



Processo n.º 1983/2022

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – Atendendo ao contrato de seguro celebrado entre as partes entende-se estar perante uma questão alusiva ao direito do consumidor, quando se discute o cumprimento ou não do contrato de seguro em causa.

III - Nos termos do art.º 1º do DL n.º 72/2008, de 16/04, na sua versão atualizada, que estabelece o regime jurídico do contrato de seguro, o segurador obriga-se, em virtude do contrato de seguro celebrado, a cobrir um determinado risco e a realizar a prestação convencionada com o tomador do seguro, na eventualidade de ocorrer um evento aleatório, previsto no contrato, cabendo ao tomador o pagamento do respetivo prémio.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver



a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 07 de fevereiro de 2023, às 14h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que sofreu um sinistro em sua casa, caindo o telemóvel na água da sanita em julho 2022, e tentou na sequência do mesmo ativar o seu seguro multiriscos habitação na cobertura referente a danos em equipamentos eletrónicos.

Contactada a seguradora a mesma recusou a cobertura, e não ativou assim a apólice em causa, alterada e em vigor para este efeito, em 25 de junho 2022.



É certo que o seu equipamento já tem algum tempo, pois foi adquirido em setembro 2019, e com isso algumas das características principais perderam-se nomeadamente a estanquidade do equipamento.

Levou o mesmo telemóvel a uma loja da iService de forma a poder ter um relatório técnico, tendo ali deixado o equipamento.

Dali recebeu a indicação de que pelo dano por água em apreço deverá ser o equipamento substituído, face ao dano na placa principal, estimado/orçamentado na quantia de 679,95€, valor que está a ser peticionado.

Atendendo à recusa da seguradora em ativar a apólice solicitou a 18 de setembro 2022 a intervenção deste tribunal.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação através da sua mandatária a 24 de janeiro 2023, no sentido de alegar sumariamente em primeiro lugar pela incompetência do tribunal, considerando não se estar perante um conflito de consumo.

Além disso apresentou contestação alegando que o telemóvel não apresenta marcas de queda ou embate, tendo apenas uma mancha de oxidação. O equipamento estando protegido e face às suas considerações técnicas, não permite apurar a origem dos danos verificados no telemóvel, considerando que não se pode estabelecer umnexo de causalidade.

Não junta ainda o reclamante nenhum comprovativo de que procedeu à reparação ou de valores pagos, considerando que o valor reclamado carece de justificação, e que deve ser considerada a ação improcedente.



3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **679,95€** (seiscentos e setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que estava presente o Reclamante, e a sua testemunha Sr. J, bem como a Reclamada, representada pela sua mandatária Dra. C, e sua testemunha Sr. D, na qualidade de perito de seguros.

Nos termos do art. 14º do Regulamento do CNIACC, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência e foram ouvidas as partes e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.



5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante a 25.06.2022 renovou com alterações a sua apólice de seguro multirriscos, com a cobertura de equipamento eletrónico móvel.
- b. Em data não apurada, mas no mês de julho 2022 sofreu um sinistro em casa, tendo o equipamento caído à água na sanita.
- c. O equipamento havia sido adquirido a 24.09.2019.
- d. A 12.07.2022 foi realizado um orçamento na empresa iService.
- e. O equipamento foi dado como sem reparação por dano por água, devido a anomalia na placa principal.
- f. E indicado um valor orçamentado para a sua substituição na quantia peticionada de 679,95€.
- g. Participado o sinistro à seguradora a mesma vem recusar a cobertura da apólice a 29.07.2022 por não considerar enquadramento no contrato de seguro em causa.
- h. Até à data não houve pagamento do sinistro.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante e das testemunhas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.



5.2. Resultam como factos não provados

- a. Quanto tempo esteve o equipamento dentro de água;
- b. Ter havido um embate/queda que provocasse danos físicos no equipamento;
- c. Que tenham existido outros orçamentos pedidos pelo Reclamante;
- d. Que a apólice não tenha a cobertura alegada;
- e. Que não exista nexo de causalidade entre o sucedido e o contrato de seguro realizado e o prémio pago pelo seu tomador/titular.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de seguro nos termos do art.º 1º do DL n.º 72/2008, de 16/04, na sua versão atualizada.

