

PROC. N.º 2011/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. "Celebrado entre as partes contrato de seguro de danos próprios e alegado concreto sinistro, ao segurado incumbe o ónus da prova das alegadas ocorrências concretas, em conformidade com as situações descritas nas cláusulas de cobertura do risco do contrato, que determinariam o pagamento da indemnização, ou seja, a prova do sinistro, dos danos e do nexo de causalidade entre o concreto sinistro alegado e esses danos, como factos constitutivos do seu direito de indemnização (...)".
- II. Não subsistem dúvidas de que o empurrão sofrido pela Reclamante consubstancia um ato de violência enquadrável na cláusula de roubo constante da apólice.
- III. Porém, a Reclamante não logrou demonstrar que foi na sequência daquele ato que o telemóvel foi subtraído do seu bolso e que o indivíduo que a empurrou foi o autor da referida subtração, ou seja, não conseguiu estabelecer um nexo de causalidade entre o empurrão e o desaparecimento do telemóvel.



A) RELATÓRIO:

No dia 13/07/2023, a Reclamante reclamação contra a Reclamada essencialmente, o seguinte:

apresentou alegando,

- 1) Durante uma viagem em no metro, um senhor empurrou-a e nesse momento roubou o telemóvel e saiu do metro;
 - 2) Isto foi reportado à polícia metropolitana de
- 3) A agência de seguros insiste que um empurrão não é um ato de violência, e por esse motivo este ato não está coberto pelo seguro.

Peticionou a condenação da Reclamada a assumir o sinistro, nos termos da apólice contratada.

Em Contestação, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) O contrato de seguro número , através do qual a Reclamante contratou um seguro para o seu equipamento (Telemóvel da marca), tinha por objeto segurar as possíveis perdas pecuniárias que para a Reclamante pudessem advir de dano acidental, roubo e furto qualificado, desde que dentro do período de vigência do contrato (19.01.2023 a 19.01.2024), e ao abrigo dos termos e condições constantes do referido contrato;
- 2) Caso a Reclamante, na sequência do seguro contratado, participasse um evento abrangido pela cobertura da apólice contratada, assumiria responsabilidade pelo pagamento em conformidade com a abrangência da apólice, bem como das regras e fatores de exclusão aí devidamente elencados;
- 3) Sempre tendo presente, por isso, que as garantias do seguro prestar-se-ão quando, conjuntamente, se encontrem preenchidos os seguintes requisitos: i) se verifiquem cumpridas as condições contratuais da apólice em causa; e ii) de acordo com as referidas condições contratuais não se verifique preenchida uma cláusula de exclusão do âmbito de cobertura do seguro, ou seja, de acordo com os termos e condições previstos na apólice e por eventos derivados dos riscos ali especificados;
- 4) No caso objeto do presente processo de reclamação, a Reclamante contactou os serviços para participar um sinistro ocorrido com o equipamento objeto do contrato de seguro;





- 5) De acordo com a informação prestada pela Reclamante: O sinistro deu-se no dia 22.04.2023, entre as 21:00h e as 22:00h; A Reclamante encontrava-se no metro de no momento do sinistro; O equipamento encontrava-se no bolso direito do casaco da Reclamante no momento do sinistro; O bolso do casaco da Reclamante não tem fecho, logo não se encontrava fechado; No momento em que a Reclamante entrou na carruagem do metro, muitas pessoas saíram ao mesmo tempo e a Reclamante levou um encontrão de uma pessoa que não identificou; A Reclamante não foi atacada ou agredida por ninguém, apenas levou um encontrão; A Reclamante apenas reparou que não tinha o equipamento consigo passado algumas paragens, não se tendo apercebido de imediato que lhe tinha sido subtraído o telemóvel como alega;
- 6) Sucede, ainda, que a Reclamante, durante a participação do sinistro, refere a frase abaixo transcrita, para uma pessoa que não conseguimos identificar e a sussurrar: "Não sei se vai dar porque estava no bolso, devia ter dito que estava na mão";
- 7) Esta afirmação da Reclamante demonstra uma intenção clara de deturpar os factos de como eles realmente aconteceram, com o fim de criar uma história com factos que estejam ao abrigo do contrato de seguro, para garantir que a seguradora cobre o sinistro em guestão;
- 8) O que, por si só, tem como consequência uma desconfiança nos factos enunciados pela Reclamante, sendo fácil de perceber que a Reclamante pode estar a referir factos não correspondentes à verdade, tendo como fim último a cobertura do sinistro;
- 9) Relativamente à denúncia efetuada pela Reclamante junto dos órgãos de polícia criminal de não conseguiram ter acesso à mesma, não entendendo o seu modo de obtenção através do código facultado, não tendo sido possível analisar os factos enunciados na denúncia;
- 10) Os factos objeto da reclamação apresentada pela Reclamante são insuficientes, não indo completamente ao encontro do que foi referido na chamada de participação do sinistro;
- 11) A Reclamante refere na reclamação: "(...) um senhor empurrou-me e nesse momento roubou o telemóvel e saiu do metro.";
 - 12) A descrição da realidade vivida é distinta da chamada de participação do sinistro;
- 13) Na chamada refere que apenas se apercebeu que não tinha o telemóvel passado algumas paragens, não se tendo apercebido de que alguém lhe tinha retirado o equipamento, tendo até referido que "saíram muitas pessoas do metro";



- 14) Pode concluir-se que, de acordo com a informação prestada pela Reclamante aquando da participação do sinistro e, ainda, do teor da reclamação apresentada junto do TRIAVE, resulta que o evento sucedeu num espaço público, sem recurso a violência e/ou de forma intimidatória para a obtenção da posse da coisa, não se verificando a invasão de um espaço fechado;
- 15) Analisada a documentação enviada pela Reclamante, e considerando a descrição dos factos efetuada pela mesma (conforme acima exposto), o Departamento de Gestão de Roubos determinou que não se encontravam factualmente preenchidos todos os requisitos que constituem as definições, quer de ROUBO, quer de FURTO QUALIFICADO, constantes do contrato de seguro e que permitiriam acionar a respetiva cobertura;
- 16) De acordo com a apólice de seguro contratada: "ROUBO: Subtração com intenção de apropriação do Produto Segurado por meio de violência contra uma pessoa." "FURTO QUALIFICADO: Subtração do Equipamento Seguro (i) penetrando num espaço fechado por arrombamento, escalamento ou chaves falsas, ou (ii) trazendo, no momento do furto, arma aparente ou oculta.";
- 17) De acordo com as condições particulares (destacadas), a cobertura de Roubo e Furto Qualificado "não é aplicável aos casos de perda ou furto do Equipamento Segurado.";
- 18) Consequentemente, de acordo com os factos ocorridos e nos termos em que o foram, concluiu à data da reclamação, e assim mantendo a sua posição, que aqueles factos não se circunscrevem em nenhuma das definições supra referidas do clausulado da apólice de seguro contratada;
- 19) Segundo o artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril (RJCS), que estabelece o regime jurídico do contrato de seguro, "Por efeito do contrato de seguro, o segurador cobre um risco determinado do tomador do seguro ou de outrem, obrigando-se a realizar a prestação convencionada em caso de ocorrência do evento aleatório previsto no contrato, e o tomador do seguro obriga-se a pagar o prémio correspondente";
- 20) Atento o princípio da liberdade contratual (artigo 405.º do Código Civil), expressamente reafirmado no artigo 11.º do RJCS, o contrato de seguro é regulado pelas estipulações da respetiva apólice;
- 21) Tal significa que o Segurador não é obrigado a indemnizar ou a considerar como sinistro os danos provenientes de factos que não tenham a natureza definida na apólice contratada ou, embora a tenham, não foram os previstos na apólice ou no contrato de seguro;



- 22) Chama-se de "sinistro", precisamente, a verificação de um desses factos previstos no contrato de seguro, que compõe a chamada cobertura-objeto, e cuja verificação determina a obrigação de prestar por parte do Segurador;
- 23) O "sinistro" equivale, assim, à verificação total ou parcial dos factos ocorridos no risco assumido pelo Segurador, cfr. o artigo 99.º do RJCS;
- 24) O que não sucede no caso em apreço, já que o sinistro participado não integra a definição contratual de roubo ou furto qualificado e encontra-se o sinistro excluído da cobertura contratada, não tendo, assim, qualquer enquadramento nas garantias do contrato de seguro subscrito pela Reclamante.

Peticionou a improcedência da ação e absolvição do pedido.

A audiência realizou-se no dia 26/10/2023, 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, 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 e está sujeito à <u>arbitragem</u> necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 €1.429,99 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.

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 o sinistro participado pela Reclamante tem cobertura na apólice contratada.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

- Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado o contrato de seguro n.º
 para um telemóvel da marca adquirido pelo preço de €1.429,99;
- 2) O seguro tinha por objeto segurar as possíveis perdas pecuniárias que para a Reclamante pudessem advir de dano acidental, roubo e furto qualificado, dentro do período de vigência do contrato, ou seja, 19.01.2023 a 19.01.2024;
 - 3) Em abril de 2023, a Reclamante deslocou-se a
- 4) No dia 22/04/2023, ao entrar para o metro, a Reclamante recebeu um empurrão de um senhor que se encontrava a sair do transporte público em causa;
- 5) Algumas paragens depois, a Reclamante apercebeu-se de que não tinha o telemóvel consigo:
 - 4) A Reclamante participou a ocorrência à Polícia Metropolitana de
- 6) A Reclamante contactou os serviços da Reclamada para participar um sinistro ocorrido com o equipamento objeto do contrato de seguro;
- 7) Na participação do sinistro, a Reclamante declarou que o equipamento se encontrava no bolso direito do seu casaco que não tem fecho e que, no momento em que entrou na carruagem do metro, muitas pessoas saíram ao mesmo tempo e levou um encontrão de uma pessoa que não identificou, tendo reparado que não tinha o equipamento consigo passado algumas paragens;
- 8) Durante a chamada, foi dita a seguinte frase: "Não sei se vai dar porque estava no bolso, devia ter dito que estava na mão";
- 9) De acordo com a apólice de seguro contratada, "ROUBO" corresponde à "subtração com intenção de apropriação do Produto Segurado por meio de violência contra uma pessoa";





- 10) De acordo com a apólice de seguro contratada, "FURTO QUALIFICADO" corresponde à "subtração do Equipamento Seguro (i) penetrando num espaço fechado por arrombamento, escalamento ou chaves falsas, ou (ii) trazendo, no momento do furto, arma aparente ou oculta.";
- 11) De acordo com as condições particulares, as coberturas de Roubo e Furto Qualificado não são aplicáveis aos casos de perda ou furto do Equipamento Segurado.

Factos não provados:

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

- a) O senhor que empurrou a Reclamante apoderou-se do telemóvel e saiu:
- b) A Reclamante apercebeu-se, de imediato, da falta do telemóvel.

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, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, 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, a prova testemunhal e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por namorado da Reclamante, foi dito que a acompanhou na viagem em abril de 2022, a e que, no dia 22/04, quando faziam o trajeto de volta para o alojamento onde estavam instalados, no momento em que estavam a entrar no metro, um senhor estava a sair e empurrou a Reclamante, tendo-se apercebido, depois, que não tinha o telemóvel. Esclareceu que o empurrão foi fora do normal do que é comum em transportes públicos lotados, porque foi excessivo, pelo que associaram uma situação à outra, ou seja, quando se aperceberam de que não tinham o telemóvel, assumiram que tinha sido aquela pessoa. Referiu que a Reclamante levou a mão ao bolso e que se apercebeu de que não tinha o equipamento, o que aconteceu entre essa paragem e a seguinte, ou seja, entre 2 a 3 minutos. Referiu que voltaram para trás para a paragem anterior e tentaram encontrar algum posto da polícia dentro do metro onde pudessem fazer denúncia, mas não encontraram ninguém. Referiu que foram até à estação da polícia municipal mais próxima e que foram informados de que, como a situação tinha ocorrido



