recuperar as fotografias que estavam no aparelho da Reclamante, tendo-lhe entregues as mesmas, em disco, em novembro de 2022 (cf. declarações da Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

18. Quanto aos demais dados constantes do aparelho da Reclamante, a Reclamada não conseguiu proceder à sua recuperação (cf. declarações da Reclamante);
19. Apenas na véspera da audiência de julgamento, a Reclamada informou a Reclamante de que tinha tentado recuperar os dados do aparelho e que o teria feito com sucesso (cf. declarações da Reclamante);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que o aparelho que a Reclamada entregou à Reclamante, em substituição do telemóvel da Reclamante, tivesse defeitos ou não funcionasse.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o tribunal que tinha contratado à Reclamada a reparação de um telemóvel pessoal que tinha comprado novo e que a Reclamada, na respetiva

intervenção, eliminou todo o seu conteúdo, sem ter previamente advertido a Reclamante para tal possibilidade. Que, ademais, a Reclamada entregou à Reclamante, em substituição do seu aparelho, um aparelho recondicionado que não funciona corretamente, motivo pelo qual a Reclamante teve de comprar um novo aparelho. Que, mais tarde, após a presente ação arbitral, a Reclamada lhe entregou um CD onde conseguiu recuperar as fotografias que a Reclamante tinha no aparelho, mas não mais que isso. Que, em relação aos dados não recuperados, apenas com esforço e diligências junto de outras entidades, conseguiu recuperar os mesmos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foi ainda ouvida a testemunha ---, gerente de duas lojas da Reclamada, que acompanhou o processo, descrevendo, de forma espontânea e credível, que a Reclamada, ao tentar reparar o aparelho da Reclamante danificou o mesmo, eliminando todo o seu conteúdo. Que, em relação ao aparelho da Reclamante que a Reclamada avariou, foi-lhe entregue, sem custos, um aparelho do mesmo modelo que o modelo da Reclamante, em funcionamento e com garantia de 1 ano. Que, em relação aos dados do aparelho da Reclamante, o aparelho foi enviado para a china para tentar recuperar os mesmos, o que foi parcialmente conseguido. Mais esclareceu esta testemunha que, tendo recebido queixas da Reclamante de problemas no aparelho recondicionado que lhe foi entregue, informou a Reclamante de que este poderia deixar o aparelho na sua loja ou autorizar a sua recolha para análise da situação. Que, não obstante, tal nunca ocorreu.

Por fim foram ainda tomadas declarações de Parte ao gerente da Reclamada, ---, que, no essencial, confirmou o que foi relatado pela testemunha --.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante provar, conforme lhe competia nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, que o aparelho recondicionado que lhe foi entregue pela Reclamada, não estava em condições. Com efeito, a Reclamante limitou-se a alegar tal defeito, mas sem o provar. Designadamente, juntando um vídeo ou fotografia do mesmo, um relatório técnico de avaliação do mesmo por empresa especializada, ou mesmo prova testemunhal. Perante tal ausência de prova, não se pode dar provado o alegado defeito.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamante contratou a reparação de um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua reparação (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é uma *empreitada bens de consumo* pelo que a Reclamante, além de beneficiar da proteção jurídica que lhe é conferida pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação atual), encontra-se abrangida pelo regime constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, e pelo regime geral do contrato de empreitada (artigos 1207.º e seguintes do Código Civil).

No caso em apreço, perante a matéria de facto provada, apenas se pode concluir que a Reclamada não executou a obra em conformidade com o que seria habitual em intervenções como aquela para a qual foi contratada. Com efeito, ao invés de reparar o telemóvel da Reclamante, a Reclamada acabou por danificar o mesmo, inclusivamente eliminando todo o conteúdo que a Reclamante tinha no aparelho. Nestes termos, o serviço executado pela Reclamada não foi conforme com o contrato, por a Reclamante não poder razoavelmente esperar que um aparelho entregue à Reclamada para reparação ficasse, após intervenção da Reclamada, em pior estado do que estava aquando da sua entrega [cf. al. d) do n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003].

Nestes termos, importa analisar as pretensões da Reclamante:

- A condenação da Reclamada no pagamento de € 1.313,19, relativo ao valor do telemóvel comprado pela Reclamante;
- A condenação da Reclamada no pagamento de indemnização por danos causados, no valor de € 3.500,00.

Começando pelo primeiro pedido, não ficou provado que o aparelho que a Reclamada entregou à Reclamante em substituição do aparelho danificado por aquela (um aparelho recondicionado), não funcionasse corretamente. Logo, apenas se pode concluir que a Reclamante não tem direito ao pagamento do preço da compra de um novo aparelho que decidiu comprar.

No que diz respeito ao segundo pedido, ficou provado que, na sequência da intervenção da Reclamada, a Reclamante perdeu o conteúdo do seu telemóvel e que, apenas bastantes meses mais tarde, a Reclamada informou e disponibilizou à Reclamante parte do mesmo: as fotografias que estavam no seu aparelho (cf. factos provados n.ºs 8, 9, 17, 18 e 19).

O consumidor tem o direito a ser indemnizado pelos prejuízos resultantes do cumprimento defeituoso (cf. artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Considera o Tribunal que os danos morais em causa assumem gravidade que não pode deixar de merecer tutela pelo direito (artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil) do Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de maio, e pelo regime geral do contrato de empreitada (artigos 1207.o e seguintes do Código Civil).

. Com efeito, estamos a falar de dados não recuperados, alguns dos quais com valor significativo. Por outro lado, a mora da Reclamada na recuperação das fotografias do mencionado aparelho, mais de um ano sobre a data em que foram dadas como perdidas, não deixa de causar perturbação moral a qualquer pessoa, colocada na posição da Reclamante, que em nosso, entender, assume gravidade que merece tutela pelo direito. Afinal de contas, em outubro de 2021, a Reclamante deu como definitivamente perdida um acervo enorme de fotografias pessoais que tinha no seu aparelho até novembro de 2022. Quanto ao demais conteúdo – o que não foi recuperado pela Reclamada - a Reclamada, fruto de diligências adicionais e esforços da sua parte, conseguiu recuperar parte do mesmo.

Atendendo ao conteúdo definitivamente perdido no aparelho da Reclamante, à mora na recuperação de parte do conteúdo do aparelho e aos danos causados à Reclamante pela atuação da Reclamada, fixa-se a respetiva indemnização em € 400,00 (cf. artigo 804.o, n.o 1, e artigo 566.o, n.o 3, do Código Civil).

Em suma, procede parcialmente a reclamação apresentada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 400,00.

Fixa-se à ação o valor de € 4.813,90 (quatro mil, oitocentos e treze euros e noventa cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)