

**Proc. n.º 896/2023**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de abril de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reparação de um equipamento de televisão.

O reclamante alega que adquiriu uma televisão marca X, modelo ..., no dia 9 de maio de 2017, no estabelecimento C em Leiria. Na ocasião da compra foi-lhe proposta a aquisição de uma extensão de garantia por 5 anos adicionais, relativamente à garantia resultante de lei, o que o reclamante aceitou, tendo pago 59,00 eur. No dia 16 de abril de 2023, o equipamento sofreu uma avaria, tendo o reclamante apresentado a questão ao estabelecimento onde adquiriu a televisão, estabelecimento que reencaminhou o pedido para a reclamada. Foi então informado que o período de seguro estava ultrapassado porque na realidade a garantia estendia a garantia legal em mais 3 anos e não em mais 5 anos. O reclamante manifesta o entendimento de que essa conclusão é contrária à informação que lhe foi dada quando comprou a televisão. Pede a reparação ou substituição da televisão.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, admitiu a celebração do contrato de seguro com o n.º GM ..., tendo por objeto segurar as possíveis perdas pecuniárias advindas de avarias mecânicas ou elétricas na televisão da marca X, modelo ..... Contudo, alega que o período do seguro era de 9 de maio de 2019 a 9 de maio de 2022, conforme termos e condições constantes do contrato, ou seja, o seguro acrescentava 3 anos (e não 5) ao período de vigência da garantia do fornecedor. Refere que a C foi a entidade vendedora do equipamento e do seguro. A participação do sinistro ocorreu no dia 16 de abril de 2023 e a apólice esteve em vigor até 9 de maio de 2022. Foi por esse motivo que a demandada não aceitou pagar.

### Resumo

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de junho de 2023, diligência a que compareceu o reclamante e a reclamada (representada pela respetiva mandatária). O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

#### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 9 de maio de 2017, o reclamante adquiriu uma televisão de marca X, modelo ... na loja da C em Leiria, tendo pago 499,00 eur.
- B) Nessa ocasião, o reclamante pagou 59,00 eur adicionais pela celebração de um contrato de seguro denominado na fatura nos seguintes termos: ... + 5 anos 401 eur – 500 eur ..., com o n.º de garantia mais ....., com o valor seguro de 499,00 eur.
- C) Na ocasião da compra da televisão e da celebração do contrato de seguro o funcionário da C entregou ao reclamante um documento de reserva / requisição de cujo verso constava a descrição das coberturas do contrato de seguro, documento que tinha a seguinte denominação: “DESCRICÃO DAS COBERTURAS (Uso Profissional Excluído)”.
- D) O seguro destinava-se a cobrir o custo das reparações do equipamento em resultado de qualquer avaria, conforme consta do documento referido em C).
- E) Do documento referido em C) consta que a vigência da cobertura se inicia uma vez terminado o período de garantia do fabricante (não especificando qual o período da cobertura).
- F) Antes de apresentar a reclamação, o reclamante nunca teve conhecimento (por não lhe ter sido entregue) do certificado de seguro ..., de onde consta que o período de cobertura correspondente ao período compreendido entre o dia 9 de maio de 2019 e 9 de maio de 2022.
- G) Na ocasião da compra da televisão, o reclamante foi informado pelo funcionário da C que o seguro dizia respeito ao período de 5 anos subsequente ao fim do período de garantia do fabricante.

- H) O documento denominado certificado de seguro tem um campo destinado à assinatura do segurado, campo esse de que não consta a assinatura do reclamante.
- I) O documento denominado certificado de seguro tem data de 22 de maio de 2017.
- J) Do documento referido em C) ou do certificado de seguro não consta qualquer indicação alusiva à figura do “tomador do seguro”.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a E) resultam do teor dos documentos de fls 3 a 5. Os factos provados F) e H) a J) resultam do teor dos documentos de fls 16 a 19 que corresponde ao documento n.º 1 do douto articulado de contestação apresentado pela reclamada.

O facto provado G), bem como os restantes, foram igualmente suportados nas declarações de parte do reclamante. O reclamante referiu que comprou uma televisão e foi-lhe proposto um seguro que ampliaria a garantia por mais 5 anos. Pagou o seguro e a televisão na mesma fatura. A fatura indica G+5, tendo o reclamante ficado perfeitamente convencido que era a garantia normal mais 5 anos. Só depois de ter feito a reclamação é que percebeu que a ideia seria garantia normal mais um período de 3 anos que no total se traduz nos 5 anos. O vendedor falou especificamente na extensão de garantia por mais 5 anos. Na altura da compra recebeu apenas um anexo à fatura com condições – fotocópia genérica com condições gerais que não refere o prazo do seguro, mas apenas a descrição das coberturas. Quando comprou o equipamento lidou com o funcionário vendedor da loja C, não houve ninguém da parte da seguradora. Não tem, nem nunca teve nenhuma apólice. Tem apenas as condições gerais que estavam juntas ou no verso da fatura. Só tomou conhecimento do certificado no âmbito da reclamação e diz que a data que consta do mesmo é posterior à compra.

