

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**SENTENÇA****PROC N.º. 37/2021****TAC****MATOSINHOS**

**Requerente:** Maria \_\_\_\_\_ devidamente identificada nos autos

**Requerida:** \_\_\_\_\_ devidamente identificada nos autos.

Alega a requerente que:

Em 2/9/2018, adquiriu na \_\_\_\_\_, para uso pessoal, um telemóvel iPhone 7 Plus, pelo preço de 789,00 €.

Nesse momento, subscreveu com a requerida um contrato de seguro pelo qual, em caso de acidente, derrame de líquidos e/ou quedas que determinem o não funcionamento ou a deterioração do equipamento, a requerida procederia à sua imediata substituição, por outro em estado de novo – apólice (documento junto aos autos).

*Em julho de 2020, o telefone caiu ao chão inutilizando o ecrã.*

Dos serviços da requerida informaram que o equipamento deveria ser entregue para reparação na loja da

1. Entregou o equipamento em 6/7/2020.

Em 6/8/2020, levantou o equipamento, acompanhado por um documento com a informação do bom funcionamento deste.

Todavia, o equipamento continuava com a mesma avaria no ecrã.

2. Em 7/8/2020, entregou novamente o equipamento para reparação.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

De seguida foram efetuadas várias reclamações via email e inúmeras chamadas para o apoio ao cliente da requerida.

A requerente colocou a opção do reembolso no caso do telefone necessitar de 3ª. reparação.

Em 7/9/2021, levantou o equipamento acompanhado por um relatório em que informava o bom funcionamento do mesmo.

3. Em 17/9/2020, o equipamento foi novamente para reparação, pois que a avaria permanecia.

Em 14/10/2020, procedeu ao levantamento do equipamento e questionou sobre os relatórios que acompanham o equipamento, ao que lhe foi dito que estes eram elaborados pelos laboratórios da

Neste mesmo dia efetuou a reclamação nº. por lhe terem sido enviados relatórios enganosos sobre o estado do telemóvel.

4. A 4/11/2020, entregou o equipamento para reparação e foi levantá-lo em 18/11/2020.

Mesmo assim o telemóvel apresentava as mesmas avarias iniciais,

- Mau funcionamento do ecrã touch
- Lentidão na abertura das aplicações

5. Entregou o equipamento para reparação. A 20/11/2020 foi levantá-lo.

6. Em 2/1/2021, entregou-o novamente para reparação, pois que os problemas persistem.

7. Em 2/2/2021, entregou novamente o equipamento para reparação. Em 10/3/2021, a requerida informou que a conta do icloud estava ativa e por isso não podia ser efetuada qualquer intervenção no aparelho. Desativou a conta e enviou um email para a requerida.



**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Em 8/4/2021, contactou a requerida onde foi informada que nenhuma intervenção tinha sido efetuada devido à conta ativada do icloud e que este já estaria para levantamento na loja da .

Dirigiu-se à loja para reenviar o equipamento. Foi-lhe entregue um relatório em que descrevia a realização de testes exaustivos de funcionalidade durante os quais não se verificou qualquer anomalia (doc 6), o que se torna contraditório com a informação anteriormente prestada (conta icloud ativada).

Em 22/4/2021, a requerida deu conhecimento que o telemóvel está para levantamento na loja não tendo sido efetuada nenhuma reparação porque os testes realizados não mostraram qualquer avaria.

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, impugnando a reclamação e concluindo pela improcedência desta e conseqüente absolvição da requerida do pedido formulado.

Para tanto refere,

O equipamento foi segurado através do contrato de seguro pelo período de 2/9/2018 a 2/9/2020, nos termos e condições constantes do contrato já junto aos autos.

O equipamento segurado foi objeto de vários pedidos de reparação, tendo a requerida assegurado a análise, testes e intervenções no equipamento, todas em cumprimento das obrigações contratuais.

Foram realizados vários relatórios técnicos (docs 2 a 6 e vídeos) dos quais resultam que face ao sinistro ocorrido, foi assegurada a reparação do equipamento, com a adequada substituição dos componentes danificados.

Da análise, testes e intervenções realizadas pelos serviços técnicos da requerida, resulta que o telemóvel se encontra em plenas condições de funcionamento.



**RAL** |

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

A pedido da requerente foi efetuado novo relatório datado de 20/4/2021 em que o diagnóstico técnico foi o seguinte:

*Equipamento foi submetido a testes exaustivos de funcionalidade durante os quais não se verificou nenhuma anomalia no display do equipamento, o display encontra-se operacional e dentro dos parâmetros do fabricante para este modelo (doc 7).*

Em consequência deste diagnóstico nenhuma ação de reparação foi efetuada por desnecessária.

Mais,

o contrato de seguro referido nos autos não é um contrato de seguro relativo à garantia legal do fabricante, mas tão somente um contrato complementar de perdas pecuniárias e nada tem a ver com as garantias nas vendas de bens de consumo.

De acordo com as condições contratuais o contrato de seguro é regulado pela respetiva apólice. Aplica-se o DL n.º. 72/2008, de 16/4 (RJCS) nos termos do princípio da liberdade contratual (art. 405.º. do CC).

Foram ouvidas as testemunhas indicadas pela requerente:

- *Emília* , tia da requerente. Diz que ofereceu o telemóvel à requerente e que o comprou na .

O telemóvel caiu no paralelo e trocaram o ecrã.

A partir desta reparação os problemas foram constantes. As aplicações não funcionavam, por vezes não consegue atender chamadas e a câmara fotográfica apagava. Ultrapassou as 5 vezes que o telemóvel foi para reparação, sempre com os mesmos problemas.

- *Olinda* , mãe da requerente e vive com esta. No momento usa um telemóvel do irmão pois que o outro telemóvel vai abaixo, e foi para arranjar três vezes, porque o ecrã não obedecia às ordens.



**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- Pedro , irmão da requerente, recentemente deixou de viver com a requerente, mas acompanhou os problemas que existem com o telemóvel. Refere que funcionava muito bem até acontecer o sinistro, depois ficou com problemas. Foi arranjar duas ou três vezes. Diziam na que reparavam o touch screen mas ficava tudo na mesma.

O ecrã não tinha qualquer resposta, as aplicações não correspondiam. A requerente não está a utilizar o telemóvel neste momento.

Ponderados todos os factos e elementos contantes dos autos, a prova produzida, a legislação aplicável, cumpre decidir.

O DL n.º. 72/2008, de 16/4, regime jurídico do contrato de seguro, refere e dispõe relativamente a esta matéria o seguinte: No artigo 1.º, sob a epígrafe “Conteúdo típico” (...) 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.

No artigo 11.º com a epígrafe “Princípio geral”, sobre a matéria de imperatividade, dispõe que o contrato de seguro rege-se pelo princípio da liberdade contratual, tendo carácter supletivo as regras constantes do presente regime, com os limites indicados na presente secção e os decorrentes da lei geral.

O contrato, de acordo com a previsão do artigo 35.º, consolida-se decorridos 30 dias sobre a data da entrega da apólice, sem que o tomador do seguro haja invocado qualquer desconformidade entre o acordado e o conteúdo da apólice (...).

Esta é redigida de modo compreensível, conciso e rigoroso, e em caracteres bem legíveis, usando palavras e expressões da linguagem corrente (...). A apólice de seguro é redigida em língua portuguesa, salvo no caso de o tomador do seguro solicitar que seja redigida noutra idioma, na sequência de acordo das partes anterior à emissão da apólice (art. 36.º).



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Neste caso, o contrato de seguro rege-se pela apólice correspondente e já definida nos presentes autos, que nunca foi posta em causa, portanto devidamente aceite como lei entre as partes.

Desde logo, dispõe no âmbito da DESCRIÇÃO DAS COBERTURAS que o uso profissional está excluído e, em caso de dano accidental, a seguradora suportará os custos com reparações do equipamento incluindo peças, mão-de-obra, impostos e deslocações durante o horário laboral do Serviço Técnico em resultado de qualquer dano accidental, desde que o mesmo não se encontre excluído, conforme especificado nesta Apólice (incluindo na secção "Documento Informativo Sobre as Condições e Exclusões do Seguro"), até um limite máximo igual ao valor de compra do Equipamento Segurado.

A cobertura entra em vigor às 00:00 horas do dia da celebração do Contrato de Seguro e tem uma duração de 24 (vinte e quatro) meses, terminando às 23:59 horas do último dia de vigência.

Ora,

o contrato de seguro em causa foi celebrado com as coberturas de dano accidental, furto qualificado ou roubo pelo período de 2/9/2018 a 2/9/2020.

Tendo aceite a verificação do sinistro, a requerida procedeu a várias reparações destinadas a resolver as avarias reportadas pela requerente e assim conseguiu, e que se encontram espelhadas nos vários relatórios juntos aos autos.

Veja-se,

1. Relatório de **30/7/2020** – Após análise técnica verifica-se que o equipamento encontra-se com o ecrã partido, mas ainda apresenta imagem, a moldura encontra-se com sinais de queda, mas não influencia o normal uso do equipamento; Notas técnicas, substituição do ecrã;
2. Relatório de **30/9/2020** – Após análise técnica verifica-se que o ecrã apresenta anomalias no touch – Notas técnicas, substituição do ecrã.
3. Relatório de **6/10/2020** - Após análise técnica verifica-se que o ecrã apresenta anomalias no touch - Notas Técnicas, substituição do ecrã.
4. Relatório de **10/3/2021** - Equipamento foi submetido a testes exaustivos de funcionalidade durante os quais não se verificou nenhuma anomalia no display do equipamento,

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

display encontra-se operacional e dentro dos parâmetros do fabricante para este modelo. Notas Técnicas - anomalia não detetada

5. Relatório de **22/3/2021** - ECRA COM RISCOS PROFUNDOS, DESGASTE E MANCHAS. Avaria reportada pelo Cliente \*\*\*RECOLHA / ENTREGA EM LOJA Matosinhos, NÃO É PRECISO CONTACTAR A LOJA NEM O CLIENTE. DESLOQUEM-SE AO BALCÃO E INDIQUEM A REFREÊNCIA \*\*RECLAMAÇÃO DA REPARAÇÃO ANTERIOR\*\* CLT INDICA QUE O TOUCH NAO FUNCIONA CORRETAMENTE PRINCIPALMENTE NA PARTE SUPERIOR CLT VAI ENVIAR VIDEOS, EQUIP TAMBEM BLOQUEIA. Estado da Garantia: Fora de Garantia. Ação de Reparação - Diagnóstico efetuado pelo Serviço Técnico Equipamento foi submetido a testes exaustivos de funcionalidade durante os quais não se verificou nenhuma anomalia no display do equipamento, display encontra-se operacional e dentro dos parâmetros do fabricante para este modelo. Notas Técnicas, anomalia não detetada.

6. Relatório de **20/4/2021** - Avaria reportada pelo cliente \*\*\*RECOLHA / ENTREGA EM LOJA Matosinhos, NÃO É PRECISO CONTACTAR A LOJA NEM O CLIENTE. DESLOQUEM-SE AO BALCÃO E INDIQUEM A REFREÊNCIA \*\*RECLAMAÇÃO DA REPARAÇÃO ANTERIOR\*\* CLT INDICA QUE O TOUCH NAO FUNCIONA CORRETAMENTE PRINCIPALMENTE NA PARTE SUPERIOR CLT VAI ENVIAR VIDEOS, EQUIP TAMBEM BLOQUEIA. Ação de Reparação - Diagnóstico efetuado pelo serviço técnico - equipamento foi submetido a testes exaustivos de funcionalidade durante os quais não se verificou nenhuma anomalia no display do equipamento, display encontra-se operacional e dentro dos parâmetros do fabricante para este modelo. Notas técnicas, anomalia não detetada.

Neste sentido, e de acordo com os pareceres técnicos de especialistas, o equipamento em causa encontra-se reparado e sem qualquer anomalia, e ainda que cumpre todas as especificações determinadas pelo fabricante.

Verifica-se, ainda, que a requerida envidou todos os esforços para satisfazer a requerente, cumprindo desta feita as normas da legislação de proteção do consumidor, previstas na LDC, bem como as obrigações contratuais assumidas decorrentes do contrato celebrado, que se consubstancia na celebração da apólice junta aos autos.

Inexiste, pois, qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte da requerida, desta forma:



**RAL** |

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, por improvada, e, em consequência, absolve-se a requerida do pedido formulado pela requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Matosinhos, 30 de Dezembro de 2021

Rui Moreira Chaves

Juíz árbitro