

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 64/2021**

**Demandante:** A

**Demandada:** B

**Demandada:** C

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): Tendo a demandada “C” cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, designadamente o “*Dever de informação*”, previsto no **artigo 4.º**, relativamente ao contrato de seguro contra roubo e danos acidentais, celebrado simultaneamente com o contrato de compra e venda de um telemóvel, não assiste à demandante o direito ao reembolso do valor total a título de prémio de seguro no período de agosto de 2019 a dezembro de 2020.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

A demandante **A**, residente no bairro Dr.º F, no concelho de V apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 64/2021, contra as demandadas **“B”** e **“C”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação das demandadas a reembolsarem-lhe a quantia de €175,84 relativa ao prémio de seguro do contrato celebrado com a demandada “B”, intermediado pela demandada “C”, com fundamento na omissão do “dever de informação” relativamente à renovação automática do contrato após o seu prazo inicial.

Por sua vez, as demandadas “B” e “C” contestaram a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência total da ação e a sua absolvição dos pedidos.

#### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude de a demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral

do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 17-06-2021, pelas 10:15.

A demandante não esteve presente e as demandadas estiveram representadas pelos Srs. Dr.ºs D, a demandada “B”, e E, a demandada “C”.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

#### **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

##### **Questão Prévia - Ilegitimidade processual passiva da demandada “C”:**

A demandada “C” considera-se parte ilegítima na presente ação e invocou, para o efeito, a exceção dilatória de ilegitimidade processual passiva, com fundamento no facto do contrato

de seguro ter sido celebrado entre a reclamante e a demandada “B” e todos os pagamentos do prémio do seguro terem sido feitos diretamente àquela.

**Cumpre, então, apreciar e decidir a exceção:**

A legitimidade dos demandados/réus resulta do interesse direto que têm em contradizer os factos invocados pelos demandantes/autores, traduzindo-se tal interesse no prejuízo que possa advir da procedência dos pedidos formulados por aqueles.

Na falta de indicação da lei em contrário consideram-se titulares do interesse relevante para o efeito de legitimidade os sujeitos da relação material controvertida tal como é configurada pelo demandante/autor, de acordo com o **artigo 30.º**, do Código do Processo Civil (CPC), aqui aplicação supletivamente.

Atendendo à causa de pedir e ao pedido formulado pela demandante, designadamente o facto da celebração do contrato de seguro ter sido intermediada pela demandada “C” e a causa de pedir desta ação arbitral consistir na omissão do “dever de informação” acerca das condições de renovação do contrato, a demanda “C” tem interesse direto em contradizer, traduzindo-se este no prejuízo que dessa procedência advenha, tanto mais que a demandante configura a referida demandada como sujeita da relação material controvertida, porque a mesma intermediou o contrato de seguro e, nos presentes autos, estão em causa danos alegadamente causados à demandante por força do incumprimento do dever de informação que impedia da mesma atenta a sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

Em face do exposto a demandada “C” é **parte legítima passiva na presente causa arbitral e por isso julga-se improcedente a exceção dilatória invocada pela mesma.**

**Concluindo:** este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene as demandadas na devolução da quantia de €175,84 com fundamento na violação do dever de informação relativamente às condições de renovação do contrato de seguro que a demandada “C” intermediou entre a demandante e a demandada “B”.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€175,84**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que a demandante reclama das demandadas e que estas não pretendem pagar por considerar que o contrato de seguro se renovou licitamente.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€175,84** (cento e setenta e cinco euros e oitenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante na reclamação inicial, confirmada, depois, na fase “arbitral” deste processo, as posições assumidas pelas demandadas nas suas contestações, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, o depoimento da testemunha F, trabalhador da demandada, que revelou conhecimento direto dos factos e depôs com verdade, autenticidade e, por isso, com credibilidade, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. Entre a demandante e a demandada “B” foi celebrado um contrato de seguro titulado pela apólice n.º 000;
2. O contrato de seguro foi celebrado em 07-08-2018 aquando da compra de equipamento telemóvel HUAWEI P20 Lite à demandada “C”;
3. No momento da celebração do contrato de seguro foi explicado à demandada todo o conteúdo do contrato de seguro, tendo, uma vez aceite pela demandada a contratação do mesmo, sido enviadas as condições gerais e particulares do contrato de seguro para a demandada na morada por esta indicada;
4. O contrato de seguro previa um período de 14 dias de livre resolução do contrato de seguro, na eventualidade da tomadora do seguro não concordar com as condições contratuais apresentadas, sendo que a demandante nada disse nesse período;
5. O contrato de seguro foi celebrado com um prazo de vigência ou duração anual renovável tacitamente, e o respetivo prémio por esse período de cobertura é de pagamento fracionado (mensal);
6. O contrato de seguro foi renovado em agosto de 2019 e agosto de 2020.
7. Encontrando-se no seu terceiro ano (de 5 possíveis) de duração quando foi feito cessar, em fevereiro de 2021;

8. Determinam as condições gerais do contrato de seguro que *“O contrato indica a sua duração, sendo por períodos anuais e sucessivos de 1 (Um) ano até ao limite máximo indicado no número 6”*;
9. Conforme determinado nas condições gerais do contrato de seguro relativamente ao período coberto pela apólice é determinado que o *“período de um ano contado desde a Data de Efeito indicada nas Condições Particulares da Apólice. A Apólice renovar-se-á automática e sucessivamente por iguais e sucessivos períodos de 1 (Um) ano até um limite máximo de 5 (Cinco) anos, podendo ambas as Partes opor-se à renovação anual mediante notificação escrita dirigida à outra parte com uma antecedência mínima de 1 (Um) Mês desde a data de renovação.”*;
10. A demandante nunca procedeu à cessação do contrato de seguro, seja através de que modalidade contratualmente prevista for.
11. A demandada nunca recebeu qualquer comunicação de oposição à renovação anual do contrato de seguro;
12. Nos termos do disposto no artigo 11 ponto 7 das condições gerais do contrato de seguro, *“Ambas as Partes poderão opor-se à renovação anual do contrato mediante notificação escrita dirigida à outra parte com uma antecedência mínima de 1 (Um) Mês desde a data de renovação. Não haverá reembolso de prémios pagos correspondentes ao período de tempo em que o seguro esteve em vigor em caso de denúncia por parte do Tomador.”*;
13. Na sequência da reclamação da demandante apresentada em 21-01-2021 a demandada considerou a mesma como oposição à renovação do contrato de seguro;
14. A demandada cessou a apólice de seguro em 07-02-2021 com efeitos imediatos;
15. A demandada não cobrou à demandante nenhuma penalização pela cessação antecipada do contrato de seguro;

16. A partir daquela data deixou de cobrar quaisquer montantes a título de prémios como contratualmente se encontra previsto.
17. Toda esta conduta foi reportada em carta remetida à demandada, em resposta à reclamação por ela inicialmente apresentada;
18. Conforme referido nas condições gerais e particulares do contrato de seguro celebrado entre as partes em juízo, a cobrança dos prémios associados à execução do contrato era efetuada através de débito direto na conta bancária que era da titularidade da demandante e que foi por ela indicada à B para o efeito;
19. Esta autorização foi confirmada pela demandante, assim como a totalidade do conteúdo das condições gerais, através de SMS remetida para número de telefone móvel da propriedade da B, procedimento este que foi explicado à demandante e que esta concordou;
20. Determinam as condições gerais do contrato de seguro, que foram remetidas pela demandante no momento da celebração do mesmo, que em vendas presenciais – como in casu, atendendo que foi efetuada numa loja C -, *“a aceitação dos termos e condições da apólice far-se-á por intermédio de SMS e do procedimento legal de aceitação associado a este meio e supõe o consentimento expresso outorgado a favor da Companhia de um mandato válido de débito direto G”*;
21. A aceitação do conteúdo do contrato de seguro, assim como do método de pagamento do prémio pressupõe o envio de uma SMS para o telefone da tomadora de seguro, in casu, o n.º 000, e posteriormente o envio, de resposta, de um SMS da tomadora aceitando tais factos;
22. A demandante concordou com o teor do contrato de seguro e com o método de cobrança dos prémios através do referido mecanismo, com o envio de SMS no dia 07-08-2018, conforme se retira do **Doc.3** junto com a contestação da demandada “B”, quando, à pergunta se aceita as condições gerais e particulares do contrato de

seguro (nas quais se inclui o método de cobrança do respetivo prémio) a demandante responde “ACEITO” (enviado do supra mencionado número de telefone móvel);

23. O procedimento negocial, de conclusão e de execução do contrato de seguro foi sempre efetuado com a concordância da demandante, que, desde a compra do equipamento (telemóvel) até fevereiro de 2021 sempre viu a responsabilidade transferida para a demandada “B”;
24. A demandada “B” procedeu à cobrança dos prémios definidos contratualmente, através do mecanismo (débito direto) definido entre as partes;
25. A demandada nunca contestou os débitos diretos;
26. A demandada nunca cancelou os débitos diretos;
27. A demandante nunca solicitou a oposição à renovação da apólice, que se renovou tacitamente no final de cada ano de duração, até à data da sua cessação, por iniciativa da demandada “B” na sequência da reclamação apresentada por aquela em fevereiro de 2021.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. Em nenhum dos contratos consta a assinatura da demandante;
2. A demandante não foi informada dos termos e condições da renovação do contrato de seguro.

**Não existem outros factos**, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1/2 pelos contratos (compra e venda de equipamento e de seguro);
- b) Quanto ao facto n.º 3 pelo depoimento da testemunha F;
- c) Quanto os factos n.ºs 4/5/6/7/8/9 pelo contrato de seguro;
- d) Quanto aos factos n.ºs 10/11 pelo depoimento da testemunha F;
- e) Quanto ao facto n.º 12 pelo contrato de seguro;
- f) Quanto aos factos n.ºs 13/14/15/16/17 pelo depoimento da testemunha F;
- g) Quanto ao facto n.º 18 pelo contrato de seguro;
- h) Quanto ao facto n.º 19 pelo depoimento da testemunha F;
- i) Quanto ao facto n.º 20 pelo contrato de seguro;
- j) Quanto ao facto n.º 21 pelo depoimento da testemunha F;
- k) Quanto aos factos n.ºs 22/23 pelo contrato de seguro e pelo depoimento da testemunha F;
- l) Quanto aos factos n.ºs 24/25/26/27 pelo depoimento da testemunha F.
- m) Quanto ao facto n.º 1 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da reclamada não ter provado os factos constitutivos do direito alegado, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o “Ónus

da Prova”, porquanto a assinatura da demandada consta do contrato para venda a prestações de equipamento junto aos autos pela demandada “C”, com a sua contestação:

Tomei conhecimento das Condições Gerais de Venda a Prestações de Equipamento(s), às quais dou o meu acordo.

.....,07.08.2018

Pelo Cliente \_\_\_\_\_

- n) Quanto ao facto n.º 2 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da demandada “C” ter logrado provar o cumprimento do dever de informação, previsto no artigo 4.º, da Lei n.º23/96, de 26/07, dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova previsto no artigo 11.º daquele diploma, por um lado, e pelo facto, ainda, da demandada “B”, ter demonstrado, pelos documentos e depoimento da testemunha F, que o contrato de seguro contém toda a informação relativa aos termos e condições do mesmo, designadamente quanto ao prazo contratual e à sua renovação.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e o depoimento da testemunha F.

A partir do contrato de seguro foi possível apurar, desde logo, a natureza, objeto, data de celebração, preço, prazo, período mínimo de vigência e, designadamente, as cláusulas contratuais relativas à renovação do contrato, por um lado, e que tais cláusulas consagram toda a informação que era devida à demandante, por outro.

A partir dos contratos juntos aos autos pelas demandadas foi possível confirmar, ainda, que os mesmos foram assinados pela demandada, contrariamente, assim, a versão da mesma que alegou que a sua assinatura não consta de nenhum dos contratos.

A partir do depoimento da testemunha F, que se revelou seguro, coerente, espontâneo, autêntico e, por isso, credível, revelando um conhecimento direto dos factos, foi possível

confirmar, também, que foi cumprido o dever de informação que impedia sobre a demandada “C” na qualidade de intermediária da celebração do contrato de seguro.

**Em suma:** a partir dos documentos e do depoimento da testemunha F a demandada “C” logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente o dever de informação relativamente ao contrato de seguro que intermediou aquando da venda do telemóvel seguro naquele contrato.

Sobre a demandante recaía, todavia, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil. Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, a demandante não conseguiu provar nenhum dos factos alegados, designadamente que a sua assinatura não consta de nenhum dos contratos que celebrou (compra e venda em prestações de telemóvel e de seguro).

Relativamente à posição da demandante este tribunal considera, ainda, altamente improvável, sem qualquer sinal de verosimilhança, que a mesma só em 2021 tenha detetado que há três anos lhe eram debitadas mensalmente as prestações do prémio anual do seguro.

Acresce que tendo o telemóvel sido adquirido em regime prestacional de 25 prestações mensais, iguais e sucessivas, por um lado, e que o seguro foi celebrado precisamente para garantir situações de danos e roubos durante esse período, a demandada não pretendesse manter o seguro pelo menos até ao pagamento integral do telemóvel.

Pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente os relativos ao dever de informação das condições de prestação do serviço.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação das demandadas, que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para as mesmas decorrente da

apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para serem condenadas no pedido formulado pela demandante.

Conforme dispõe o **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “*Dever de informação*”, “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias.”,

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, “1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que as demandadas, designadamente a demandada “C”, não violou nenhuma das normas acima enunciadas, dado que cumpriu o dever de informar a reclamante dos termos e condições do contrato de seguro que intermediou entre aquela e a demandada “B”, designadamente quanto ao prazo do contrato e sua renovação.

De igual modo não violaram o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que “O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.”.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandadas atuaram licitamente, porquanto cumpriram as obrigações legais quanto ao dever de informação previsto nas Leis n.ºs 23/96, de 26/07, e 24/96, de 31/07, decorrentes das suas qualidades de prestadora de serviço público essencial (C), e prestadora de serviços (“B”), designadamente informando a reclamante do prazo do contrato de seguro e condições da sua renovação.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo as demandadas do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

**VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€175,84** (cento e setenta e cinco euros e oitenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 09-08-2021.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,