#### Fundamentação jurídica

A questão que aqui se analisa prende-se com a celebração de um contrato de seguro. Independentemente das circunstâncias concretas que envolveram a celebração do contrato, é inequívoco que o reclamante / consumidor tinha o direito a ser informado (de forma clara, por escrito) relativamente a um conjunto de aspetos do contrato, designadamente a sua duração (arts. 18.º, al. h) e 21.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril). A mesma obrigação decorre das regras específicas que tutelam a posição do consumidor. Nos termos do art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração do contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa e o período de vigência do contrato, sendo certo que a obrigação de informar

impende igualmente sobre o distribuidor do bem ou serviço. Em qualquer caso, a violação do dever de informar obriga o fornecedor a indemnizar o consumidor pelos danos causados (arts. 23.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril e 8.º, n.º 5 do Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Salvo o devido respeito, afigura-se que não assiste razão à reclamada no que a mesma aduz a propósito da existência de um seguro de grupo e à sua (da reclamada) irresponsabilidade relativamente a eventuais incumprimentos do dever de informação pelos quais apenas responderia o tomador do seguro, dada a ausência da reclamada no contexto da celebração do contrato. Não resulta da matéria de facto dada como provada que estejamos efetivamente perante um seguro de grupo. A intervenção da C não é própria do tomador de seguro, nem essa condição se retira minimamente da documentação junta. Pelo contrário, a C, cuja atividade principal não consiste na distribuição de seguros, vendeu um seguro enquanto complemento do bem fornecido, destinando-se o seguro a cobrir o risco de avaria desse bem. Tudo indica que a intervenção da distribuidora se enquadra no âmbito previsto no art. 2.º, n.º 2 da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, isto é, não está aqui em causa uma tomadora do seguro, mas antes uma interveniente acessória cuja presença no contrato se cinge à vertente comercial de colocação do seguro junto do cliente, “à boleia” da venda do equipamento de televisão. Por outro lado, o incumprimento do dever de informação por parte da C não poderia deixar de responsabilizar a seguradora reclamada. O art. 8.º, n.º 5 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, é explícito quanto à extensão subjetiva da obrigação de informação, impondo o seu cumprimento ao fornecedor de bens ou o prestador de serviços, mas também a todos os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição. Por outro lado e agora à luz do art. 500.º do Código Civil (CCiv), aquele que encarrega outrem de qualquer comissão (neste caso, a reclamada) responde, independentemente de culpa, pelos danos que o comissário (a C) causar, desde que sobre este recaia também a obrigação de indemnizar.

Do exposto, resulta que a reclamada (direta ou indiretamente) não cumpriu o dever de informação, sendo responsável pelo ressarcimento dos danos resultantes desse incumprimento.

Sem prejuízo do exposto, entende-se que o caso de que aqui cuidamos impõe uma via complementar de análise. O dever de informação incide sobre cláusulas que constam do contrato. No caso dos autos, a concretização explícita do prazo de cobertura da apólice surge no certificado de seguro, sendo esse documento posterior à celebração do contrato e aparecendo pela primeira vez (na perspetiva do reclamante e da versão de factos que aqui se deu como provada) já no decurso da reclamação. Nenhum documento contemporâneo da celebração do contrato se refere expressamente ou de modo claro ao prazo que aqui se discute, designadamente o documento a que alude o facto provado C). Ou seja, a questão

pode não dizer respeito à violação do dever de informação (dado que não existe propriamente uma cláusula sobre a qual não tenha sido cumprido esse dever) mas antes à necessidade de interpretar ou integrar o próprio contrato. É que não sendo o contrato claro quanto ao prazo, essa obscuridade ou ambiguidade não pode ser unilateral e supervenientemente interpretada ou integrada por uma das partes, contra a falta de consenso da outra. Não se trata de informar o prazo constante do contrato, trata-se sim de um problema de falta de clareza contratual relativamente à própria previsão do prazo. O contrato aqui em causa está submetido ao regime das cláusulas contratuais gerais. Nos termos dos arts. 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, as cláusulas contratuais gerais são interpretadas e integradas de harmonia com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, mas sempre dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluam. As cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real e, na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente. Deu-se como provado que o reclamante decidiu adquirir o produto de seguro porque lhe foi transmitido que o mesmo daria lugar a uma extensão de 5 anos a acrescer ao período de garantia decorrente de lei. Esse entendimento é perfeitamente consentâneo com a designação comercial do produto que refere “G + 5 anos”. Se a ideia era acrescer 3 anos à garantia legal, o normal seria denominar o produto de G + 3 anos. Ou seja, o contexto da celebração do contrato (designadamente no que se refere ao que foi transmitido ao reclamante e à designação comercial do produto) permite que se interprete ou integre o teor do contrato no sentido de concluir que o prazo da cobertura era efetivamente de 5 anos para além do prazo de 2 anos que resulta de lei. Acresce que é esse o sentido mais favorável à posição do consumidor reclamante.

Em suma, seja pela via da obrigação de indemnização resultante do incumprimento do dever de informação, seja pela via da interpretação / integração do contrato, a reclamação deve ser julgada procedente, tendo o reclamante direito a que o custo da reparação ou substituição do bem seja suportado pela reclamada até ao limite máximo de 499,00 eur.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor necessário para proceder à reparação ou substituição do equipamento de televisão avariado, até ao limite máximo de 499,00 eur.

Notifique-se.

Braga, 14 de julho de 2023

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto