PROC. N.º 2479/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. *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.*

II. Na *participação, devem ser explicitadas as circunstâncias da verificação do sinistro, as eventuais causas da sua ocorrência e respetivas consequências*, devendo, ainda, ser prestadas ao segurador *todas as informações relevantes que este solicite relativas ao sinistro e às suas consequências.*

III. *O segurador obriga-se a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências.*

IV. Cabe ao segurador prestar todos os esclarecimentos exigíveis e informar o tomador do seguro das condições do contrato, deveres que são extensíveis ao mediador de seguros, quando o contrato tiver a sua intervenção.

V. As informações sobre o serviço financeiro, o contrato e demais informação obrigatória devem ser prestadas em papel ou noutro suporte duradouro e acessível ao consumidor, em tempo útil e antes de este ficar vinculado pela proposta ou pelo contrato.

VI. O consumidor tem o direito de resolver livremente o contrato à distância, sem necessidade de indicação do motivo, no prazo de 14 dias.

A) RELATÓRIO:

No dia 26/09/2022, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na e contra a Reclamada , com sede na (doravante 2ª Reclamada), alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em fevereiro de 2020 adquiriu um equipamento , no montante de €319,99;

2) Na sequência da compra, foi aconselhado pelos colaboradores da 1ª Reclamada a efetuar um seguro em seu nome;

3) No dia 01/09/2022, pelas 13h10 apercebeu-se de que não tinha consigo o telefone, não podendo precisar se o mesmo foi perdido ou roubado;

4) No dia 04/09/2022 como o equipamento não apareceu, participou o furto à PSP;

5) Tendo sido efetuado o seguro do equipamento, participou o sinistro com os demais documentos à seguradora;

6) No entanto, esta empresa declina qualquer responsabilidade, invocando que o furto do equipamento segurado não se encontra incluído nas coberturas desta apólice;

7) Não aceita a decisão, uma vez que aquando da celebração do contrato de seguro, o equipamento estaria coberto contra todos os riscos, incluindo perdas, furtos ou roubos, segundo informações prestadas aquando da subscrição de tal cotrato;

8) Está a pagar um equipamento de que não usufrui, pois o equipamento foi roubado e foram tomadas todas as diligências para a prova deste roubo;

9) Não teria subscrito o contrato, no caso de ter tido conhecimento de que a apólice não iria cobrir roubos/furtos ou perdas, pois queria estar seguro enquanto durasse o plano de pagamento do equipamento.

Peticiona que a Reclamada proceda à substituição do equipamento assegurado por outro com características similares. Em caso de recusa, que a Reclamada assuma a responsabilidade, atentas as informações erradas quanto à cobertura do seguro e, em consequência, que lhe seja entregue um equipamento de idênticas características ao adquirido em loja.

*

As Reclamadas não apresentaram contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 02/12/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços/fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €319,99 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o litígio está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se ocorreu sinistro subsumível às coberturas do contrato de seguro que o Reclamante alega ter subscrito junto da 2ª Reclamada. Subsidiariamente, em caso de improcedência do primeiro pedido, cumpre apreciar e decidir se a 1ª Reclamada deve compensar o Reclamante por violação do direito à informação, aquando da contratação, conforme também alega.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 10 de fevereiro de 2021, o Reclamante adquiriu um equipamento , pelo preço de €319,99, a pagar em prestações, junto de uma das lojas da 1ª Reclamada;

2) À data da aquisição, o Reclamante subscreveu um contrato de seguro junto da 2ª Reclamada;

3) O Reclamante participou o sinistro à 2ª Reclamada;

4) A 2ª Reclamada declinou responsabilidade, por entender que o sinistro não se encontra incluído nas coberturas da apólice;

5) O contrato de seguro prevê a cobertura de roubo e furto por/com arrombamento, dano acidental e derrame de líquidos.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) No dia 01/09/2022, o Reclamante apercebeu-se de que não tinha consigo o telemóvel;

b) O equipamento foi roubado;

c) No dia 04/09/2022 o Reclamante participou o furto do equipamento à PSP;

d) Aquando da celebração do contrato de seguro, o Reclamante foi informado pelos colaboradores da 1ª Reclamada que o equipamento estaria coberto contra todos os riscos, incluindo perdas, furtos ou roubos;

e) O Reclamante não teria subscrito o contrato de seguro, se tivesse conhecimento de que a apólice não iria cobrir roubos/furtos ou perdas.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e

valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

O **ponto 1)** ficou demonstrado pelos docs. 1 e 2 juntos pelo Reclamante. Embora o Reclamante tenha alegado que o telemóvel foi adquirido em 2020, em audiência esclareceu que se tratou de lapso e que o mesmo foi comprado em 2021, conforme consta dos referidos documentos.

O **ponto 2)** ficou provado pelo documento junto em audiência, correspondente ao contrato de seguro, sendo corroborado pelos docs. 3, 8 e 9 juntos.

Quanto ao **ponto 3)** da matéria provada e **alíneas a), b)** e **c)** da matéria não provada, muito embora tenha ficado demonstrado que o Reclamante participou o sinistro à 2ª Reclamada, não ficou demonstrado que o equipamento tenha sido furtado ou roubado, nem que tenha havido participação de furto do mesmo. Na verdade, o doc. 4 junto pelo Reclamante corresponde a um auto de extravio do equipamento e não a queixa-crime por furto. Por outro lado, quanto às circunstâncias em que o alegado furto terá ocorrido, o Reclamante não produziu qualquer prova documental ou testemunhal, sendo que as suas declarações foram confusas e contraditórias. No auto de extravio consta que o Reclamante relatou que, no dia 04/09/2022, se deslocava com o telemóvel no bolso do casaco e, quando chegou a casa, deu pela sua falta, percorrendo o caminho no sentido contrário sem conseguir encontrar o equipamento. No entanto, em audiência, o Reclamante referiu que tinha emprestado o telemóvel a um colega e que o mesmo lhe foi devolvido no dia 04/09/2022, num café, e que não sabe se foi roubado/furtado nessa altura ou se caiu durante o percurso até casa. Por outro lado, o Reclamante não referiu que tenha ido ao café perguntar se o telemóvel lá estava, o que seria expectável. Contou também três versões diferentes quanto ao motivo pelo qual adquiriu o telemóvel, enquanto relatava as circunstâncias da contratação. Primeiro, referiu que comprou porque tinha emprestado o seu a um colega, o que não é de todo crível – comprar um telemóvel novo, em prestações, para emprestar o único que tem a um colega é inconcebível de acordo com as regras da experiência e da normalidade. Depois, referiu que comprou porque o seu tinha avariado e que, logo que o anterior ficou arranjado, guardou o novo, sendo que questionado, então, como despareceu o novo telemóvel – se estava guardado – referiu que emprestou ao colega. Também não é crível que alguém compre um telemóvel novo para usar

apenas no período de reparação do anterior e que o guarde depois de concluída a reparação. Estranha-se, também, que o Reclamante refira que se encontra a pagar um telemóvel de que não está a usufruir e que o tenha guardado numa gaveta, usando o velho, como referiu. Declarou, ainda, que comprou o telemóvel para ter caso precisasse, o que é absolutamente contrário às regras da experiência, considerando a facilidade com que se adquire um telemóvel nos dias de hoje, em caso de avaria, e a desvalorização deste tipo de equipamento.

Neste sentido, para além de as declarações do Reclamante não serem suficientes para dar os factos como provados, considerando tratar-se da pessoa interessada na procedência da ação, as contradições em que incorreu também teriam de conduzir à valoração dos factos como não provados.

Quanto ao **ponto 4)** foi relevante a carta junta aos autos, emitida pela 2ª Reclamada, na qual refere que entende aplicar-se a exclusão plasmada na cláusula 5º, n.º 18.

O **ponto 5)** é facto desmontado pela análise às condições do contrato. Com efeito, das condições juntas aos autos pode ler-se que o seguro prevê a cobertura de roubo e furto por/com arrombamento, dano acidental e derrame de líquidos, sendo que, caso se verifique a ocorrência de um destes sinistros, a 2ª Reclamada compromete-se a reparar o equipamento ou substituir por um igual ou por outro de características semelhantes. Nas exclusões, com relevância para a decisão da causa, o contrato prevê *o simples e inexplicável desaparecimento do equipamento ou a impossibilidade de localização do mesmo, quando não tenha sido usada força sobre coisas nem violência ou ameaça de violência contra pessoas* (clausula 5ª, n.º 18).Também se encontra excluído *o furto simples, ou seja, desde que não ocorra por meio do arrombamento do local onde o equipamento se encontra e desse ato não existam vestígios da entada ou saída forçada desse local* (n.º 23), bem como *qualquer tipo de roubo ou furto não integrado na noção que consta e integra o art.º 3* (n.º 24º). No art.º 1, a Reclamada define <u>furto</u> como *a subtração ilegítima do equipamento segurado ou dos seus componentes, acessórios ou extras, sem uso de violência ou ameaça nem rutura ou destruição de qualquer mecanismo de fechadura,* <u>furto por/com arrombamento</u> como *a substração ilegítima do equipamento segurado ou dos seus componentes, acessórios ou extras, que ocorra por meio de arrombamento do local onde este se encontra e desse ato existam vestígios* e <u>roubo</u> como *a subtração ilegítima do equipamento seguro ou dos seus componentes, acessórios ou extras, que ocorra mediante o uso de violência ou ameaça por intermedio de um assaltante ou do qual resulte a impossibilidade de resistência da pessoa.*

Quanto às **alíneas d)** e **e)** da matéria não provada, trata-se de factos que só foram relatados pelo Reclamante, sem qualquer prova adicional que permitisse criar a convicção da sua verificação. Quanto à alínea d) em específico, a apólice cobre roubos e furtos – apesar de ser necessário o arrombamento – pelo que a própria alegação é uma contradição. Além disso, consta da cláusula 11º, n.º 6 do contrato, informação sobre o direito à livre resolução, no prazo de 14 dias, sem qualquer custo para o Reclamante e sem necessidade de invocar qualquer motivo, pelo que caberia ao Reclamante ler as condições do contrato e, caso não estivesse satisfeito com as coberturas contratadas ou sendo as mesmas mais limitadas face ao que foi comunicado aquando da aquisição do telemóvel, proceder à sua resolução, sem custos.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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 (RJCS), 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.

Nos termos do art.º 100º do referido regime, *a verificação do sinistro deve ser comunicada ao segurador no prazo fixado no contrato ou, na falta deste, nos oito dias imediatos àquele em que tenha conhecimento* (n.º 1), sendo que, ***na participação, devem ser explicitadas as circunstâncias da verificação do sinistro, as eventuais causas da sua ocorrência e respetivas consequências*** (n.º 2), devendo, ainda, ser prestadas ao segurador *todas as informações relevantes que este solicite relativas ao sinistro e às suas consequências* (n.º 3).

Nos termos do art.º 101º do RJCS, *o segurador obriga-se a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências* (n.º 1).

Este regime estabelece concretamente que a sua aplicabilidade não afasta nem prejudica a aplicação ao contrato de seguro o 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. *O prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada,* respondendo pelos danos que causar ao consumidor caso viole o dever de informação (art.º 8º).

Cabe ao segurador prestar todos os esclarecimentos exigíveis e informar o tomador do seguro das condições do contrato (18º), deveres que são extensíveis ao mediador de seguros, quando o contrato tiver a sua intervenção (art.º 29º). Quando o mediador de seguros atue em nome e com poderes de representação do tomador do seguro, as comunicações, a prestação de informações e a entrega de documentos ao segurador, ou pelo segurador ao mediador, produzem efeitos como se fossem realizadas pelo tomador do segurado ou perante este, salvo indicação sua em contrário e quando o mediador de seguros atue em nome e com poderes de representação do segurador, os mesmos atos realizados pelo tomador do seguro, ou a ele dirigidos pelo mediador, produzem efeitos relativamente ao segurador como se fossem por si ou perante si diretamente realizados (art.º 31º).

Considerando que o Reclamante contratou o seguro numa das lojas da 1ª Reclamada, aplica-se ao mesmo as disposições constantes do DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, subsequentemente alterado, relativo aos CONTRATOS À DISTÂNCIA RELATIVOS A SERVIÇOS FINANCEIROS, *ex vi* art.º 19º do RJCS.

As informações sobre o serviço financeiro, o contrato e demais informação obrigatória ao abrigo dos art.º 11º a 18º devem ser prestadas em papel ou noutro suporte duradouro e acessível ao consumidor, em tempo útil e antes de este ficar vinculado pela proposta ou pelo contrato. Se a iniciativa da celebração do contrato partir do consumidor e o meio de comunicação à distância escolhido por este não permitir a transmissão da informação e dos termos do contrato de acordo com o n.º 1, o prestador deve cumprir estas obrigações imediatamente após a celebração do mesmo (n.º 3, do art.º 11). A informação deve identificar, de modo inequívoco, os objetivos comerciais do prestador e ser prestada de modo claro e percetível, de forma adaptada ao meio de comunicação à distância utilizado e com observância dos princípios da boa-fé (art.º 12).

O consumidor tem o direito de resolver livremente o contrato à distância, sem necessidade de indicação do motivo, no prazo de 14 dias (art.º 19º e 20º).

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).

In casu, caberia ao Reclamante demonstrar a ocorrência de um sinistro enquadrável nas condições contratadas e, caso o fizesse, caberia à Reclamada alegar e provar a verificação de uma qualquer exclusão ou outro facto impeditivo, extintivo ou modificativo do direito do Reclamante. Como ficou aclarado na fundamentação da matéria de facto, o Reclamante tampouco conseguiu descrever de forma clara e satisfatória o sinistro que alegou ter ocorrido, nem enquadrá-lo como furto ou perda. Por outro lado, não obstante caber ao segurador ou ao mediador de seguros a prova de que prestou todas as informações necessárias e legalmente obrigatórias, caberia ao Reclamante demonstrar que foi informado da existência de outras coberturas para além das contratadas e que foi por esse motivo que aceitou contratar o seguro, prova que não foi realizada. Além disso, o Reclamante tinha em sua posse as condições contratuais, as quais poderia e deveria ter lido, podendo pôr termo ao contrato de seguro nos 14 dias subsequentes à receção das condições contratuais, o que também não fez.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo as Reclamadas dos pedidos.

Notifique.

Guimarães, 6 de janeiro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)