Este diploma estabelece o regime jurídico do contrato de seguro, em que o segurador obriga-se, em virtude do contrato celebrado, a cobrir um determinado risco e a realizar a prestação convencionada com o tomador do seguro, na eventualidade de ocorrer um evento aleatório, previsto no contrato, cabendo ao tomador o pagamento do respetivo prémio



Subjacente ao conflito em causa encontra-se um contrato de seguro celebrado entre as partes, em que uma delas é um consumidor, na aceção do art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e da alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e a outra é uma entidade que exerce com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

Assim, estamos perante um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CNIACC e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, sendo consequentemente o Tribunal competente em razão da matéria.

Acrescente-se ainda que regime estabelecido para o contrato de seguro, na sua aplicabilidade, não afasta nem prejudica a aplicação do disposto em legislação sobre defesa do consumidor (art.º 3º), sendo que as normas desta natureza que sejam de carácter imperativo regem a situação contratual, qualquer que seja a lei aplicável e mesmo que a sua aplicabilidade resulte da vontade das partes (art.º 9º).

Nos termos da Lei n.º 24/96, de 31/07, subsequentemente alterada, o consumidor tem um direito especial à informação, mais exigente para o prestador de serviços ou fornecedor de bens, assim como o direito à proteção 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.

Nos termos do art.º 342º do Código Civil, cabe a quem alega um direito o ónus de provar os seus factos constitutivos.



Por sua vez, ao abrigo do n.º 2, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita. Em caso de dúvida, os factos consideram-se constitutivos do direito (n.º 3).

No caso em apreço, competia ao Reclamante demonstrar a existência de dano sofrido no equipamento móvel, e nomeadamente que esse dano se deveu a erros de manobra, imperícia, negligência ou incompetência do segurado.

E cabia à Reclamada demonstrar que o dano em causa se encontra excluído da apólice contratada.

Considerando os dados da apólice em causa, confirma-se que nos termos das condições especiais da apólice, há cobertura para este equipamento, nomeadamente porque a cláusula 1ª determina:

«1. A presente Condição Especial garante os danos sofridos por equipamento eletrónico móvel. Considera-se equipamento eletrónico móvel qualquer dos seguintes: telemóveis (...).

2. A garantia abrange, os danos sofridos por equipamento eletrónico ou informático móvel para uso não profissional do agregado familiar, ou de uso profissional que esteja confiado à guarda do Segurado, em virtude de:

(...) b) Erros de manobra, imperícia, negligência e incompetência.»

Verifica-se ainda que de acordo com a presente apólice, nos termos das condições particulares, que existe cobertura limitada quanto a equipamentos eletrónicos, móveis, no capital de 1500€.



Bem como, nos termos dos limites da indemnização, de acordo com a cláusula 3ª, que no caso de destruição total dos equipamentos, o segurador pagará ao segurado uma indemnização correspondente ao valor de substituição do objeto seguro à data do sinistro, por um equipamento novo, de idênticas características.

De acordo com a prova feita nos Autos, o reclamante apresenta um orçamento da iService, representante oficial da Apple, que faz prova de haver um dano no equipamento, ao indicar que o:

«equipamento apresenta avaria na placa principal, devido a dano por água. Não é efetuada reparação da placa principal motivo pelo qual o equipamento necessita de ser trocado por outro com as mesmas características num Centro Autorizado Apple. O orçamento apresentado já contempla essa troca.»

Atendendo à prova documental e testemunhal é entendimento deste tribunal que o Reclamante faz prova do que lhe compete, de que o dano foi provocado por sua negligência no manuseamento/imprudência do equipamento eletrónico, e *a contrario* a Reclamada não consegue afastar o ónus que lhe competia face a uma exclusão da apólice neste caso.

Assim não só não foi criada a convicção de que exista uma exclusão aplicável ao sinistro em causa por parte da Reclamada, como foi demonstrado que a apólice tem aplicabilidade, considerando o contrato celebrado e os limites de indemnização, onde o valor peticionado tem total enquadramento.

Nos termos deste regime, a Reclamada deverá ressarcir o consumidor nos termos da cobertura da apólice em causa, pelo valor da substituição do equipamento.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento ao reclamante da quantia de 679.95€.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 fevereiro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos