

Sentença

Processo nº 2786/2025

Reclamantes: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

Sumário

1. A qualificação de uma relação jurídica como relação de consumo não é afastada pelo facto de o bem adquirido ter uma utilização mista, profissional e pessoal, desde que não se demonstre que a aquisição ocorreu exclusivamente no âmbito de uma atividade profissional do adquirente.
2. No âmbito do regime da compra e venda de bens de consumo, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, designadamente através da reparação ou substituição do bem, sem encargos e dentro de prazo razoável.
3. Quando o profissional indica ou organiza o transporte do bem para efeitos de reparação, a transportadora atua como auxiliar no cumprimento da obrigação, respondendo o profissional pelos atos desta nos termos do artigo 800.º do Código Civil.
4. A perda ou extravio do bem durante o processo de transporte destinado à reparação integra a esfera de risco do profissional quando este organizou ou indicou os meios de execução dessa prestação.
5. A indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais exige a verificação cumulativa dos pressupostos da responsabilidade civil, designadamente a prova do dano e do nexo de causalidade entre o facto e os prejuízos alegados.
6. Não sendo demonstrada, com o grau de certeza exigível, a existência e quantificação dos danos invocados, nem a sua relação causal com o facto imputado ao profissional, não se mostram preenchidos os pressupostos da responsabilidade indemnizatória.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante alega que o equipamento era utilizado de forma mista, profissional e não profissional, alegando a responsabilidade da Reclamada pela perda do bem e consequentemente pela perda de informação guardada no computador.

1.3. A Reclamada alega que a Reclamante deveria ter efetuado uma cópia de segurança, sendo que o computador foi enviado para reparação, que a transportadora perdeu o equipamento, tendo a Reclamada substituído o bem por um novo.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais no valor de 1000,00€, e caso o equipamento apareça, que equipamento lhe seja entregue para salvaguarda dos ficheiros pessoais/íntimos e materiais de projetos autónomos.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu, em 05.05.25, através do site português da Reclamada um PC portátil LENOVO ThinkPAD495s pelo valor de 357,80€, doc 1;
2. A Reclamante alegou que o equipamento era por si utilizado de forma mista, profissional e não profissional, com predominância de uso não profissional, sendo também utilizado na sua atividade de freelancer enquanto DJ;
3. A Reclamante referiu que 5 meses após a compra, o PC apresentou falta de conformidade no ecrã, tendo o mesmo sido enviado para reparação em 22.10.25 através da transportadora ■■■, que a Reclamada indicara;
4. A Reclamante alegou que a Reclamada indicara que o procedimento de reparação demoraria 2 a 3 dias;
5. A Reclamante disse que informou a Reclamada que não conseguia aceder aos seus ficheiros, nem realizar copia dos mesmos, dado que o computador no estado em que se encontrava não o admitia, tendo solicitado especial cuidado com os dados contidos naquele;
6. A Reclamante esclareceu que, após 14 dias sem informação e sem respostas claras, a Reclamada informou que o equipamento tinha sido perdido pela transportadora durante o processo de recolha para reparação;

7. A Reclamante disse que a Reclamada reconheceu o extravio, mas recusou qualquer compensação financeira, tendo apenas concordado na substituição do equipamento;
8. A Reclamante alegou que a Reclamada enviou um equipamento de substituição, mas que só por insistência recebera um equipamento superior ao extraviado;
9. A Reclamante disse ainda que face às propostas de substituição feitas pela Reclamada teve de consultar um informático para que este identificasse no site da Reclamada um PC semelhante ao extraviado;
10. A Reclamante referiu que tal situação se prolongou no tempo e que permaneceu sem equipamento e apoio durante cerca de 20 dias;
11. A Reclamante alegou que sofreu prejuízo, nomeadamente perda de dados pessoais/íntimos, documentos, fotografias e backups do tlm;
12. A Reclamante disse que, por força da situação, deixou de realizar projetos autónomos e formações remuneradas;
13. A Reclamada alegou que o bem adquirido pela Reclamante era para uso exclusivamente profissional, chamando a atenção para os danos que a Reclamante reclama, doc 1;
14. A Reclamada referiu que previamente à recolha do bem para reparação, advertiu a Reclamante sobre a necessidade de efetuar uma cópia de segurança, devendo eliminar as suas contas e dados pessoais;
15. A Reclamada referiu ainda que comunicou à Reclamante que não assumiria qualquer responsabilidade por perda de factos, doc 1
16. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], referiu que fora substituído o PC por um melhor, mas que se perderam importantes arquivos pessoais e que a empresa não respondeu em tempo;
17. A testemunha disse que desconhece o software para música;

18. A Reclamada através do seu mandatário referiu que desconhece o que aconteceu ao equipamento, apesar de todas as diligências efetuadas, e que o bem nunca chegara a Espanha;

19. O mandatário da Reclamada esclareceu que se tratam de equipamentos reconicionados e que nem sempre têm modelos para operar a substituição;

20. o mandatário da Reclamada esclareceu que tentaram obter informações sobre o sucedido e quer, por tal razão, a substituição ocorreu apenas passadas, sensivelmente, duas semanas.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 15.

Por declaração: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 16 (parcialmente provado a substituição do PC por um de gama superior), 17, 18. 19, 20.

Resultam não provados os seguintes factos: 11, 12, 13, 16 (parcialmente não provado relativamente a importantes arquivos).

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

3.2.1 Competência do Tribunal Arbitral de Consumo

Antes de mais, cumpre apreciar a competência deste Tribunal Arbitral de Consumo para conhecer do presente litígio.

Nos termos da legislação aplicável aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, são da competência dos tribunais arbitrais de consumo os litígios que tenham por objeto relações jurídicas de consumo, entendidas como aquelas que se estabelecem entre um consumidor e um profissional que atua no âmbito da sua atividade económica, tendo por objeto a aquisição de bens ou a prestação de serviços.

No caso concreto, a Reclamante adquiriu à Reclamada um computador portátil através do respetivo site português. A Reclamante alegou que o equipamento era utilizado de forma mista, isto é, simultaneamente para fins pessoais e para algumas atividades pontuais relacionadas com a sua atividade enquanto freelancer na área de DJ, tendo referido, porém, que predominava a utilização não profissional.

A Reclamada, por sua vez, sustentou que o bem teria sido adquirido para uso exclusivamente profissional, procurando afastar a qualificação da Reclamante como consumidora.

Da análise da matéria alegada e da prova produzida, não resulta demonstrado que a aquisição tenha ocorrido exclusivamente no âmbito de uma atividade profissional organizada da Reclamante. Pelo contrário, foi referido que a utilização do equipamento era essencialmente pessoal, apenas sendo ocasionalmente utilizado em atividades autónomas.

A utilização mista de um bem não afasta, por si só, a qualificação da adquirente como consumidora, quando a componente pessoal ou privada assume carácter predominante ou quando não se demonstra que a aquisição tenha ocorrido no âmbito de uma atividade profissional estruturada.

Assim, atendendo à natureza da aquisição, ao modo como o bem foi adquirido (através do site da Reclamada dirigido ao público em geral) e à inexistência de prova de que a compra tenha ocorrido exclusivamente para fins profissionais, entende-se que a relação jurídica em causa pode ser qualificada como relação de consumo.

Nestes termos, considera-se este Tribunal Arbitral de Consumo competente para apreciar e decidir o presente litígio.

3.2.2 Motivação da Matéria de Facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica da prova produzida em audiência, designadamente nas declarações das partes e no depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, bem como na documentação junta aos autos.

Cumpra desde logo referir que a prova produzida assentou maioritariamente em declarações das partes, tendo sido reduzida a prova documental efetivamente identificada e individualizada.

Com efeito, as partes referiram a junção de diversos documentos aos autos, porém não procederam à sua numeração individualizada, limitando-se a fazer referência genérica a “doc. 1”. Tal circunstância dificulta a correta identificação e valoração da prova documental, na medida em que não permite ao Tribunal aferir com segurança qual o documento concreto a que cada alegação pretende reportar-se.

Importa salientar que o Tribunal não tem o dever de procurar, entre documentos não numerados ou não concretamente identificados, elementos que eventualmente possam sustentar os factos alegados pelas partes. O ónus de identificação e organização da prova documental recai sobre quem a apresenta, sendo essa uma exigência mínima de clareza processual e de lealdade na condução do processo.

Assim, apenas foram valorados documentalmente os elementos cuja relação com os factos alegados se revelou minimamente identificável, tendo a restante convicção do Tribunal resultado essencialmente das declarações prestadas em audiência.

Relativamente às declarações da Reclamante, estas mostraram-se globalmente coerentes quanto à sequência dos acontecimentos: aquisição do equipamento, surgimento de anomalia no ecrã alguns meses após a compra, envio do computador para reparação através da transportadora indicada pela Reclamada e posterior comunicação do extravio do equipamento durante o processo de transporte.

A Reclamante descreveu ainda as dificuldades sentidas no acesso aos ficheiros que se encontravam no computador e a impossibilidade de proceder à realização de cópias de segurança antes do envio para reparação, referindo ter alertado a Reclamada para a existência de dados pessoais e projetos no equipamento.

Por sua vez, a Reclamada não contestou o essencial da sequência factual relativa ao envio do equipamento para reparação e ao seu posterior extravio pela transportadora. A sua posição centrou-se sobretudo na alegação de que a Reclamante teria sido

advertida para a necessidade de realizar uma cópia de segurança e para a circunstância de a empresa não assumir responsabilidade por eventuais perdas de dados.

Foi igualmente referido pelo mandatário da Reclamada que o computador nunca terá chegado às instalações em Espanha, desconhecendo a empresa o destino do equipamento apesar das diligências realizadas junto da transportadora. Foi ainda explicado que os equipamentos comercializados são recondicionados, motivo pelo qual a substituição do bem não ocorreu de forma imediata, tendo sido necessário algum tempo para encontrar um modelo adequado.

O depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, [REDACTED], teve relevância limitada para a prova dos factos essenciais, na medida em que o mesmo não revelou conhecimento direto sobre o extravio do equipamento ou sobre o conteúdo dos ficheiros alegadamente existentes no computador. A testemunha limitou-se essencialmente a confirmar que o equipamento acabou por ser substituído por outro e a reconhecer que houve perda de arquivos pessoais, bem como alguma demora na resposta da empresa.

Em consequência, o Tribunal formou a sua convicção sobretudo a partir das declarações prestadas em audiência e dos factos que, direta ou indiretamente, foram admitidos por ambas as partes, conjugando esses elementos com as regras da experiência comum.

4. Direito

Cumprе apreciar juridicamente a pretensão da Reclamante, tendo em conta os factos dados como provados, bem como o enquadramento jurídico aplicável à relação estabelecida entre as partes.

Como já anteriormente referido, entende este Tribunal que a relação jurídica subjacente ao presente litígio deve ser qualificada como relação de consumo. Nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), designadamente do seu artigo 2.º, n.º 1, considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos

destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

No caso concreto, a Reclamante adquiriu o equipamento à Reclamada através do respetivo site, tendo alegado que o mesmo era utilizado de forma mista, profissional e não profissional, com predominância de utilização pessoal. A Reclamada sustentou, por sua vez, que o equipamento teria sido adquirido exclusivamente para uso profissional.

Contudo, da prova produzida não resultou demonstrado que a aquisição tenha ocorrido exclusivamente no âmbito de uma atividade profissional organizada da Reclamante. Pelo contrário, a factualidade apurada aponta para uma utilização mista, com predominância pessoal, circunstância que não afasta a qualificação da adquirente como consumidora.

Nestes termos, considera-se aplicável ao caso o regime jurídico da compra e venda de bens de consumo, constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens.

Resulta da matéria de facto provada que a Reclamante adquiriu um computador portátil que, cerca de cinco meses após a compra, apresentou uma anomalia no ecrã, tendo sido posteriormente enviado para reparação através da transportadora indicada pela própria Reclamada.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do mesmo, designadamente através da reparação ou substituição, sem encargos e dentro de um prazo razoável.

No caso em apreço, o equipamento foi enviado para reparação no âmbito desse procedimento. Todavia, durante o processo de transporte para reparação, o bem veio a ser extraviado pela transportadora, facto que foi reconhecido pela própria Reclamada.

Embora o extravio tenha ocorrido durante o transporte efetuado por uma entidade terceira, tal circunstância não afasta, por si só, a responsabilidade da Reclamada perante a consumidora.

Com efeito, foi a própria Reclamada quem indicou a transportadora responsável pela recolha do equipamento para efeitos de reparação, integrando esse transporte o procedimento de assistência e cumprimento das obrigações decorrentes da reposição da conformidade do bem.

Nestas circunstâncias, a transportadora atua como auxiliar no cumprimento da obrigação da Reclamada, sendo aplicável o princípio consagrado no artigo 800.º do Código Civil, nos termos do qual o devedor responde perante o credor pelos atos das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais atos fossem praticados por si próprio.

Acresce que, nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor, presumindo-se a culpa do devedor nos termos do artigo 799.º do mesmo diploma, incumbindo-lhe demonstrar que o incumprimento não procede de culpa sua.

Consequentemente, o extravio do equipamento durante o transporte não pode ser imputado à esfera de risco da Reclamante, antes devendo ser suportado pela Reclamada enquanto profissional responsável pela organização do processo de reparação.

Resulta igualmente provado que, perante o extravio do equipamento, a Reclamada procedeu posteriormente à substituição do computador por outro equipamento, circunstância que corresponde, em termos gerais, a uma das formas de reposição da conformidade do contrato, previstas no referido artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Contudo, a Reclamante sustenta que tal substituição não eliminou todos os prejuízos sofridos, designadamente em virtude da perda dos dados armazenados no equipamento extraviado, os quais incluíam ficheiros pessoais, fotografias, documentos e outros conteúdos.

A este respeito importa considerar que a perda de dados informáticos constitui uma realidade distinta da perda ou defeito do suporte físico onde esses dados se encontram armazenados. Em regra, a conservação e salvaguarda dos dados existentes num equipamento informático depende de práticas de gestão e segurança adotadas pelo próprio utilizador, designadamente através da realização de cópias de segurança.

No presente caso, a Reclamada alegou ter advertido previamente a Reclamante para a necessidade de realizar uma cópia de segurança dos seus dados antes do envio do equipamento para reparação, bem como para a circunstância de não assumir responsabilidade por eventuais perdas de dados.

Ainda que tal advertência tenha sido referida pela Reclamada, a prova documental apresentada a esse respeito não se revelou particularmente clara, em virtude da forma como os documentos foram juntos aos autos, sem numeração individualizada e com referência genérica a “doc. 1”, o que dificultou a identificação concreta dos elementos documentais invocados.

Não obstante, importa igualmente salientar que a própria Reclamante reconheceu não ter realizado qualquer cópia de segurança dos dados existentes no computador antes do envio para reparação.

Ora, sendo o armazenamento de dados digitais uma realidade particularmente vulnerável a perdas decorrentes de avarias técnicas, reparações ou substituição de equipamentos, constitui prática comum e razoável que os utilizadores procedam à realização de cópias de segurança dos seus ficheiros mais relevantes.

Assim, ainda que se compreenda o incómodo e o transtorno decorrentes da perda dos dados alegadamente existentes no computador, não ficou demonstrado que a Reclamada tenha assumido uma obrigação específica de conservação ou salvaguarda desses dados, nem que tivesse acesso efetivo aos mesmos.

Por outro lado, também não ficou demonstrado, com o grau de certeza exigido, o conteúdo concreto dos ficheiros alegadamente perdidos, o seu valor económico ou a efetiva existência de prejuízos patrimoniais diretamente quantificáveis decorrentes da sua perda.

No que respeita aos alegados prejuízos relacionados com a perda de projetos profissionais ou formações remuneradas, a prova produzida assentou essencialmente nas declarações da própria Reclamante, não tendo sido apresentados elementos objetivos que permitam aferir a existência concreta desses rendimentos ou a sua efetiva frustração em consequência direta do extravio do equipamento.

Como é sabido, no âmbito da responsabilidade civil contratual, a atribuição de uma indemnização depende da verificação cumulativa dos respetivos pressupostos, designadamente a existência de um facto ilícito, a culpa do agente, a ocorrência de danos e a verificação de um nexo de causalidade entre o facto e os danos invocados, conforme resulta do regime geral da responsabilidade civil previsto no artigo 483.º do Código Civil.

No caso concreto, embora o extravio do equipamento durante o processo de reparação constitua uma ocorrência imputável à esfera da Reclamada, entende este Tribunal que não foi feita prova suficiente dos danos patrimoniais concretos alegados, nem da sua quantificação.

Quanto aos danos de natureza não patrimonial, designadamente os transtornos, incómodos ou frustração decorrentes da perda de dados pessoais e da demora na resolução da situação, importa recordar que a sua ressarcibilidade depende de estes assumirem uma gravidade tal que justifique a tutela do direito, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

Todavia, atendendo às circunstâncias concretas do caso, designadamente ao facto de a Reclamada ter procedido à substituição do equipamento extraviado e à ausência de prova objetiva quanto ao conteúdo e relevância dos dados alegadamente perdidos,

entende este Tribunal que não se encontram demonstrados danos de gravidade suficiente que justifiquem a atribuição de indemnização nos termos peticionados.

Assim, ponderados todos os elementos constantes dos autos, conclui-se que a atuação da Reclamada conduziu à substituição do equipamento perdido, não tendo sido feita prova bastante da existência de danos adicionais indemnizáveis no montante reclamado.

5. Decisão

Nos termos e com os fundamentos expostos, decide este Tribunal Arbitral de Consumo:

- a) Julgar a presente reclamação improcedente, por não se mostrarem verificados os pressupostos que permitam condenar a Reclamada no pagamento da indemnização peticionada pela Reclamante no valor de 1.000,00 €;
- b) Absolver a Reclamada do pedido indemnizatório formulado;
- c) Tomar nota de que a Reclamada procedeu à substituição do equipamento extraviado por outro equipamento, não resultando dos autos fundamento adicional para condenação.

Porto, 09.03.26

A Juiz-Árbitro,

