

Sentença

Processo n.º 1244/23

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - O nosso ordenamento jurídico não reconhece uma noção de contrato de seguro, todavia, a doutrina tem definido este negócio jurídico como “o contrato pelo qual a seguradora, mediante retribuição pelo tomador do seguro, se obriga, a favor do segurado ou de terceiro, à indemnização de prejuízos resultantes, ou ao pagamento de valor pré-definido, no caso de se realizar um determinado evento futuro e incerto.

II - O contrato de seguro é essencialmente regulado pelas estipulações constantes da respetiva apólice não proibidas por lei e, na sua falta ou insuficiência, pelas disposições do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, e posteriores alterações do diploma em causa.

III- A interpretação do contrato de seguro tem por base as normas legais dos artigos 236º a 238º do Código Civil, os princípios decorrentes da boa-fé contratual (art.º 762º n.º 2, do CC), e o disposto no DL n.º 446/85 de 25/10 (LCCG), quanto à parte do clausulado (ou todo ele) que possa revestir a natureza de cláusulas contratuais gerais.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1.2 A Reclamante pretende que a Reclamada proceda à reparação do equipamento, por força do contrato de seguro celebrado, ou, caso assim não se entenda, à substituição do equipamento por outro.

1.3 A Reclamada alega que o sinistro não se encontra coberto pela apólice, dado que o mesmo foi a reparar 3 vezes, tendo a assistência informado que o equipamento se encontrava, numa das vezes, com a função de bloqueio ativada e nas restantes não detetada avaria.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à reparação do bem por força do contrato de seguro celebrado com a Reclamada ou à condenação da Reclamada à substituição do equipamento por outro equivalente.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 20.08.22 a Reclamante comprou na _____ um Micro-ondas TEKA ML825TFL pelo preço de 349,00 Euros, docs página 5;

2. A Reclamante suportou ainda os custos de instalação, entrega e contratualização de um seguro “D&G+5anos 201 EUR-400 EUR GP L354” com a Reclamada, docs páginas 6 a 11;

3. O seguro em causa tem como nº de apólice GM5 0295379 (com início em 11.09.21 e termino a 11.09.24), doc páginas 6 a 15;

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. O bem segurado manifestou um funcionamento irregular;
5. A Reclamante esclareceu que quando utiliza o micro-ondas para aquecer alimentos, a porta do micro-ondas não abre, tendo de deixar os alimentos dentro do forno;
6. A Reclamante alegou que, várias vezes, teve de deitar os alimentos fora, pois, quando consegue abrir a porta, já os mesmos não se encontram em estado de ser consumidos;
7. A Reclamante reportou a situação à Reclamada de acordo com os termos e condições do contrato de seguro que celebraram em data que não consegue precisar, mas durante a vigência do respetivo contrato;
8. A Reclamada informou que o seu departamento técnico nomeou uma empresa externa especializada para análise a situação;
9. A Reclamada alegou que por três ocasiões a empresa externa,
., procedeu a testes no equipamento, não tendo sido detetada nenhuma avaria, Docs a páginas 27, 28 e 29;
10. A Reclamada repudia a assunção de qualquer responsabilidade com fundamento em uma exclusão dos termos e condições do contrato de seguro que diz respeito à “ausência de qualquer anomalia no funcionamento do equipamento segurado”, doc a página 13;
11. A Reclamante mostrou registos videográficos da situação reportada, evidenciando os factos por si alegados.

3.1.1 Dos Factos

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental, factos 1, 2, 3, 9, 9 (parcialmente provado quanto à submissão do equipamento a testes) e 10.

Por prova por declaração, factos 4, 5, 6, 7, 8.

Prova videográfica, facto 11.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Facto parcialmente não provado: facto 9 relativamente à ausência de anomalia.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

A Reclamante, na audiência de julgamento, reiterou o afirmado na Reclamação inicial.

A Reclamada reiterou que não existe qualquer anomalia no equipamento e que, por isso, declina qualquer responsabilidade.

3.3 Do Direito

A questão decidenda prende-se com o incumprimento contratual do contrato de seguro *garantia mais, ampliação 5 anos*, e cujo regime jurídico encontra a sua previsão legal no Decreto-Lei n.º 72/2008 de 16 de abril, doravante designado regime jurídico do contrato de seguro e ao qual é aplicável também o regime das cláusulas contratuais gerais constante do Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro.

As partes subscreveram um contrato de seguro relativo a um equipamento cujos termos e condições se dão aqui por reproduzidos para devidos efeitos legais, cf. doc páginas 6 a 15;

O artigo 37.º do regime jurídico do contrato de seguro estipula que “1 - *A apólice inclui todo o conteúdo do acordado pelas partes, nomeadamente as condições gerais, especiais e particulares aplicáveis.*”

Dado que o contrato de seguro à data da avaria participada encontrava-se plenamente em vigor, as condições gerais (dado inexistirem condições particulares juntas aos autos), vão ser tomadas em consideração para a resolução do litígio que opõe as partes.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A celebração de um contrato de seguro gera a obrigação de assunção de um determinado risco, in casu a cobertura de avarias mecânicas ou elétricas (a seguradora suportará os custos das reparações do equipamento segurado...), a substituição do equipamento segurado e uma indemnização até ao limite do bem segurado.

Assim, caso venha a verificar-se a ocorrência de uma avaria e se as circunstâncias em que a mesma ocorreu forem enquadráveis nas coberturas subscritas pelo tomador de seguro, a seguradora constitui-se na obrigação de reparar, substituir ou indemnizar. Tal sucederá, após o conhecimento pela seguradora dos factos suscetíveis de serem enquadráveis na cobertura do seguro.

Na verdade, por efeito do contrato de seguro, o segurador cobre um risco, no caso avarias mecânicas ou elétricas, determinado, obrigando-se a realizar a prestação convencionada em caso de ocorrência do evento contratualmente previsto, contra o pagamento do prémio correspondente (cfr. art.º 1.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro (RJCS)).

Do conteúdo do contrato, vertido na apólice de resulta definida a natureza do seguro e a delimitação da respetiva cobertura, art.º 37.º, n.º 1, alíneas c) e d) do RJCS.

Apesar do equipamento ter sido analisado por uma empresa externa indicada pela Reclamada, e aquela ter informado que não haveria qualquer avaria, o que é ceto é que o aparelho, amiudamente, deixa de abrir a porta, pelo que se verifica um problema que obsta ao funcionamento regular, não tendo sido detetada pela empresa em causa.

Não estamos, deste modo, perante a exclusão de responsabilidade alegada pela Reclamada, dado que o equipamento deixa, frequentemente, de funcionar.

Face à situação, entende-se que o equipamento deve ser substituído por um igual ou de gama similar.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a substituir o equipamento por um igual, ou caso o mesmo já não se encontre disponível num Ponto de Venda da Média Market, por outro



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CICAP

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de características técnicas semelhantes, tendo como referencia o valor máximo do equipamento segurado, nos termos da cobertura da apólice subscrita.

Notique-se.

Porto, 10.02.24

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

