

**Proc. n.º 3341/2023/RN**

## **SENTENÇA**

Demandante:

Demandado: " , pessoa coletiva com sede

### **1. Relatório**

**1.1.** A demandante, residente na  
apresentou no TRIAVE, no dia 15 de dezembro de 2023, reclamação, que  
aqui se dá por integralmente reproduzida, contra  
pessoa coletiva com sede  
pedindo, em suma, a condenação da demandada ao pagamento de uma  
indenização de 1500 euros a título de danos não patrimoniais, pelo facto de não  
terem procedido à recuperação de dados num telemóvel que foi entregue para  
reparação, precedida da preservação dos referidos dados. Na petição inicial, que  
aqui se dá por integralmente reproduzida, a demandante alegou adquiriu um  
telemóvel para uso pessoal e pela mesma ocasião celebrou com a demandada um  
contrato de seguro o qual estipulava o acesso a um serviço de recuperação de  
dados. Alegou que em 15 de novembro de 2023 participou à demandada um sinistro  
e requereu a recuperação dos dados inseridos do telemóvel visto que este, apesar  
de trabalhar, não possibilitava o seu manuseio pois o visor apresentava um líquido  
interno. Alegou que em 20 de novembro de 2023 recebeu uma mensagem de correio  
eletrónico de uma empresa de recuperação de dados contratada pela demandada,  
no sentido de lhe solicitar as credenciais de acesso, o que prontamente forneceu.  
Porém no dia 3 de dezembro de 2023 declarou a demandante que ao proceder ao  
levantamento do telemóvel, já reparado, constatou que não haviam procedido à  
recuperação dos dados, encontrando-se o equipamento sem quaisquer dos seus  
ficheiros, pelo que indagou junto da empresa de recuperação o porquê do serviço  
não ter sido realizado. Perante tal a entidade incumbida da recuperação de dados  
informou a demandante de que o telemóvel nunca tinha sido recebido para a  
recuperação de dados e que este tinha ido diretamente para recuperação. Ademais

alegou a demandante que reclamou telefonicamente junto da demandada sendo-lhe respondido que, dado o estado do telemóvel, não tinha sido possível a recuperação, afirmação que imediatamente contrapôs. Posteriormente a demandada através de carta informou a demandante que visto que o telemóvel era usado ara fins profissionais procederam à reparação a título de boa vontade e que não iriam assumir a perda dos dados. Ademais alegou que o telemóvel tinha mais de 15 mil fotos da sua vida onde se encontravam registados momentos marcantes e que foram perdidos.

**1.2.** Citada, a Demandada não contestou nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

\*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, fixa-se o valor da causa em 1500 euros, por ser este valor peticionado pela demandante.

\*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

\*

Não existem quaisquer outras nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

\*

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio consiste em aferir se, na sequência da perda da oportunidade da recuperação de dados no telemóvel da demandante, a demandada pode ser condenada ao pagamento da indemnização peticionada.

\*

## **3. Questões a resolver**

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a caracterização do contrato firmado entre as

partes, a caracterização da responsabilidade em causa e a verificação dos pressupostos geradores da responsabilidade da demandada na compensação dos alegados danos.

\*

#### **4. Fundamentação**

##### **4.1. Dos Factos**

##### **4.1.1. Factos Provados**

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. No dia 24 de novembro de 2021 a demandante celebrou com a demandada um contrato de seguro, titulado pela apólice \_\_\_\_\_ e cujo período se estendia até 24 de novembro de 2024;
2. Para além das coberturas de dano acidental, roubo ou furto qualificado, reparação e substituição de equipamento, foram ainda contratados serviços adicionais, onde se incluía o serviço de recuperação de dados;
3. Quando ao serviço de recuperação de dados dispõe o contrato celebrado entre as partes o seguinte:

##### Recuperação de Dados

A Seguradora facilita o acesso a este serviço sempre que o Segurado não possa aceder aos dados guardados no Equipamento Segurado de forma normal, e desde que este serviço não se verifique uma, ou mais, das situações de exclusão previstas na secção "EXCLUSÕES DO SEGURO" das Condições Gerais. Não se afigura possível, porém, garantir a recuperação dos dados em quaisquer circunstâncias, por força de limitações tecnológicas existentes. Este serviço adicional tem uma limitação de 2 (duas) recuperações de dados por cada ano de cobertura.

4. No que concerne a exclusões comuns a todas as coberturas ou serviços adicionais dispõe o contrato celebrado entre as partes o seguinte:

##### EXCLUSÕES

##### EXCLUSÕES COMUNS A TODAS AS COBERTURAS E SERVIÇOS ADICIONAIS

- a) Qualquer prejuízo ou perda financeira sofrida pelo Segurado durante ou depois da ocorrência do Sinistro ou danos causados a terceiros em resultado do Sinistro do Equipamento Segurado
- b) Consequências derivadas de qualquer radiação ionizante ou nuclear, de actos de terrorismo, vandalismo, guerra, rebelião, confisco por parte das autoridades, greves ou conflitos laborais ou industriais de todo o tipo.
- c) Qualquer situação em que o Equipamento Segurado seja utilizado, ou tenha sido utilizado, para fins comerciais, profissionais, ou diferentes do uso doméstico e normal.

- d) Qualquer Sinistro que derive, direta ou indiretamente, de dolo ou negligência grave ou culpa grave, por parte do Segurado.
- e) Custos de substituição do Equipamento Segurado, em que tenha incorrido o Segurado sem prévia aprovação da Seguradora.
- f) Custos da bateria não integrada do Equipamento Segurado e de qualquer acessório consumível, custos de *downloads* ou *software* informático (Incluindo sistema operativo), bem como de qualquer informação armazenada no Equipamento Segurado ou em outras unidades periféricas.

5. No que tange às exclusões específicas do serviço de recuperação de dados dispõe o contrato celebrado entre as partes o seguinte:

**EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DE DADOS**

- a) Danos ou perdas de informação provocados por perda de códigos de acesso e passwords, necessidade de reinstalação do sistema operativo ou vírus.
- b) Custos derivados da Recuperação de Dados incorridos pelo Segurado sem a prévia aprovação da Seguradora.
- c) Incapacidade de recuperação de dados devido a problemas tecnológicos que a impossibilitem (como sobregravação, danos na fita magnética ou danos no disco, ação do fogo, entre outros).

6. Em data não concretamente apurada mas seguramente entre dia 15 e 16 de novembro de 2023 a demandante participou à demandada um sinistro que consistiu na quebra e inutilização do visor do telemóvel, ocorrido durante o manuseamento daquele equipamento durante o seu uso pessoal, mais solicitando que fosse realizada a recuperação dos dados ali armazenados;
7. No dia 20 de novembro de 2023 a demandante entregou o telemóvel no local indicado pela demandada para receção do mesmo;
8. No dia 20 de novembro de 2023 a demandante foi contactada por uma empresa de nome comercial \_\_\_\_\_ contratada pela demandada para efetuar a recuperação de dados, tendo sido solicitadas as credenciais de acesso ao telemóvel, o que a consumidora forneceu;
9. O telemóvel não foi remetido para o serviço de recuperação de dados, tendo sido diretamente encaminhado para reparação;
10. No dia 3 de dezembro de 2023 a demandada dirigiu-se ao local onde celebrou o contrato de seguro e ali constatou que o telemóvel se encontrava reparado mas que não continha os dados cuja recuperação tinha sido por si solicitada;
11. Ademais constatou que não lhe foi fornecida qualquer cópia dos dados cuja recuperação tinha sido solicitada;
12. No dia 4 de dezembro de 2023 a demandante contactou com a empresa responsável pela recuperação de dados, tendo sido informada de que o telemóvel

não foi remetido para esse serviço, tendo sido diretamente encaminhado para reparação:

