

SENTENÇA

Processo n.º: 529/2022.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: Resulta do n.º 1 do artigo 11.º do RCCG que: *“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.”*, determinando o n.º 2, que, na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente. A dúvida da existência da cobertura e da exclusão aplicável é clara na pessoa do requerente, caso contrário não teria apresentado o sinistro à requerida, tendo de se concluir que da informação que percecionou não resultou para este claro que se aplicava a exclusão a qualquer tipo de situação de reforma. Por outro lado, embora não tenham sido especificamente informadas ao requerente, das cláusulas contratuais gerais do contrato também não resulta esse esclarecimento, pelo que teremos de aplicar o prescrito pelo n.º 2 do artigo 11.º do RCCG, fazendo prevalecer o sentido mais favorável da cláusula em causa ao requerente.

#

1 – RELATÓRIO:

1.1 – No pedido dirigido ao CNIACC, o requerente pede que seja acionado o seguro que tem com a requerida.

1.2 – Alega no sua reclamação inicial, resumidamente, que viu negado o seu direito a um seguro de proteção de mensalidades do serviço ..., numa fase inicial por confusão de datas e posteriormente lhe é negado o seguro por ter recebido uma carta tendo como motivo de despedimento reforma por invalidez e que a sua entidade patronal não quer corrigir. Esclarece que a reforma de invalidez é uma pensão por doença profissional no valor € 11,69, que lhe permite continuar a trabalhar e poder efetuar descontos, tendo já enviado esses comprovativos para a requerida.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

1.3 – Citada do teor da reclamação e regularmente notificada para a realização da audiência a requerida veio apresentar contestação na qual requer que seja colocado termo ao presente processo nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 35.º da LAV – Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), por incumprimento por parte do requerente do disposto no .º 2 do artigo 33.º do mencionado diploma. Quanto à pretensão do requerente alega que a mesma carece de fundamento, descrevendo que recebeu a participação do sinistro que numa primeira fase foi recusado por se encontrar no período de carência previsto no clausulado contratual. Após envio de nova versão do documento por parte do requerente, o sinistro foi sujeito a reanálise, tendo identificado que o motivo do desemprego era a reforma por invalidez, o que consubstancia uma das cláusulas de exclusão previstas no contrato de seguro. Afirma que o requerente celebrou um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a NOS, que a 15 de Novembro de 2021 o requerente aderiu ao contrato de seguro celebrado entre a NOS, na qualidade de tomadora de seguro e beneficiária, e a requerida seguradora, titulado pela apólice de grupo n.º C0000. Alega que a adesão foi aceite e que o requerente passou a figurar no âmbito deste contrato como pessoa segura. O seguro em causa tem por coberturas do ramo vida, o risco de morte, invalidez absoluta e permanente, incapacidade total temporária, hospitalização por acidente, e do ramo não vida o desemprego de trabalhadores por conta de outrem. Afirma que o requerente pretendeu acionar a cobertura de desemprego, que se encontra descrita na alínea e) da cláusula 2.ª das condições gerais da apólice. Alega ainda que da alínea b) da cláusula 10.ª das referidas condições gerais resulta que se encontram excluídas as situações de reforma, antecipação de reforma ou pré-reforma, mesmo estando a receber subsídio de desemprego. Por último afirma que a participação de sinistro deverá ser acompanhado dos elementos elencados na cláusula 15.ª das mencionadas condições gerais. Entende que a situação de desemprego do requerente se encontra excluída do âmbito da cobertura da apólice em causa, uma vez que a sua situação de desemprego decorre da sua reforma por invalidez, pelo que a sua pretensão terá de improceder. No mais afirma que o requerente não é titular do direito à indemnização, pois todas as prestações previstas no contrato serão liquidadas à, e o requerente afirma que continua a trabalhar, resultando da cláusula 11.ª das condições gerais que os pagamentos devidos em situação de desemprego apenas são devidos se a situação se prolongar por um período superior a 30 dias consecutivos completos, não tendo o requerente demonstrado que a sua situação de desemprego se manteve. Conclui pedindo a improcedência da reclamação e a sua absolvição dos pedidos formulados.

1.4 – Foi realizada a audiência de julgamento na ausência do requerente, e na presença da mandatária da requerida, tendo sido apresentada uma testemunha pela requerida que foi ouvida.

#

2 – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

2.1 - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado num contrato de seguro de grupo para uso particular do requerente), do território (o contrato foi celebrado no âmbito de um serviço que é prestado para a residência do requerente sita no concelho de Vendas Novas, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

A requerida alega que o requerente incumpriu o disposto no n.º 2 do artigo 33.º da LAV, que determina que aquele deve apresentar petição em que enuncia o seu pedido e os factos em que se baseia, e em consequência deverá ser posto termo ao processo arbitral como determinado pelo n.º 1 do artigo 35.º da LAV.

