



Processo: 2925/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Tribunal arbitral de consumo é materialmente competente para julgar a reclamação deduzida por segurado, junto da seguradora, no âmbito do contrato de seguro anteriormente celebrado, tendo em conta que este não foi expressamente excluído do âmbito da lei RAL (Lei 144/2015 de 8 de Setembro), pelo nº 2 do artº 2º (como acontece, por exemplo, relativamente aos serviços sem contrapartida económica, ou aos serviços de saúde), nem da definição dos contratos tal como prevista no artº 3º;

2. Nos termos da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e dos serviços contratados - que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (alin. a) do artº 3º e artº 4º) – e, ainda,

3. à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).

4. Nas relações de consumo exige-se que as partes procedam de boa fé, e de acordo com aquilo a que se obrigaram, sob pena de responsabilidade pelos prejuízos causados (nº 2 do artº 762º e artº 798º, ambos do CC).

A – Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1 O Demandante **A** formalizou no dia 31 de Outubro de 2020, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a **B**, nos termos da qual peticiona indemnização pelos prejuízos decorrentes do incumprimento do contrato de seguro.

Alega ter ficado privado da sua viatura durante quatro dias, na sequência de sinistro, e que, ao abrigo do contrato de seguro, teria direito a carro de substituição – o que faz parte das condições acordadas.

Esclareceu que a viatura foi recolhida pelo reboque numa 5ªf, entregue à oficina na 6ª, mas a avaria não foi diagnosticada de imediato. Verificada a necessidade de uma bateria nova, teve que aguardar.

Ainda, a oficina não trabalha ao fim de semana, e não tinha baterias em stock.

Há gravações de chamadas com a seguradora a assumir a entrega de carro de substituição.

Juntou: cópia da reclamação no Livro de Reclamações, posição transmitida pela Seguradora e troca de comunicações, cópia do contrato e das condições especiais do Seguro (fls 3 a 51).



1.2. A Demandada notificada da reclamação do Demandante, reiterou a posição anteriormente assumida (fls 55), e refere que o documento da oficina, que recebeu, não cumpria os requisitos para atribuição de veículo de substituição, que acontece apenas pelo período efectivo da reparação.

Alega, que o motivo indicado (troca de bateria) não é enquadrável, uma vez que a bateria não demoraria 4 dias a colocar.

1.3. A Demandada não contestou, não compareceu à audiência de julgamento, nem juntou qualquer elemento de prova.

B - Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores (pessoa colectiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do ser Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária, sendo certo que está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória), ou de arbitragem necessária.

Dispõe o nº 2 do artº 4º do Regulamento do CNIACC que se consideram conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (cf., ainda, nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC).

Ora, no caso em apreço estamos perante a reclamação de um particular, junto de pessoa colectiva que (claramente) exerce com carácter profissional uma actividade económica, da qual pretende a obtenção de benefícios, ou lucro.

O contrato de seguro não foi expressamente excluído do âmbito da lei RAL, pelo nº 2 do artº 2º (como acontece, por exemplo, relativamente aos serviços sem contrapartida económica, ou os serviços de saúde), nem da definição dos contratos nos termos do artº 3º.

De acordo com a doutrina (cf., nomeadamente, Jorge Morais Carvalho, in *Manual de Direito de Consumo*), o conceito de consumidor pode ser analisado por referência a quatro elementos, a saber: o subjectivo, o objectivo, o teleológico e o relacional.

Atente-se, por ora, no elemento objectivo do conceito de consumidor, aqui relevante, porquanto e de acordo com este critério, este conceito deve ser entendido de forma ampla, e de modo abarcar qualquer relação contratual estabelecida entre duas partes (*sublinhado nosso*). Certo é que o DL 72/2008, de 16 de Abril, veio consagrar Regime Jurídico do contrato de seguro, e não afasta a aplicação das regras da Lei da Defesa do Consumidor, como expressamente resulta do respectivo preâmbulo e se dispõe no artº 3º.

Termos em que, e como conclui Jorge Morais de Carvalho (*obra citada*), o nº 1 do artº 2º da Lei RAL deve ser submetido a uma interpretação extensiva de forma a alargar o âmbito de aplicação da Lei a várias relações contratuais, não expressamente excluídas pelo nº 2 do artº 2º. E, conclui, *“a referência expressa aos contratos de compra e venda e de prestação de serviços resulta da sua especial importância no contexto do mercado interno e não visa excluir a aplicação do diploma a outros tipos contratuais”*.

Do que resulta a competência material deste tribunal para decidir a questão em apreço.

Tudo conforme, ainda, o previsto no nº 2 do artº 4º e 7º do Regulamento do CNIACC, e nºs 1 e 2 do artº 33º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), designadamente quanto ao enquadramento da reclamação apresentada pelo Demandante.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, o que resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

Termos em que, facilmente, se conclui que o presente litígio está submetido à arbitragem necessária e é passível de decisão arbitral.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e actuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e nº 2 do artº 4º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €120, correspondente ao valor atribuído pelo Demandante na sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº6º do Regulamento).

De acordo com o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011

de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011.

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.
Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à indemnização de €120, relativa aos prejuízos causados pelo incumprimento das obrigações contratuais da Demandada ao abrigo do contrato de seguro (cobertura veículo de substituição).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Entre Demandante e Demandada foi celebrado um Contrato de Seguro – Apólice nº 000, em vigor entre 9.12.2019 e 8.12.2020 (fls 41 a 51);
- II. No âmbito do Contrato de Seguro (referido em I) foram contratadas as coberturas, entre outras, de Assistência em Viagem Normal e Veículo de Substituição – Opção Similar (fls 16 a 38, 42 a 44);
- III. No dia 20 de Agosto de 2020, a viatura do Demandante avariou, pelo que foi transportada pelo reboque para a oficina e, depois, diagnosticada a necessidade de substituição de uma bateria (cf. factura emitida pela oficina da marca do veículo em 24.08.2020);
- IV. A substituição da bateria configura uma avaria do carro, e não resulta de falta de manutenção;
- V. No dia 21 de Agosto de 2020 (6ª.f), o Demandante enviou à Demandada, através de comunicação electrónica, a declaração para pedido de viatura de substituição (fls 6);
- VI. No dia 21 de Agosto de 2020, ao Demandante foi entregue orçamento do material e preço a liquidar;
- VII. A substituição da bateria só ocorreu na 2ª., dia 24 de Agosto de 2020;
- VIII. A bateria não existia em stock, na oficina;
- IX. Entre os dias 20 e 24 de Agosto de 2020, o Demandante estabeleceu vários contactos telefónicos com os serviços da Demandada, para solicitação do veículo de substituição;
- X. O Demandante, privado do seu carro, pediu aos amigos o favor de o deslocarem de e para o trabalho (trabalha por turnos), participou na gasolina de outros, não pode fazer a sua vida e rotina normal, e teve incómodos e transtornos com a falta da viatura, no montante de €120.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados quaisquer factos relevantes como não provados.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante e dos documentos que juntou ao processo.

O Demandante em audiência de julgamento relatou o episódio da avaria da viatura, do respectivo transporte para a oficina, e do pedido do veículo de substituição.

Esclareceu que, tratando-se o carro de um híbrido, a bateria em causa não estava em stock na oficina.

Por outro lado, explicou que tendo em conta o fim de semana entre a avaria e a respectiva substituição, ficou sem o carro durante 4 dias, o que lhe causou vários transtornos, uma vez que precisa do carro para se deslocar de e para o trabalho, teve necessidade de solicitar o favor de os colegas o transportarem (tendo contribuído para a gasolina), trabalha por turnos e, ainda, se viu privado de fazer a sua rotina normal diária – para o que necessita da viatura.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência e falta de contestação da Demandada

Nos termos do nº 2 do artº 35 da LAV (Lei/20011 de 14 de Dezembro), se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o nº 2 do artº 33º, o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.

E, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nº 3).

2. Do contrato de Seguro – Condições especiais (coberturas)

O Demandante juntou ao processo a cópia das Condições especiais do contrato de seguro e respectivas coberturas.

Dos documentos resulta a informação do contratado designadamente, quanto à assistência em viagem e ao veículo de substituição.

Não nos vamos pronunciar sobre a cobertura da Assistência em Viagem, apesar de ter sido referida pela Demandada na resposta à reclamação do Demandante, uma vez que não está aqui em causa, nem foi referida no pedido ou no âmbito da reclamação.

Atente-se, assim, e apenas ao contratado relativamente ao Veículo de Substituição (fls 38).

Considera-se “Avaria”, como dano súbito e imprevisto que impeça o veículo de circular normalmente e obrigue à sua reparação, desde que não resulte da falta de cuidados de manutenção recomendados pelo construtor ou não corresponda às operações normais de manutenção ou assistência (claus^a. 1^a).

Ficou provada a avaria – o que, também, nunca foi posto em causa pela Demandada, em sede de resposta ao Demandante.

Ainda, refere-se, a presente condição especial garante ao Segurado, em caso de privação forçada do uso do veículo seguro, em consequência da avaria, o fornecimento nas condições previstas, de uma viatura de substituição cuja tipologia dependerá do tipo de veículo e opção contratualizada e, se à data da avaria o veículo seguro não tenha mais de seis anos, e a avaria ocorra nos primeiros trinta dias a contar da data do início do contrato de seguro ou subscrição da condição especial (claus^a. 2^a, nºs 1 e 2) – factores de exclusão que não se mostram cumpridos.

Considera-se privação do uso do veículo a sua imobilização a partir do pedido de marcação de peritagem ou do início da reparação, nos casos de avaria (o que aconteceu na 6^{af}), e apenas durante o período efectivo de reparação e cessam no termo da sua reparação (até 2^{af}) (cfr. clásu^a. 3^a, § 1, alin. a)).

O período de privação não pode ultrapassar os quinze dias (claus^a. 4^a.), e só pode ser accionado por duas vezes.

O Segurado fornecerá ao Segurador os elementos bastantes para a caracterização do tipo de privação, para a determinação dos danos e número de dias a considerar para atribuição do veículo de substituição (claus^a. 5^a) – o que foi efectuado.

A situação dos presentes autos não é enquadrável nas alíneas de exclusão de responsabilidade.

Posto isto, atenta a matéria provada e assente, o Demandante tinha direito ao veículo de substituição, como havia contratado e pelo período da reparação da viatura.



O que não foi prestado pela Demandada.

Ainda, a Demandada não apresentou uma causa legítima para a sua não prestação.

3. Da indemnização dos prejuízos

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços que adquire, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem de modo adequado às suas legítimas expectativas - alin. a) do artº 3º e artº 4º da lei 24/96 de 31 de Julho.

Por outro lado, o consumidor tem, ainda, direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).

A Demandada, por via do contrato celebrado, estava obrigada à prestação do serviço associado à cobertura de substituição do veículo.

Foram cumpridos os pressupostos da atribuição, e como previsto no contrato – como referido, supra, e resulta da matéria provada.

O regime do Código Civil, relativo ao cumprimento e não cumprimento do contrato, aplica-se às relações jurídicas de consumo em tudo o que não estiver regulado por norma especial.

Neste âmbito, devemos apelar ao disposto no artº 762º do CC, e ao princípio da boa fé no cumprimento do contrato (veja-se também, *Manual de Direito de Consumo – 7ª ed. Jorge Morais de Carvalho – Teoria Geral do Contrato de Consumo*)

“A concretização da boa fé, que tem forte relação com o princípio da dignidade da pessoa humana, deve ser mais exigente no domínio das relações de consumo, uma vez que o nº 1 do artº 9º nº1 da LDC estatui que “o consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé (...), na vigência dos contratos”. Esta norma aplica-se quer ao consumidor quer ao profissional, embora se deva entender que o seu principal objectivo consiste em reforçar a posição do consumidor face ao regime geral do Código Civil”, impondo-se com especial acuidade no âmbito da responsabilidade pós-contratual”.

Por outro lado, de acordo com o artº 798º do CC, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Ao devedor, aqui Demandada, incumbe a prova de que a falta de cumprimento não procede de culpa sua (nº 1 do artº 799º) – e, no caso concreto, não foi alegado qualquer facto de desculpabilidade da conduta.

De acordo com o artº 341º do CC *“as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, e “aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado sendo que a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito*

invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” e, em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito (artº 342º, nºs 1, 2 e 3).

O Demandante apresentou a prova como lhe competia, designadamente invocou a obrigação contratual decorrente da celebração do contrato, indevidamente incumprida pela Demandada, os prejuízos causados decorrentes do dito incumprimento, ilícito, designadamente os incómodos causados pela falta do veículo, o que computou no montante de €120.

Estão, assim, cumpridos os pressupostos da obrigação de indemnizar, nomeadamente o facto voluntário e culposos, ilícito atenta a violação de obrigação contratual, o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo causado ao Demandante.

4. Conclusão

Pelo supra exposto, atento incumprimento contratual da obrigação acordada (contrato de seguro celebrado entre as duas partes), e preenchidos os pressupostos da obrigação de indemnizar (cfr. artº 798º do CC), concluímos pela procedência da ação, tal como peticionado pelo Demandante.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, procedente, condenando-se a Demandada **B** a pagar ao Demandante **A**, a indemnização peticionada de €120 (cento e vinte euros).

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 5 de Agosto de 2021