

Processo nº 4276/2020

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artº 342º, nº 1 do Código Civil

Pedido do Consumidor: Pagamento de indemnização, no valor de € 538,62.

Sentença nº 45 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de videoconferência o reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

A reclamada enviou três documentos através de e-mail, cujos duplicados foram entregues ao reclamante, com os quais apresenta a Ordem de Serviço para reparação do computador.

Foram ouvidas ambas as partes.

Ouvido o reclamante por ele foi dito que *sobre a Ordem de Serviço que lhe foi enviada pela reclamada, a mesma não está completa uma vez que, está omissa a ordem dada por ele para que o computador não fosse reparado.*

A verdade é que o computador foi reparado, e não existe qualquer elemento no processo que prove que o reclamante haja dado ordem para que não fosse reparado.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da reclamada dizer que não há elementos no processo, comprovativos de que o reclamante ordenou ou não a formatação do disco do computador.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos factos alegados pelo reclamante e os documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 19.12.2017, o reclamante adquiriu à -----um computador, no valor de € 399,99.
2. Provado apenas que em 19.06.2019, e dado que o computador não ligava, o reclamante entregou-o à ---- para reparação ao abrigo da garantia.
3. Não provado.
4. Em 05.08.2019, o reclamante recolheu o computador junto da ----, tendo verificado que o computador fora reparado e que os dados haviam sido eliminados, pelo que de imediato o reclamante devolveu o computador à --- com vista à recuperação dos dados.
5. Em 27.01.2020, ainda sem qualquer resposta por parte da empresa, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, reiterando o pedido de entrega do computador com os dados recuperados.
6. Em 14.02.2020, e após várias insistências por parte do reclamante, a ---- informou que o computador estava reparado, mas que não tinha sido possível salvar os dados.
7. Em 30.03.2020, o reclamante procedeu ao levantamento do computador, sob protesto, tendo apresentado nova reclamação no Livro de Reclamações.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

A presente reclamação tem por objecto, um pedido de indemnização à reclamada de €538,62 por parte do reclamante, em consequência de ter sido efectuada a reparação do seu computador e formatado o disco do mesmo sem a sua autorização, tendo em consequência disso perdido todos os elementos que nele tinha guardados e para fazer a recuperação dos mesmos, teve de pagar a uma empresa especializada o valor de €538,62.

Da análise da matéria dada como assente e da conjugação dos documentos juntos, não se mostra provado que o reclamante tenha dado ordens à reclamada para não formatar o disco, porque continha nele dados importantes guardados.

Embora o reclamante tenha no seu articulado, afirmado que dera ordens à reclamada para não proceder à reparação nem à formatação do disco rígido, a verdade é que não fez prova desses factos.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

De harmonia com o disposto no artº 342º, nº 1 do Código Civil, “*quem alega os factos é que tem de os provar*”, recorde-se o princípio latino que diz “*do mihi factum, dabo tibi jus*”. Sendo assim, não tendo o reclamante feito prova de que deu ordem à reclamada para não reparar nem formatar o disco do computador, não pode o Tribunal julgar procedente a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 3 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)