Estas disposições da LAV visam resolver situações em que o requerente não alega factos suficientes nem formula pedidos que sejam entendidos ou entendíveis pela outra parte e em consequência não permitam a esta apresentar cabal defesa relativamente aos factos alegados e pedidos contra si formulados.

Tal não se verifica nos presentes autos, como decorre quer da reclamação e pedido do requerente, quer da cabal defesa apresentada pela requerida na sua contestação, na qual demonstrou conhecer os factos em causa e apresentou a sua defesa relativamente aos mesmos.

Não se verifica assim o previsto no n.º 1 do artigo 35.º da LAV, indeferindo-se o requerido pela requerida.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

2.2 - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a ver acionada a cobertura do contrato de seguro de grupo.

#

**3 - FUNDAMENTOS DA
SENTENÇA:**

3.1 – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

3.1.1 – O requerente celebrou um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a ..., tendo aderido a 15 de Novembro de 2021 ao contrato de seguro de grupo de proteção de fatura com a apólice n.º C000, na qualidade de pessoa segura, celebrado entre a requerida na qualidade de seguradora e a ..., na qualidade de tomadora do seguro e beneficiária, tendo-lhe sido prestadas as informações constantes do documento de informação sobre produtos de seguro produzido pela requerida, conforme resultou da reclamação do requerente, dos documentos juntos aos autos por este, das declarações em audiência da testemunha apresentada pela requerida, do documento junto aos autos por correio eletrónico datado de 20 de Abril de 2022, da contestação da requerida e do documento n.º 1 junto com a mesma.

3.1.2 – Em data não concretamente apurada do mês de Janeiro de 2022, o requerente dirigiu aos serviços da requerida uma participação de sinistro fundada em situação de desemprego, conforme resultou da reclamação do requerente, das declarações da testemunha apresentada pela requerida, da contestação da requerida e dos documentos n.º 2 e 3 juntos com a mesma.

3.1.3 – O requerente viu ser declarada a sua situação de desemprego, com data de cessação do contrato de trabalho a 31 de Dezembro de 2021 por motivo de reforma por invalidez, conforme resultou da reclamação do requerente, das declarações em audiência da testemunha apresentada pela requerida e dos documentos n.º 2 e 3 juntos com a contestação da requerida.

3.1.4 – O requerente manteve-se em situação de desemprego até ao dia 5 de Abril de 2022, conforme resultou do documento junto aos autos por correio eletrónico datado de 20 de Abril de 2022.

3.1.5 – Por carta datada de 9 de Fevereiro de 2022 dirigida ao requerente, a requerida declinou a cobertura do sinistro participado pelo requerente com fundamento na exclusão prevista na alínea b) da cláusula 10.5 das condições gerais da apólice que diz: “*Situação de reforma, antecipação de reforma ou pré-reforma, mesmo estando a receber subsídio de desemprego;*”, como resultou do documento junto aos autos a folhas 5.

3.1.6 – O requerente encontra-se reformado por invalidez permanente resultante de doença profissional, auferindo uma pensão mensal no valor de € 11,69, como resultou do documento junto a folhas 6 dos autos.

#

3.2 – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo resultando em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e do que resulta nos autos por admissão das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos à sua situação de desemprego, à sua situação de reforma, ou seja consubstanciam os factos invocados pela requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto às suas obrigações contratuais, em função do disposto nas cláusulas contratuais gerais do contrato de seguro de grupo celebrado com a NOS Comunicações.

Não foram trazidos aos autos elementos que permitissem perceber qual o contrato celebrado pelo requerente e a ..., nem outros elementos pessoais ou mais esclarecimentos acerca da situação profissional do requerente, uma vez que este não compareceu na audiência, sendo assim possível ouvir o mesmo em declarações de parte.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

3.3 – O Mérito da Causa:

3.3.1 - do direito do requerente ver acionada a cobertura do contrato de seguro de grupo:

O contrato de seguro de proteção de fatura, titulado pela apólice de seguro de grupo, celebrado entre a requerida e a ... insere-se e encontra-se regulada pelo

disposto no Decreto-Lei n.º 72/2008,
de 16 de Abril, também conhecido

como RJCG - Regime Jurídico do Contrato de Seguro.

Uma vez que, pelo menos relativamente ao requerente, este contrato de seguro é um contrato de adesão, ao qual o requerente adere, as suas cláusulas contratuais gerais (pré-formadas, generalistas e a imodificáveis), subsume-se também este contrato ao regime do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, também conhecido como o RCCG - Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Neste quadro legal sobre a requerida impendem obrigações de informação que decorrem do disposto no artigos 18.º, 21.º, 22.º e 78.º do RJCG.

Como resulta do autos, ao requerente foi prestada informação acerca da apólice de seguro em causa através de um folheto produzido pela requerida, em formato A4, com duas páginas, do qual constam, quais os riscos que são segurados, quais os riscos que não encontram segurados, quais as restrições da cobertura, qual a área geográfica das coberturas, quais as obrigações da pessoa segura, quando e como deve pagar o prémio do seguro, quando começa e acaba a cobertura e como pode ser rescindido o contrato.

Ao requerente não foram demonstradas ou explicadas as cláusulas contratuais gerais do contrato em causa, sendo a informação que lhe foi transmitida a constante do folheto acima descrito.

Como resulta dos autos, o requerente reclama o não acionar das cobertura do seguro por entender estar numa situação de desemprego que se insere nos riscos seguros.

A requerida declinou a cobertura do risco por o motivo do desemprego do requerente se fundar na rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do empregador, e subsequente situação de desemprego, decorrente da sua situação de reforma por invalidez (artigo 343.º do Código do trabalho).

Quanto a esta matéria, da informação que foi prestada ao requerente, resulta que está coberto o risco de desemprego involuntário para trabalhadores por conta de outrem, como era o caso do requerente, não sendo este risco coberto em caso de situação de reforma.

Da cláusula 10.5 das condições gerais da apólice resulta que em caso de desemprego se encontra excluída a situação de reforma.

O busílis da questão consiste em saber se da informação prestada ao requerente resulta claro que estava excluída toda e qualquer situação de reforma em que o mesmo se viesse a encontrar, não resultando da informação efetivamente prestada ao requerente, nem das cláusulas contratuais gerais da apólice essa distinção.

Na ótica do cidadão médio

uma exclusão de cobertura de um seguro relacionada com uma situação de reforma aponta para a reforma por velhice e não outra.

A cláusula de exclusão em causa e a informação prestado ao requerente terá de ser considerada como equívoca.

Como acima se disse, o contrato de seguro em causa está sujeito às regras do RCCG, por se tratar de um contrato de adesão.

Do Acórdão proferido pelo STJ – Supremo Tribunal de Justiça, a 30/03/2017, publicado e consultável em www.dgsi.pt, resulta que: *“I - O contrato de adesão, na sua forma pura, poderá definir-se como sendo aquele em que uma das partes, normalmente uma empresa de apreciável dimensão, formula unilateralmente cláusulas e a outra parte as aceita mediante a adesão ao modelo ou impresso que lhe é apresentado, não sendo possível modificar esse ordenamento negocial.*

II - ...

III - Posto que as cláusulas contratuais gerais não são fruto da livre negociação desenvolvida entre as partes, já que estão elaboradas de antemão e são objecto de simples subscrição ou aceitação pelo lado da parte a quem são propostas, a lei prescreve diversas cautelas tendentes a assegurar o seu efectivo conhecimento por essa parte e a defendê-la da sua irreflexão, natural em tais circunstâncias.

IV - Essas cautelas constam dos arts. 5.º e 6.º do DL n.º 446/85, de 25-10, fazendo recair sobre o proponente: (i) o dever de comunicação do teor das cláusulas, bem como o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva; (ii) e o dever de informação sobre os aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique.”.

Do que resulta dos autos a aclaração ou esclarecimento da exclusão não foi informada ao requerente, nem resulta das cláusulas contratuais gerais do mesmo a definição de reforma, como ocorre com as outras coberturas e exclusões.

Teremos de aplicar ao presente caso o RCCG quando as cláusulas contratuais a ele sujeita são ambíguas, como é o caso, quanto à interpretação ou definição da situação da reforma informada ao requerente.

Resulta do n.º 1 do artigo 11.º do RCCG que: *“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.”*, determinando o n.º 2, que, na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

A dúvida da existência da cobertura e da exclusão aplicável é clara na pessoa do requerente, caso contrário não teria apresentado o sinistro à requerida, tendo de se concluir que da informação que percecionou não resultou para este claro que se aplicava a exclusão a qualquer tipo de situação de reforma.

Por outro lado, embora não tenham sido especificamente informadas ao requerente, das cláusulas contratuais gerais do contrato também não resulta esse esclarecimento, pelo que teremos de aplicar o prescrito pelo n.º 2 do artigo 11.º do RCCG, fazendo prevalecer o sentido mais favorável da cláusula em causa ao requerente.

*

4 – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a reclamação do requerente, condenando a requerida a acionar a cobertura de desemprego involuntário do requerente e procedendo aos pagamentos devidos à tomadora de seguro.

Sem Custas.

Valor: € 500,00.

Notifique.

Lisboa, 29 de Agosto de 2022.

O Juiz-árbitro,

Pedro Areia