13. Precedendo reclamação da demandante no livro de reclamações eletrónico a demandante respondeu à consumidora informando que por uma "incidência logística" não lhes foi possível realizar a ação de recuperação mais alegando não lhe ser devida qualquer indemnização visto tal estar excluída do contrato visto o equipamento ter sido utilizado como ferramenta de trabalho e bem assim porquanto o mesmo contrato não cobre o risco de perda financeira sofrida pelo segurado durante e depois da ocorrência do sinistro;
14. A demandante exerce a profissão de administrativa por conta de outrem e paralelamente tem uma atividade de "influencer" de onde apenas retira o usufruto de alguns produtos e serviços a título gratuito;
15. O telemóvel foi adquirido e utilizado para uso pessoal, embora residualmente seja utilizado para contactos decorrentes da sua atividade;
16. Os dados perdidos consistiam em mais de 15 mil fotografias pessoais respeitantes à vida privada e às memórias da demandante que se viu privada das mesmas, e bem assim de alguns trabalhos para entrega na sequência da sua atividade como influencer;
17. A perda da oportunidade da recuperação das fotografias pessoais causou na demandante tristeza, angústia e desilusão;
18. A probabilidade da recuperação de dados cifrava-se em 40%.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Com interesse para a decisão, julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que a recuperação dos dados perdidos fosse garantidamente possível;

\*

#### 4.2. Fundamentação da matéria de facto

O julgador não tem o dever de pronúncia sobre a matéria de facto alegada, cabendo-lhe apenas o dever de seleção daquela que releva para a decisão, tendo em conta o objeto do litígio (cfr. Art.º 596.º e 607.º do Código de Processo Civil).

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu*", as declarações de parte da demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

Em especial no que se refere ao facto provado n.º 17, este resultou das declarações da demandante, no sentido de que o telemóvel se encontrava funcional, apenas tendo como defeito um problema do visor. Sem embargo, o estabelecimento desta probabilidade teve em conta também o facto da demandante não ter feito prova da efetiva possibilidade garantida da recuperação dos dados. Ora caso estes dados estivessem efetivamente intactos, o telemóvel totalmente funcional com exceção do mau funcionamento do visor, qual a razão da mesma ter solicitado o serviço de recuperação? Logicamente o serviço de recuperação é apenas solicitado na eventualidade dos dados não serem acessíveis e estarem já "perdidos". Caso a demandante tivesse a certeza absoluta na integridade dos dados o lógico e normal seria esta solicitar apenas a reparação do telemóvel mediante a substituição do visor e não a recuperação. Aliás, a própria demandante veio admitir em audiência não saber se os dados pretendidos seriam recuperáveis ou não. Não obstante o que se verificou foi que o telemóvel foi reparado e que os dados já não se encontravam no telemóvel, pelo que se pode presumir terem existido outras alterações às memórias do equipamento. Em todo o caso, nenhuma das partes fez prova plena da possibilidade total ou da total impossibilidade da recuperação dos dados pelo que desta forma se determinou esta probabilidade de recuperação em 40%.

A factualidade dada como não provada resultou da ausência de prova quanto à

mesma.

\*

### **4.3. Fundamentação da matéria de direito**

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Dos factos provados resulta que entre a demandante e da demandada foi celebrado um contrato seguro de danos, roubo e furto tendo como objeto seguro um telemóvel, mais sendo incluídos o mesmo negócio a prestação de serviços adicionais, designadamente o de recuperação de dados.

Mais resultou provado que tendo sido requerido um serviço de recuperação de dados a demandada não o executou tendo remetido o telemóvel para reparação.

Nos termos do art.º 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, a demandante, por ter adquirido serviços para uso não profissional à demandada, entidade que exerce profissionalmente as respetivas atividades económicas, reveste a qualidade de consumidora.

Conforme resulta da factualidade dada como provada a demandante adquiriu o telemóvel para uso pessoal, embora o utilizasse pontualmente na sua atividade profissional. No que tange ao elemento teleológico do conceito de consumidor considera-se este preenchido no caso em que os bens, serviços ou direitos transmitidos ao adquirente, se destinem a uso não profissional, ou seja que não sejam utilizados, exclusiva ou predominantemente na sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Ou seja, não será certamente uma utilização pontual do telemóvel numa atividade profissional que não nos permitirá qualificar o presente litígio como litígio de consumo tanto mais que a admitir que uma utilização pontual e não predominante de um bem como um telemóvel na atividade profissional dos consumidores afastasse essa qualidade, basicamente equivaleria que a generalidade dos contratos alusivos a bens semelhantes não ficassem sujeitos à proteção legal atribuída ao

consumidor.

Destarte no que tange à disposição contratual que estabelece a exclusão das situações em que o equipamento segurado seja utilizado ou tenha sido utilizado para fins comerciais, profissionais ou diferentes do uso doméstico comercial, esta forçosamente tem de ser interpretada como uma exclusão dos danos causados durante e devidos a essas atividades, o que "*in casu*", apenas nos permite excluir os danos que contendem com eventuais trabalhos e serviços contratados. Sem embargo apesar da petição inicial fazer alusão a tais trabalhos e serviços verifica-se que os mesmos danos não foram sequer identificados e quantificados, sendo apenas retirado daquele articulado o ressarcimento dos danos não patrimoniais resultantes da perda dos dados pessoais da demandante.

Prosseguindo:

Relativamente aos contratos em geral, estes constituem fonte de obrigações, sendo pacífico no panorama doutrinal que a relação obrigacional, "*in casu*" a relação contratual não se reduz a uma estrutura petrificada onde se encontrem apenas as prestações típicas principais.

Na verdade, a estrutura obrigacional é hodiernamente encarada como um complexo de elementos jurídicos, não esgotados nos deveres principais de prestação, antes associando aos mesmos tanto deveres secundários de prestação, como deveres laterais, ou de conduta, todos com o escopo de cumprir o desiderato contratual dentro dos ditames dos princípios do cumprimento pontual das obrigações e da boa-fé (cfr art.º 762.º n.º 2 d Código Civil), onde se inclui a obrigação da proteção dos interesses das partes consubstanciada também na abstenção de atos lesivos.

Ora, é consabido que a responsabilidade civil importa a responsabilidade civil contratual e a extracontratual, havendo situações em que se poderá gerar concurso entre ambas, designadamente no campo em que os domínios contratual e delitual são suscetíveis de confusão, como sucede em especial no caso do cumprimento defeituoso ou da violação dos deveres secundários e laterais da prestação.

Não obstante pugnamos que tal concurso não é real, efetivo, mas meramente aparente, na medida em que, perante uma violação contratual, onde se inclui a violação dos deveres secundários e laterais, sempre nos devemos quedar dentro desse regime, aliás em obediência aos princípios da autonomia privada e da



liberdade contratual, lapidados nos art.º 405.º e 406.º, n.1 do Código Civil (cfr Almeida Costa "Direito das Obrigações", 6.ª edição, pags 455, 461).

Assim, no concerne à responsabilização da demandada, importa aqui consignar, sem necessidade de maior aprofundamento doutrinal e jurisprudencial, que estamos no âmbito da responsabilidade civil contratual.

Quanto aos direitos do consumidor, determina art.º 3.º alíneas a), d), e) e f) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que aquele tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação para o consumo, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais.

O direito à qualidade dos bens e serviços, previsto no art.º 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho determina que os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

O direito à reparação de danos, encontra-se previsto do art.º 12.º n.º1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, onde se determina:

**"Artigo 12.º**

***Direito à reparação de danos***

*1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos."*

No caso concreto a demandante pediu o ressarcimento dos danos não patrimoniais resultantes da perda da chance de recuperação dos dados fixados num telemóvel entretanto danificado e que a demandada, apesar de se ter comprometido a executar os procedimentos técnicos para essa recuperação, não o fez, antes procedendo à imediata reparação do equipamento o qual já foi entregue sem quaisquer fotografias.

Conforme jurisprudência lapidada pelo Supremo Tribunal de Justiça (cfr acórdão do Supremo Tribunal de Justiça 7.ª secção, de 10 de março de 2011, proc.º 9195/03.0TVLSB.L1.S1, relator Távora Victor) "(...)a chance, quando credível, é portadora de um valor de per si, sendo a respectiva perda passível de indemnização, desde logo quanto à frustração das expectativas que fundadamente nela se filiaram

*para o expectante” ademais acrescentando que “A “perda de chance” enquanto perda de uma possibilidade real de êxito que se frustrou, poderá gerar igualmente “danos não patrimoniais” indemnizáveis, nos termos do disposto do art. 496.º do CC.”*

Realça-se que, mediante a factualidade dada como provada, o que aqui deve e é efetivamente considerado não é o dano da perda dos dados em si, mas antes o dano resultante da perda de chance na recuperação dos mesmos, que poderiam ou não ter sido preservados caso os procedimentos técnicos fossem efetivamente aplicados, tal como a demandada se comprometeu.

No domínio da responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, nos termos do art.º 496.º do Código Civil, ao que acresce o estipulado no art.º 12.º da Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, que prevê a igualmente a indemnização por esses danos, no âmbito do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Quanto à definição de danos não patrimoniais, pronunciou-se o Supremo tribunal de Justiça (acórdão de 15/04/2009, proc.º 08P3704, relator Raúl Borges) no sentido de que: *“Danos não patrimoniais são os insusceptíveis de avaliação pecuniária ou medida monetária, porque atingem bens, como a vida, a saúde, a integridade física, a perfeição física, a liberdade, a honra, o bom nome, a reputação, a beleza, dos quais resulta o inerente sofrimento físico e psíquico, o desgosto pela perda, a angústia por ter de viver com uma deformidade ou deficiência, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, tudo constituindo prejuízos que não se integram no património do lesado, apenas podendo ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo mais uma satisfação do que uma indemnização, assumindo o seu ressarcimento uma função essencialmente compensatória, embora sob a envolveria de uma certa vertente sancionatória ou de pena privada.”*

Não se incluem obviamente nestes danos os meros incómodos ou outros danos mínimos que, pela sua irrelevância, não mereçam a tutela do direito.

No caso vertente verificamos que o incumprimento da demandada consistente na não execução dos procedimentos de recuperação de dados, causou na demandante

tristeza e angústia.

Afigura-se-nos que estes danos, pelo interesse negativo, são suficientemente relevantes para que sejam indemnizáveis, nos termos legais aplicáveis, devendo ser fixados equitativamente pelo tribunal, nos termos do art.º 496.º, n.º 4 do Código Civil., não sendo aqui equacionada a limitação da indemnização, conforme o disposto do art.º 494.º do Código Civil, por falta de justificação atendível, baseada na situação económica das partes, na culpa da demandada ou de outras circunstâncias.

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que *“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Sucedo contudo que, no âmbito da responsabilidade contratual, encontra-se estabelecida no art.º 799.º n.º1 do Código Civil a presunção de culpa do devedor, ainda que suscetível de ser ilidida.

Tendo em conta a matéria de facto dada como provada, importa agora verificar o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual.

No que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente, este resulta, como se viu, do incumprimento contratual, consubstanciado no comportamento que acabou por fazer com que o bem que foi remetido para recuperação de dados, não fosse sequer submetido a essa operação.

Para preenchimento deste pressuposto importa ainda referir que, para além da sua responsabilidade intrínseca, a demandada, tendo recorrido a uma empresa externa para cumprimento da obrigação, é, nos termos do art.º 800.º n.º 1 do Código Civil, ainda assim responsável pelos atos da mesma, cabendo-lhe fiscalizar a sua atividade, o que não fez ou fez de forma deficiente.

Da mesma forma, avulta da factualidade dada como provada a verificação dos pressupostos da existência de um dano decorrente da perda de uma possibilidade real de êxito na recuperação de dados, e bem assim do nexo de causalidade entre este e a ação da demandada.

No que concerne ao pressuposto da culpa esta é presumida, nos termos do art.º 799.º n.º1 do Código Civil, não tendo sido, por qualquer forma, ilidida, sucedendo aliás que "*in casu*" esta se encontra presente, na medida em que, tendo em conta o critério enunciado no art.º 487.º do Código Civil, esperar-se-ia da demandada que se certificasse do cumprimento da sua obrigação.

Constata-se assim que a demandada é responsável pelos danos não patrimoniais que provocou, causados pela sua atuação ilícita e culposa.

Relativamente ao montante da indemnização a atribuir pelos danos o princípio que preside a sua atribuição é o de que este deve ser calculado de acordo com a equidade (cfr. art.º 496.º n.º 4 do Código Civil).

Nestes termos, ponderando as circunstâncias do caso, a gravidade do dano e o grau de culpabilidade da demandada, que se afigura mediano, entende-se justa e adequada a fixação de uma indemnização no montante de 100 euros.

Ainda para a aferição do dano indemnizável foi ponderado o facto da demandante, apesar da importância que reputou às fotografias e ficheiros perdidos, não ter efetivamente assegurado uma cópia de segurança dos mesmos visto que estes se encontravam fixados no telemóvel que se danificou durante a utilização pessoal daquele equipamento. Tendo a mesma demandante declarado não ser a primeira vez que solicitou a recuperação dos dados, esperava-se que esta sempre tivesse acautelado um maior cuidado na preservação dos mesmos pelo que nunca poderia assim sem imputável à demandada a perda total dos ficheiros perdidos razão pela qual somente foi considerada a perda da chance da recuperação dos mesmos.

\*

## 5. Dispositivo

**Nestes termos, julgo parcialmente procedente o pedido deduzido contra a demandada pelo que condeno esta a indemnizar a demandante no montante de 100 euros.**

Sem custas, por não serem devidas.

Notifique-se

Vila Nova de Famalicão, 13 de fevereiro de 2024

O Juiz-Árbitro,

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**  
Num. de Identificação: 11139666  
Data: 2024.02.13 21:36:11+00'00'



(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

### Sumário:

Quanto aos direitos do consumidor, determina art.º 3.º alíneas a), d), e) e f) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que aquele tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação para o consumo, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais.

O direito à qualidade dos bens e serviços, previsto no art.º 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho determina que os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, de modo adequado às legítimas expectativas

do consumidor.

O direito à reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais pela prestação de serviços defeituosos, encontra-se previsto do art.º 12.º n.º1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

No caso concreto a demandante pediu o ressarcimento dos danos não patrimoniais resultantes da perda da chance de recuperação dos dados fixados num telemóvel entretanto danificado e que a demandada, apesar de se ter comprometido a executar os procedimentos técnicos para essa recuperação, não o fez, antes procedendo à imediata reparação do equipamento o qual já foi entregue sem quaisquer fotografias.

Conforme jurisprudência lapidada pelo Supremo Tribunal de Justiça (cfr acórdão do Supremo Tribunal de Justiça 7.ª secção, de 10 de março de 2011, proc.º 9195/03.0TVLSB.L1.S1, relator Távora Victor) *"(...)a chance, quando credível, é portadora de um valor de per si, sendo a respectiva perda passível de indemnização, desde logo quanto à frustração das expectativas que fundadamente nela se filiaram para o expectante"* ademais acrescentando que *"A "perda de chance" enquanto perda de uma possibilidade real de êxito que se frustrou, poderá gerar igualmente "danos não patrimoniais" indemnizáveis, nos termos do disposto do art. 496.º do CC."*

No caso vertente verificamos que o incumprimento da demandada consistente na não execução dos procedimentos de recuperação de dados, causou na demandante tristeza e angústia.

Afigura-se-nos que estes danos, pelo interesse negativo, são suficientemente relevantes para que sejam indemnizáveis, nos termos legais aplicáveis, devendo ser fixados equitativamente pelo tribunal, nos termos do art.º 496.º, n.º 4 do Código Civil., não sendo aqui equacionada a limitação da indemnização, conforme o disposto do art.º 494.º do Código Civil, por falta de justificação atendível, baseada na situação económica das partes, na culpa da demandada ou de outras circunstâncias.

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que *"O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor"*, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Relativamente ao montante da indemnização a atribuir pelos danos o princípio que preside a sua atribuição é o de que este deve ser calculado de acordo com a equidade (cfr. art.º 496.º n.º 4 do Código Civil).

Nestes termos, ponderando as circunstâncias do caso, a gravidade do dano e o grau de culpabilidade da demandada, que se afigura mediano, entende-se justa e adequada a fixação de uma indemnização no montante de 100 euros.

\*