



SENTENÇA

PROC Nº. 2065/2022

TAC

MATOSINHOS

Requerente: devidamente
identificado nos autos

Requerida: devidamente
identificada nos autos

SUMÁRIO: Contrato de seguro. Mau uso do equipamento. Exclusões.

Solicita a requerente a condenação da requerida a efetuar no prazo de 15 dias a reparação do bem identificado nos autos ou, se tal não for possível, a condenação desta no pagamento à requerente da quantia de 4.199,99 €.

Assim refere que,

Em 7/4/2018, a requerente comprou no estabelecimento comercial da _____, na cidade de Matosinhos, para uso estritamente pessoal, um televisor Oled, Marca LG, pelo preço de 4.199,99 € (doc 1)

Quantia que foi devidamente paga.

Nessa altura subscreveu com a requerida um contrato de seguro segundo o qual a requerida suportaria a reparação – peças e mão de obra – até ao limite da quantia de 4.199,90 €, ou a sua substituição por outro modelo em estado de novo no período compreendido entre 7/4/2020 e 7/4/2023.

O contrato de seguro estabeleceu um prémio de 219,00 €, pago pela requerente e que deu origem à apólice RA5 5145466 (cfr Doc 2)



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Após ter sido reportada a avaria, a requerida enviou um técnico à habitação da requerente, tendo-se recusado a reparar o bem, alegando que a avaria se deveu a má utilização deste pois que tratava-se de um “burn in” (Doc 3)

Inconformada a requerente instaurou a presente reclamação.

Por sua vez,

A requerida devidamente citada apresentou contestação onde impugna os factos constantes da reclamação tendo em conta a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência dos pedidos constantes da reclamação.

Assim,

Aceitando a existência e a validade do contrato de seguro identificado nos autos, esta refere que quando foi apresentada a reclamação em outubro de 2022, foi indicado que ecrã do equipamento apresentava manchas.

Consequentemente, a requerida indicou a empresa _____, que que fosse efetuado um diagnóstico, analisasse e testasse o equipamento em causa.

Nesta sequência foi elaborado um relatório técnico do qual resulta a verificação no equipamento de “burn in” (doc 2)

Esta avaria de ecrã queimado resulta da fixação de imagens no ecrã por largos períodos de tempo (horas ou mesmo dias).

Tal deriva de um manuseamento e utilização inadequadas, razão pela qual o manual do equipamento contém um aviso precisamente no que se refere a esta questão (Doc 3)

É assim dever dos proprietários dos aparelhos manter o devido cuidado com o equipamento. Tal não sucedeu, razão pela qual foi recusada a reparação do equipamento identificado.

Ainda que o contrato de seguro celebrado estabelece uma exclusão comum a todas as coberturas – queimaduras no ecrã por ação de imagens fixas e



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contínuas. Bem como uma exclusão específica de avarias – incumprimento das instruções do fabricante....

Estas cláusulas excluem a avaria do âmbito de cobertura do seguro.

Foi ouvida a testemunha indicada pela requerente,
, casado com a requerente e residente na mesma morada.

Apesar de desconhecer os pormenores da compra soube identificar a avaria, tendo afirmado, repetidamente, que a televisão é utilizada de modo natural, como utilizam as demais que existem na habitação.

Não possui conhecimentos técnicos informáticos e/ou eletrónicos que lhe permitam estabelecer ligações, conexões da televisão com outros aparelhos, nomeadamente computadores e outros componentes informáticos, máquinas fotográficas etc, que têm hardware capaz de fixar imagens no ecrã e eventualmente causar o alegado “burn in”.

Mais, a televisão encontra-se na sala, tendo apenas conectada uma coluna de som “surround”.

Respondeu clara e objetivamente às questões que lhe foram colocadas.

Cumprir decidir

Efetivamente existe um contrato de seguro em vigor, já devidamente identificado nestes autos e nesta peça, celebrado entre a requerente e a requerida.

A avaria ocorreu durante a vigência contratual deste.

O prémio de seguro foi devidamente pago.

O sinistro foi devidamente participado.

O contrato de seguro cobre avarias mecânicas ou elétricas, incluindo o desgaste por uso. (doc 2)

O relatório técnico é parco na explicação da avaria, limita-se a defini-la como “burn in”



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Não basta para a excluir do âmbito deste seguro, uma vez que o fenómeno de ecrã queimado deverá eventualmente resultar de um mau uso, conforme alegado e/ou de uma outra circunstância desconhecida, mesmo dos técnicos.

De facto, ficou provado que a avaria em causa não resultou de má utilização do equipamento.

Daí que,

Estando o contrato de seguro plenamente em vigor, e tendo a requerente cumprido a obrigação contratual que sobre esta impende e que consiste no pagamento do prémio, então deverá a companhia de seguros assumir a correspondente obrigação que, face ao que lhe foi relatado, e não existindo má utilização do bem, consiste na reparação deste, ou se tal, não for possível na substituição do mesmo, por outro similar em estado de novo, ou ainda no reembolso à requerente da quantia de 4.199,99 €.

Cfr DL 84/2021 de 18 de Outubro e DL n.º. 72/208, de 16 de Abril.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar a reparação do bem identificado, assumindo os custos desta e se tal não for possível, a substituição deste por outro semelhante e com as mesmas características, ou no pagamento à requerente da quantia de 4199,99 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Matosinhos, 2 de outubro de 2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro