



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1752 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com a reparação legal

**Pedido do Consumidor:** Devolução de metade do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 470 /2022**

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:**

e

**Reclamada:**

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de recuperação de dados do seu disco externo e que a Reclamada apenas recuperou parte dos dados e, na execução do serviço, danificou a ROM do disco. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 550,00, correspondente a metade do preço que pagou pelo serviço contratado (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pelo Reclamante, que o Reclamante foi alertado que o serviço poderia causar danos maiores no disco e que a Reclamada conseguiu recuperar 417 GB de dados do disco do Reclamante. Que o cliente foi informado que a devolução do aparelho analisado tinha custos que este aceitou suportar (cf. *email* de 7 de julho de 2022 a fls. 21 e ss.).



### 3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

#### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 26 de março de 2021, o Reclamante contratou à Reclamada o serviço de recuperação de dados do seu disco, por € 1217,70, a pagar em 4 prestações (cf. orçamento a fls. 3, *email* a fls. 7, 9 e declarações do Reclamante);
2. Nos termos e condições do serviço a prestar pela Reclamada, a mesma não garante a recuperação dos dados danificados, informando os clientes que os esforços efetuados no dispositivo onde estão os dados a recuperar podem causar danos no mesmo (cf. doc. junto a fls. 6 junto pelo Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à realização de serviços recuperação de dados (cf. doc. a fls. 3);
4. A 20 de abril de 2021, a Reclamada informou o Reclamante que conseguiu recuperar 417 GB de dados do disco do Reclamante (cf. *email* a fls. 11 e mail de 21 de abril de 201, a fls. 13);
5. A 7 de setembro de 2021, a Reclamada informou o Reclamante que caso este pretendesse a devolução do disco intervencionado, teria de o solicitar expressamente e assumir as despesas do envio (cf. *email* a fls. 15);
6. O Reclamante suportou € 15,00 com a devolução do seu disco pela Reclamada (cf. fatura recibo junta a fls. 17);
7. A Reclamada, no processo de recuperação de dados do disco do Reclamante danificou a ROM do mesmo, tendo sido reprogramada uma ROM no laboratório (cf. *email* de 12 de outubro de 2021, a fls. 19).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte facto:

A. A quantidade de dados danificados que o Reclamante tinha no disco rígido que entregou à Reclamada.

### **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 nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar, nem sequer o alegou, a quantidade de dados danificado que estavam no disco que entregou à Reclamada.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*

O Tribunal é competente.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante de condenação da Reclamada na devolução de parte do preço do serviço que contratou à Reclamada, com fundamento, na recuperação de 417GB do mesmo, por um lado, no valor que pagou por tal serviço, por outro, e no facto de a Reclamada ter danificado a RAM do seu disco, por fim.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um serviço de recuperação de dados de um disco externo (cf. factos provados n.ºs 1 e 3). Isto é, uma prestação de serviços de consumo.

Compulsada a matéria de facto, apenas se pode concluir pela improcedência do pedido do Reclamante, por o mesmo não ter logrado demonstrar que a Reclamada não cumpriu o contrato celebrado.

Senão vejamos.

Por ocasião do serviço para o qual foi contratada, a Reclamada expressamente informou o Reclamante que não garantia a recuperação dos dados danificados. Ou seja, quanto à recuperação dos dados danificados do disco do Reclamante, estamos perante uma obrigação de meios e não perante uma obrigação de resultado, não tendo o Reclamante logrado demonstrar que a Reclamada não tivesse empregue a diligência necessária com vista ao resultado que alcançou. Assim, o facto de a Reclamada ter recuperado 417GB do disco do Reclamante não consubstancia qualquer incumprimento do mesmo.

No que concerne ao valor cobrado por tal serviço, ficou demonstrado que o mesmo foi aceite pelo Reclamante. Assim, quando o Reclamante aceitou contratar o serviço da Reclamada não podia ignorar que teria sempre de pagar o prelo acordado, independentemente da quantidade de dados danificados recuperados pela Reclamada. Logo, não procede a tese da exorbitância dos valores cobrados, porquanto os mesmos foram acordados pelas Partes.

Relativamente aos danos causados na RAM do aparelho do Reclamante, apenas ficou provado que o mesmo aconteceu e que a Reclamada tinha previamente advertido o Reclamante de que tal poderia ocorrer na execução do serviço para o qual a mesma foi contratada. Logo, também aqui o Reclamante não podia ignorar de qual poderia ocorrer, aceitando tal risco.

Por fim, no que concerne aos custos da devolução do aparelho intervencionado ao Reclamante, ficou provado que foi acordado entre as Partes que a mencionada devolução, a ter lugar, teria de ser suportada pelo Reclamante. Que o Reclamante aceitou a devolução do aparelho por correio, suportando os respetivos custos. Assim, não tem o Reclamante fundamento legal para vir agora, sendo mesmo um comportamento abusivo, exigir da Reclamada os custos com uma despesa de devolução que previamente, de livre vontade, aceitou suportar.

Tudo visto e atento o exposto, apenas se pode concluir pela improcedência da acção



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 550,00 (quinhentos e cinquenta euros), o valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**