no metro, a competência era da polícia metropolitana. No dia seguinte, deslocaram-se à polícia metropolitana e obtiveram a indicação do website e telefone para formalizar a denúncia, o que fizeram, online, recebendo a confirmação com um código associado. Pela polícia metropolitana foi dito que qualquer seguradora que quisesse obter informações sobre a denúncia, conseguiria aceder com o referido código. Acrescentou que tentaram utilizar a aplicação já em e foi indicada uma morada que ficava sensivelmente a 15 km na zona onde o telemóvel desapareceu. Através da página onde fizeram a queixa, conseguiram colocar o código e fazer atualização das informações. No entanto, receberam comunicação da polícia a informar que não podiam fazer nada. Esclareceu que com o código fornecido não conseguia aceder à denúncia, mas conseguia atualizar informação. Referiu, ainda, que não consegue identificar o senhor que empurrou a Reclamante, recordando-se, apenas, que tinha entre 40 e 50 anos e cerca de 1,80 de altura. Disse, ainda, que, antes de entrarem no metro, a Reclamante estava a usar o telemóvel, porque estavam num banco sentados a aguardar a chegada, pelo que não há dúvida de que tinha o telemóvel consigo quando entraram.

Pela Reclamante foi dito que, no dia em que fez a queixa, foi à esquadra para obter um comprovativo da mesma, mas como o incidente tinha acontecido nos transportes públicos, o assunto tinha de ser tratado com a polícia metropolitana. Acrescentou que tentou contactar o seu número, mas sem sucesso e que através do acedeu à morada do dispositivo, mas a polícia disse que não podia fazer nada. Também foi informada de que a reclamação só poderia ser acedida através do código fornecido aquando da apresentação da queixa, código que forneceu à seguradora.

Quanto aos documentos, foram relevantes as condições particulares e gerais da apólice, juntas pela Reclamada sob doc. 1. Da sua análise verifica-se que está em causa a apólice n.º relativamente a um telemóvel marca com preço de aquisição de €1.429,99 e com cobertura de dano acidental, anti-roubo, assistência remota, cópia de segurança em cloud, recuperação de dados e roupa e furto qualificado, com início a 19/01/2023 e término a 19/01/2024.

Das condições consta que, em caso de roubo ou furto qualificado, a segurador suportará os custos da substituição do equipamento segurado por outro equipamento com características técnicas semelhantes. Quanto à cobertura de roubo, das definições constantes do contrato verifica-se que a mesma corresponde à subtração com intenção de apropriação do equipamento segurado por meio de violência contra uma pessoa. Já o furto qualificado é definido como a



subtração do equipamento segurado penetrando num espaço fechado por arrombamento, escalamento ou chaves falsas, ou trazendo no momento do furto, arma aparente ou oculta. Das definições consta, ainda, a definição de furto como subtração do equipamento segurado com intenção de apropriação, sem recurso a violência nem atos de intimidação. Contudo, a apólice não prevê a cobertura de danos resultantes de mero furto, mas apenas de furto qualificado. Segundo as condições contratuais, em caso de furto qualificado ou roubo o segurado deve enviar à seguradora fotocópia da queixa-crime apresentada perante a autoridade competente.

Foi também junto o comprovativo de denúncia efetuado junto da polícia metropolitana de remetida a 24 de abril de 2023, por aquela entidade para o email do namorado da Reclamante, sendo que este email foi junto pela Reclamada que confirmou a sua receção, apesar de referir que não conseguiu aceder à denúncia propriamente dita (a qual não consta do email, tratando-se apenas de um comprovativo de submissão da mesma). Deste doc. 3 consta ainda um email de 28 de abril enviado pela polícia ao namorado da Reclamante, com a indicação de que a aplicação

não apresenta a localização exata do equipamento, podendo o mesmo encontrar-se nas imediações da morada indicada e não naquela morada específica, pelo que a polícia não tem poder para entrar na propriedade e procurar pelo telemóvel. É ainda apresentado um email de 29 de abril, também da polícia, com a indicação de que não providenciam cópia das denúncias de crime e que basta o número do crime para que a companhia de seguros aceda à denúncia.

Ouvida a gravação da chamada, foi possível confirmar que a Reclamante contactou a seguradora, dizendo que pretendia reportar um furto de telemóvel. Depois de confirmar os danos, a colaboradora questionou se queria, então, reportar um roubo, o que a Reclamante confirmou, descrevendo que o mesmo aconteceu no dia 22 de abril, por volta das 21h/22h00, em no metro, encontrando-se o equipamento no bolso direito do casaco, que não tem fecho, e que, quando entrou, saiu muita gente do metro e, entretanto, um senhor empurrou-a, acrescentando que só reparou "passado algumas paragens que tinha ficado sem telemóvel". Questionada se houve violência, respondeu que "a violência foi o empurrão". Referiu também que reportou o ocorrido na estação de metro e depois na polícia metropolitana de Da audição da gravação é possível também ouvir alguém dizer "Não sei se vai dar porque estava no bolso, devia ter dito que estava na mão".



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Os contratos de seguro regem-se pelas condições gerais, especiais e particulares subscritas pelo segurado ou tomador do seguro, vigorando o princípio da liberdade contratual, nos termos do art.º 11º do REGIME JURÍDICO DO CONTRATO DE SEGURO (aprovado pelo DL n.º 72/2008, de 16 de abril), sem prejuízo das exceções plasmadas nos art.º 12º e 13º.

O sinistro corresponde à verificação, total ou parcial, do evento que desencadeia o accionamento da cobertura do risco prevista no contrato (art.º 99º).

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 102º, 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).

Em cumprimento do disposto no art.º 342º do Código Civil, cabia à Reclamante fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado e à Reclamada a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado. Celebrado um contrato de seguro, na modalidade de seguro de danos, o tomador do seguro/segurado/beneficiário tem o ónus de alegação e prova da verificação do risco coberto, ou seja, de uma das ocorrências concretas de acordo com as situações descritas nas cláusulas de cobertura do risco, já que estes são factos constitutivos do seu direito à indemnização, e a seguradora tem o ónus de alegação e prova da verificação de uma cláusula de exclusão do risco, ou seja, dos factos ou circunstâncias conducentes à exclusão da sua responsabilidade, que são factos impeditivos do direito que aqueles pretendem fazer valer¹. Em igual sentido vão as decisões do Supremo Tribunal de Justiça ao defender que é ao segurado, e não ao segurador, que cabe a prova da ocorrência do sinistro e do valor das coisas à data do sinistro, in Ac. STJ, de 09-01-2018 STJ, no proc. n.º 1714/16.9T8LSB.L1.S1.

Releva, ainda, o douto acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 9-03-2020, realçando que, "celebrado entre as partes contrato de seguro de danos próprios e alegado concreto

¹ Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães de 27-06-2019, no proc. n. ° 3142/16.7T8VCT.G1.



sinistro, ao segurado incumbe o <u>ónus da prova</u> das alegadas ocorrências concretas, em conformidade com as situações descritas nas cláusulas de cobertura do risco do contrato, que determinariam o pagamento da indemnização, ou seja, a <u>prova do sinistro, dos danos</u> e do <u>nexo de causalidade entre o concreto sinistro alegado e esses danos</u>, como factos constitutivos do seu direito de indemnização (nº 1, do art. 342º, do Código Civil), competindo à seguradora o ónus da alegação e da prova dos factos ou circunstâncias que sejam suscetíveis de retirar a natureza fortuita que os mesmos aparentem ou excludentes do risco, a título de factos impeditivos, conducentes à exclusão da sua responsabilidade (n.º 2 de tal artigo)".

A Reclamante não logrou demonstrar os factos constitutivos do seu direito. Com efeito, alegou a Reclamante que um empurrão constitui um ato de violência e que, nessa medida, deveria ser acionada a apólice contratada. Ora, não subsistem dúvidas de que o empurrão sofrido pela Reclamante consubstancia um ato de violência enquadrável na cláusula de roubo constante da apólice. Porém, a Reclamante não logrou demonstrar que foi na sequência daquele ato que o telemóvel foi subtraído do seu bolso e que o indivíduo que a empurrou foi o autor da referida subtração, ou seja, não conseguiu estabelecer um nexo de causalidade entre o empurrão e o desaparecimento do telemóvel. Além disso, as declarações prestadas aquando da participação do sinistro não foram totalmente coincidentes com a descrição do sinistro nesta sede, o que enfraquece a prova produzida quanto à forma como os factos, efetivamente, ocorreram.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV. Notifique.

Guimarães, 23 de novembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)