



Sentença

, residente na
apresentou reclamação contra

com sede na
, na qual invoca, em suma, que:

- “1- *A requerida tem como objeto social a atividades relacionadas com seguros e resseguros vida e não-vida; operações de capitalização com base no cálculo atuarial que consiste na obtenção de determinados compromissos no que respeita ao seu prazo e ao seu montante em contrapartida de desembolsos únicos e periódicos previamente fixados; operações preparatórias ou complementares das operações de seguro ou de capitalização que são praticadas pelas companhias de seguro na sua função canalizadora de poupança e de investimento; atividades de prevenção de danos relacionados com a atividade seguradora; colaboração com entidades não seguradoras para a distribuição dos serviços produzidos por estas.*
- 2- *O Reclamante participou um sinistro á Reclamada no dia 05/12/2023, ocorrido na sua habitação na , coberto pela apólice nº4700507945, (...), ao abrigo da cobertura “Danos por Água”(O Segurador garante ao segurado uma indemnização pelas perdas e danos causados aos bens objeto do seguro em consequência de danos por água, quando a água provenha, com caráter súbito e imprevisto, de rotura, defeito, entupimento ou transbordamento da rede interior de distribuição de água e esgotos (incluindo nestes os sistemas de esgoto de águas pluviais) do edifício onde se encontra os bens seguros, assim como dos aparelhos ou utensílios ligados a rede de distribuição de águas e esgotos do mesmo edifício e respetivas ligações) e da Cobertura de Localização e reparação de avarias (O segurador garante as despesas efetuadas pelo Segurado em consequência de trabalhos realizados de localização, no interior do edifício ou fração autónoma seguros, de roturas, defeitos ou entupimentos na rede interna de distribuição de água e esgotos, desde que as referidas avarias tenham dado origem a um sinistro indemnizável ao abrigo da cobertura de Danos por Água e com a reposição dos materiais que fiquem afetados nos ditos trabalhos por outros de qualidade semelhante).*
Enviou o respetivo orçamento, (...), tendo sido os trabalhos realizados pela ordem descrita no referido orçamento, começando pela limpeza/desentupimento, dado que



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sem a sua realização não era possível localizar, reparar e efetuar os trabalhos subsequentes.

A Reclamada declinou efetuar vistoria ao local do sinistro e solicitou ao Reclamante a sua realização, solicitando o envio de fotografias, medições e cálculos dos m2, (...). O Reclamante não está contratualmente obrigado a realizar as vistorias ou qualquer trabalho ou serviço prévio, para que possa ser indemnizado pelas coberturas da referida apólice, conforme lhe foi exigido. A Reclamada beneficiou de vantagem económica que configura enriquecimento sem causa com a realização das vistorias pelo Reclamante, num claro abuso de poder e de posição dominante sobre pessoa indefesa e idosa com mais de 60 anos.

3- A Reclamada não cumpriu o RGPD, utilizou os dados pessoais do Reclamante (NIB), sem ser para a finalidade que foi disponibilizada e autorizada a sua utilização, como estava obrigada por lei, e transferiu para a conta do Reclamante sem a sua autorização a quantia de 205 euros, (...).

4- A Reclamada não respondeu por escrito ao Reclamante, com conhecimento ao Supervisor, à reclamação efetuada no livro de reclamações online no dia 13/01/2024, (...), como estava obrigada por lei.

5- O Reclamante para preparar o seu apoio judiciário e a sua defesa, teve que despende cerca de 2 horas diárias de trabalho, nos últimos 3,5 meses, no estudo do ramo do direito, ramos dos seguros, ramo da fotografia, ramo da internet, digitalização e novas tecnologias, utilizando para o efeito, os seus bens pessoais (computador, telemóvel, máquina fotográfica, fita métrica, impressora, papel, etc. Assim como os serviços por si pagos de telecomunicações, internet e telefones. A Reclamada beneficiou de forma abusiva do Reclamante, nomeadamente do seu trabalho, do seu Know-How, dos seus investimentos em bens pessoais, sem que o Reclamante a isso estivesse contratualmente obrigado, ao contrário da Reclamada que está contratualmente obrigada a indemnizar o Reclamante de acordo com as cláusulas da referida apólice, (...)

Dai o recurso à presente ação”.

Concluindo o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a indemnizá-lo em:

- 735 euros acrescido de iva do orçamento, deduzidos dos 205 euros já pagos e da franquia 100 euros.
- 200 Euros a título de honorários pelo trabalho por si efetuado na realização das vistorias necessárias e requeridas pela Reclamada no doc3 em anexo.
- 489 euros (105 horas trabalho X 4,66 euros hora do SMN) a título de honorários pelas horas de trabalho despendidas na preparação do apoio judiciário para sua defesa.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 1.000 euros por utilização não autorizada dos seus dados pessoais (NIB) para creditarem a sua conta sem a sua autorização no valor de 205 euros, (...).
- 1.000 euros por não responder com conhecimento ao supervisor á reclamação efetuada no livro de reclamações online no dia 13/01/2024, (...).
- 1.000 euros por danos morais, por ser retirado do seu lazer ao fim de um dia de trabalho árduo, do conforto do lar e da companhia da família, nos últimos 3,5 meses para trabalhar para a Reclamada, a que não estava contratualmente obrigado.
- Eventuais despesas futuras de transporte, alimentação, dias de trabalho perdidos, com deslocações e presenças a este Tribunal, ou outras, que possam vier a ser necessárias.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação, na qual alegou o seguinte:

*“1. Por escritura de fusão, ocorrida em 19/12/2018, a Reclamada foi incorporada na sociedade comercial
nassando a ter a designação social de*

2. Sucedendo nos direitos e nas obrigações da anterior

Da Defesa por Exceção:

3. De acordo com a factualidade alegada na reclamação a que se responde, o Reclamante não assume a qualidade de consumidor nem de utente, conforme definição do artigo 2º da Lei 24/96, de 31 de Julho (Lei da Defesa do Consumidor), artigo 1º da Lei 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Servi os Públicos) e artigo 3º da Lei 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo).

4. Por sua vez, a Reclamada não é um fornecedor de bens ou prestador de serviços, nem um organismo da administração pública, pessoa colectiva pública, empresa de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais nem uma empresa concessionária de



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

serviços públicos, conforme definição do artigo 2º da Lei 24/96, de 31 de Julho, artigo 1º da Lei 23/96, de 26 de Julho e artigo 3º da Lei 144/2015, de 08 de Setembro.

5. *O contrato de seguro que entre as partes vigora não é um contrato de compra e venda, de prestação de serviços, de transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional, nem de prestação de qualquer serviço público essencial, conforme definição do artigo 3º da Lei 144/2015, de 08 de Setembro.*
6. *Não está em causa, na reclamação a que se responde, uma relação de consumo, tal qual é definido no artigo 1º da Lei 23/96 de 26 de Julho, artigo 2º da Lei 24/96, de 31 de Julho, artigo 2º da Lei 144/2015, de 08 de Setembro e ainda o artigo 4º do Regulamento deste CNLACC — Arbitragem de Consumo.*
7. *Pelo que está a presente reclamação excluída do âmbito da competência material do Tribunal Arbitral do Consumo, nos termos do artigo 3º da Lei 144/2015, de 08 de Setembro, e artigo 4º do Regulamento do CIAB — Tribunal Arbitral de Consumo.*
8. *Em todo o caso, pelo que atrás se deixou alegado, a factualidade versada na reclamação não estaria submetida a arbitragem necessária, nos termos da lei.*
9. *Por outro lado, a requerida não pretende outorgar qualquer compromisso ou convenção de arbitragem nos moldes previstos na lei 63/2011, de 14 Dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária).*
10. *De sorte que falece a este Centro de Arbitragem competência material para dirimir o litígio em causa, o que aqui se deixa expressamente alegado e invocado.*

Da Defesa por Impugnação:

11. *No que respeita ao processo em assunto, a Reclamada, em função da participação que lhe foi endereçada, procedeu à assunção de responsabilidade pela reparação dos danos resultantes do sinistro, no valor de 205,00€, já com dedução da franquia contratual no valor de 100,00€, no âmbito da cobertura de “Localização e Reparação de Avarias”.*
12. *Relativamente ao desentupimento do saneamento, por se tratar de uma intervenção de manutenção, não foi considerada para efeito de prejuízos, por ausência de enquadramento no âmbito das coberturas contratadas.*
13. *Ressalva-se que não é da responsabilidade do presente contrato de seguro o pagamento de quaisquer reparações indispensáveis ao normal estado de*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

conservação/manutenção e/ou correção do desgaste a que as instalações normalmente estão sujeitas ao longo do tempo.

- 14. Ora, é precisamente o caso dos presentes autos, pois o entupimento não decorre de qualquer sinistro (acto fortuito e exterior), mas sim de manifesta falta de manutenção.*
- 15. A Reclamada apenas pode proceder em conformidade com as condições/garantias da Apólice contratada.*
- 16. No âmbito da cobertura de Localização e Reparação de Avarias, o Segurador garante as despesas efetuadas pelo Segurado em consequência de trabalhos de localização, no interior do edifício ou fração autónoma seguros, de roturas, defeitos ou entupimentos na rede interna de distribuição de água e esgotos, desde que as referidas avarias tenham dado origem a um sinistro indemnizável ao abrigo da cobertura de Danos por Água e com a reposição dos materiais que fiquem afetados nos ditos trabalhos por outros de qualidade semelhante.*
- 17. No presente caso, estão a ser reclamados os trabalhos de desentupimento, o que não encontra enquadramento na referida cobertura.*
- 18. Por conseguinte, foram apenas contabilizados e indemnizados os danos causados aos bens objeto do seguro no âmbito da cobertura de Danos por Água.*
- 19. Mais informamos que, e em conformidade com o disposto nas Condições Particulares do presente contrato, o acionamento das coberturas em assunto prevê a dedução de uma franquia contratual de 5% do valor do sinistro, no mínimo 100,00€, respetivamente.*
- 20. Deixa-se, assim, expressamente impugnado todo o teor da reclamação apresentada pelo Reclamante (passe a redundância).*
- 21. O que se declara, nos termos e para os efeitos dos n.ºs 1 e 2 do art. 574.º do Código de Processo Civil.*
- 22. impugna-se, por desconhecimento, todos os documentos juntos pelo Reclamante que não tenham sido emitidos pela Reclamada.*
- 23. O que se declara, nos termos e para os efeitos do n.º 1 do art. 444.º do Código de Processo Civil.*
- 24. Assim como nos termos e para os efeitos do n.º 2 do art. 374.º do Código Civil.*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

25. *É de notar que a primeira reclamação apresentada tinha o valor de 530,00€, ao passo que, agora, já vai em 4.119,00€.*
26. *É, pois, manifesto e notório que o Reclamante, litigando claramente de má fé, tenta obter para si, de forma perfeitamente abusiva, um ilegítimo e injustificado enriquecimento sem qualquer causa.*
27. *Atente-se, a este propósito, na própria natureza dos pedidos, sendo certo que este Centro nem sequer tem competência formal para aplicar as “sanções” Reclamadas pelo Reclamante”.*

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela incompetência material deste tribunal Arbitral para conhecer do objecto do presente litígio, ou, quando assim não se entenda, deverá a reclamação ser julgada improcedente, por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

O Reclamante juntou aos autos prova documental e apresentou uma testemunha.

A Reclamada não apresentou prova.

Iniciado o julgamento, tentou-se conciliar as partes, o que não foi possível, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

Fixo à acção o valor de 4119,00€, nos termos do disposto nos nº 1 e 2, do art. 297, do Cod. Proc. Civ..

a) Da excepção de incompetência matéria

Na sua contestação e com os fundamentos aí alegados, veio a Reclamada invocar a incompetência material deste tribunal arbitral para conhecer do mérito da presente causa.

Prevê o art. 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*” e o art. 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que se considera “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Nos termos destes dispositivos legais, para que alguém seja considerado consumidor numa relação jurídica em que seja parte, deverá esse alguém adquirir bens, serviços ou serem transmitidos direitos, por profissional no exercício da sua actividade e esse alguém destinar tais bens, serviços ou direitos a uso não profissional.

No contrato de seguro em causa nos autos, a Reclamada (seguradora) no exercício da sua actividade, transmitiu ao Reclamante um direito – o direito de o Reclamante, em caso de verificação de um sinistro na sua habitação, coberto pela apólice de seguro, poder exigir da Reclamada a prestação a que esta, no referido contrato, se vinculou cumprir.

Estamos, pois, no que a este particular diz respeito e como adiante melhor se fundamentará, perante uma relação jurídica de consumo, sendo o Reclamante consumidor, nos termos do previsto naquele n.º 1, do art. 2.º, da citada Lei 24/96.

Apesar do art. 2, n.º 1, da Lei 144/2015, de 8 de setembro apenas se referir aos “procedimentos de resolução extrajudicial de litígios”, desencadeados por “um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços”, o certo é que nem esta referida lei, nem a lei da arbitragem voluntária (Lei n.º 63/2011) exclui da competência dos tribunais arbitrais afectos aos centros de arbitragem institucionalizados, como é o caso do presente tribunal arbitral, a competência para a dirimir litígio da natureza do em causa nos autos.

.Neste sentido veja-se a decisão do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), proferida no processo n.º 2925/2020 “segundo a qual “*O Tribunal arbitral de consumo é materialmente competente para julgar a reclamação deduzida por segurado, junto da seguradora, no âmbito do contrato de seguro anteriormente celebrado, tendo em conta que este não foi expressamente excluído do âmbito da lei RAL (Lei 144/2015 de 8 de Setembro), pelo n.º 2 do art.º 2º (como acontece, por exemplo, relativamente aos serviços sem contrapartida económica, ou aos serviços de saúde), nem da definição dos contratos tal como prevista no art.º 3º*”.

Na esteira de João Pedro Pinto-Ferreira¹, um entendimento diferente deste seria incompreensível “pois não existe qualquer fundamento objetivo que permita a aplicação de

¹ A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015”, Estudos de direito do consumo: homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira/ [coordenação] Carlos Ferreira de Almeida. [et al.], [S.l.], DECO, 2016.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

regras e princípios diferentes aos mesmos procedimentos de resolução alternativa de litígios apenas em função do tipo contratual em causa. Tal interpretação poderia, aliás, conduzir a um efeito contrário ao pretendido pela Diretiva RAL, reduzindo a confiança dos consumidores no mercado interno em consequência da disparidade de regras aplicáveis aos mesmos procedimentos. Esta solução é ainda contraditória com o art. 2.º-1 da LDC, no qual os contratos relativos à transmissão de direitos surgem, a par dos contratos de compra e venda e de prestação de serviços, como contratos de consumo”.

Por outro lado, o art. 14, nº 2, da lei 24/96, de 31 de julho (lei do consumidor), dispõe que *“os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”*, considerando-se (nº 3) *“conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”*.

Estes dispositivos legais, aditados àquela lei do consumidor através da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, consagraram a existência de uma arbitragem voluntária de natureza potestativa, na medida em que o consumidor, sem necessidade de qualquer convenção arbitral, por sua iniciativa (basta a sua vontade) pode submeter um litígio de consumo (desde que subsumível à previsão normativa daqueles nºs 2 e 3, do referido art. 14) à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Assim, como acima já se referiu e abaixo melhor se dirá, constituindo a relação jurídica em causa nos autos uma relação jurídica de consumo e tendo a presente acção, nos termos do disposto nos nº 1 e 2, do art. 297, do Cod. Proc. Civ., um valor de 4119,00€, estamos perante um litígio de consumo de reduzido valor económico, pelo que, independentemente da previsão normativa da Lei nº 144/2015, por via do disposto naqueles nºs 2 e 3 da lei 24/96, o litígio em causa nos autos é sempre da competência dos tribunais arbitrais adstritos aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, como é o caso do presente tribunal.

Vaja-se, ainda, neste sentido, a decisão do CNIACC, proferida no processo nº 2521/2020, na qual, no seu sumário, é dito que *“o Tribunal arbitral de consumo é materialmente competente para julgar a reclamação deduzida por segurado, junto da seguradora, no âmbito do contrato de seguro anteriormente celebrado, tendo em conta que este tipo de contrato não foi expressamente excluído do âmbito da Lei RAL (Lei 144/2015 de 8 de Setembro), pelo nº 2 do artº 2º (como acontece, por exemplo, relativamente aos serviços*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sem contrapartida económica, ou aos serviços de saúde), nem da definição dos contratos nos termos do artº 3º, e o elemento objetivo do conceito de consumidor, faz integrar qualquer relação contratual estabelecida entre duas partes e não expressamente excluída” e que “a submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou de clausula compromissória), ou de estar sujeito a arbitragem necessária”.

Pelo exposto, **improcede a exceção de incompetência material invocada pela Reclamada.**

b) Do conhecimento de mérito da causa

O Tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, exceções ou outras questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:**

- A. Em Novembro de 2023, ocorreu na residência/habitação do Reclamante, sita na _____, em Lavra, Matosinhos, um sinistro.
- B. O sinistro referido no item anterior consistiu na existência de água, visível e espalhada no tecto da cave da referida habitação, resultante de rebentamento de canalizações que desse imóvel fazem parte.
- C. À data do referido sinistro, entre Reclamante e Reclamada existia em vigor um contrato de seguro, com a apólice nº4700507945, através do qual, entre outros, a Reclamada se obrigava a indemnizar ao Reclamante a “Localização e Reparação de Avarias” que tenham dado origem a sinistro coberto pela apólice, bem como indemnizar-lhe “Danos por Água” que ocorressem no sobredito imóvel, habitação do Reclamante, resultantes de sinistro aí verificado.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- D. O contrato de seguro referido no item anterior foi celebrado pela Reclamada com o Reclamante no domínio da actividade seguradora daquela.
- E. Relativamente os referidos “danos por água” e à “Localização e Reparação de Avarias”, o contrato de seguro provado em “C” prevê, a cargo do Reclamante, uma franquia de 5% do valor do sinistro, no mínimo de 100,00€.
- F. Em 05/12/2023 o Reclamante participou à Reclamada a ocorrência do referido sinistro acima provado em “A” e “B”.
- G. A Reclamada aceitou a ocorrência do referido sinistro.
- H. Aquando da participação à Reclamada do mencionado sinistro, o Reclamante já havia efectuado as obras necessárias à reparação do referido rebentamento provado em “B”.
- I. Para efeitos de apuramento dos danos a indemnizar ao Reclamante, resultantes do sobredito sinistro, a Reclamada, por email datado de 11/12/2023, solicitou àquele que lhe enviasse:
- “Orçamento de reparação/substituição, devidamente discriminado, por tipo de trabalhos, respetivos custos unitários e áreas (m2); com indicação da morada de local de risco; indicação da causa/origem do sinistro;
 - Cópia do documento bancário de IBAN em nome do segurado, para eventual indemnização;
 - Fotografias do equipamento em formato JPEG ou PDF”.
- J. Por email desse mesmo dia 11/12/2023, o Reclamante enviou à Reclamada os elementos por ela solicitados e referidos no item anterior.
- K. O orçamento referido acima em “I” continha os seguintes trabalhos e valores discriminados:
- desentupimento de saneamento: 430,00€
 - retirar sanita e voltar a colocar: 96,00€
 - testes ao abastecimento não destrutivos: 146,00€
 - Teste com camara ao interior do tubo da sanita: 196,00€
 - substituição de curva no teto da cave: 63,00€”



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- L. No mencionado orçamento provado em “I”, apesar de dele constar o discriminativo (trabalhos e valores) referido no item anterior, é apenas quantificado e peticionado à Reclamada o pagamento do valor global de 735,00€ (acrescido de iva à taxa legal em vigor), não incluindo nesse montante global o valor relativo ao mencionado teste com câmara ao interior do tubo da sanita.
- M. Relativamente aos referidos trabalhos e valores discriminados em “K”, a Reclamada aceitou indemnizar ao Reclamante apenas a quantia de 205,00€.
- N. A quantia referida no item anterior foi apurada pela Reclamada, após ter procedido ao desconto de 100,00€, a título de franquia prevista no contrato de seguro provado em “C”.
- O. Na sequência do provado nos dois itens anteriores, a Reclamada depositou na conta bancaria com o IBAN indicado pelo Reclamante e a que se fez referência no item “I” destes factos provados, aquele montante de 205,00€.
- P. A Reclamada não aceita pagar ao Reclamante o montante orçamentado no valor de 430,00€, relativo ao alegado desentupimento do saneamento, por considerar que o mesmo se tratar de uma intervenção de manutenção da canalização.
- Q. No dia 13/01/2024, o Reclamante apresentou no livro de reclamações online da Reclamada uma reclamação.
- R. A Reclamada não respondeu por escrito ao Reclamante, relativamente ao teor da reclamação referida no item anterior.

Factos não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos, nomeadamente:

- A. Que haja sido realizado o teste referido em “K” com câmara ao interior do tubo da sanita;
- B. Que haja sido efectuado o desentupimento do saneamento referido em “K”, no âmbito de uma localização do rebentamento provado em “B” dos factos provados;



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- C. Que a Reclamada alguma vez tenha declinado efetuar vistoria ao local do sinistro;
- D. Que a Reclamada tenha tido algum benefício ou vantagem económica à custa do Reclamante nos presentes autos;
- E. Que a Reclamada tenha utilizado IBAN que lhe foi fornecido pelo Reclamante sem ser para finalidade a que tal se destinava;
- F. que da falta de resposta referida em “R” tenha resultado algum dano para o Reclamante;
- G. Que o Reclamante para preparar o seu apoio judiciário e a sua defesa, teve de despende cerca de 2 horas diárias de trabalho, nos últimos 3,5 meses, no estudo do ramo do direito, ramos dos seguros, ramo da fotografia, ramo da internet, digitalização e novas tecnologias, utilizando para o efeito, os seus bens pessoais.
- H. Que a Reclamada tenha beneficiado de forma abusiva do Reclamante, nomeadamente do seu trabalho, do seu Know-How, dos seus investimentos em bens pessoais, sem que o Reclamante a isso estivesse contratualmente obrigado.

Fundamentação da matéria de facto:

No que aos documentos juntos aos autos diz respeito, foram relevantes para a prova dos factos acima dados como provados e, conseqüentemente, para a formação da convicção do tribunal os seguintes documentos:

- A) O documento intitulado de “Condições particulares e especiais da sua apólice de seguro”, do qual consta a identificação do Reclamante e da Reclamada; o número da apólice de seguro (apólice nº 4700507945); a data do início do seguro; o local de risco segurado (o imóvel identificado em “A” dos factos provados) e as coberturas abrangidas pelo referido seguro e respectiva franquias, permitindo este documento, conjugado com as declarações prestadas em julgamento pelo Reclamante provar os factos constantes dos itens “C”, “D” e “E” dos factos provados.
- B) O documento – email – datado de 05/12/2023, e do qual consta a participação de seguro efectuada pelo Reclamante à Reclamada relativa ao sinistro provado em “A” e “B” dos factos provados, permitindo este documento, conjugado com as



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

declarações prestadas em julgamento pelo Reclamante provar o facto constante do item “F” dos factos provados.

- C) O documento intitulado “aviso de transferência bancária”, datado de 22/12/2023, enviado pela Reclamada ao Reclamante, do qual consta que aquela assumiu a responsabilidade pela reparação dos danos resultantes do sinistro provado em “B” dos factos provados; que lhe pagou por transferência bancária, para a conta com o IBAN indicado pelo Reclamante, a quantia de 205,00€; que este valor é já deduzido da franquia contratual, no valor de 100,00€ e que relativamente ao desentupimento do saneamento não procede ao valor peticionado por considerar que é uma intervenção de manutenção na canalização, permitindo este documento prova os factos constantes dos itens “G”, “M”, “N”, “O” e “P”, dos factos provados;
- D) O documento – email – datado de 11/12/2023, as 12:33h do qual consta o facto provado no item “I” dos factos provados;
- E) O documento – email – datado de 11/12/2023, às 20:43h, do qual consta o facto provado no item “J” dos factos provados e a descrição do sinistro participado pelo referido email datado de 05/12/202, permitindo, assim, este documento provar aqueles factos provados em “J” e “F”.
- F) O documento, intitulado “orçamento”, como nº 229-1, datado de 20/11/2023, do qual constam os factos provados em “K” e “L” dos factos provados.
- G) O documento, datado de 13/01/2024, contendo o teor da reclamação apresentada pelo Reclamante no livro de reclamações da Reclamada, permitindo tal documento provar o facto que consta do item “Q” dos factos provados.
- H) Os documentos – fotografias – relativas às canalizações de águas residuais existentes na cave do imóvel em causa nos autos, das quais resultam os trabalhos efetuados por ordem do Reclamante para reparação dos rebentamentos de canalizações provados em “B” dos factos provados.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, estas apenas nos mereceram credibilidade na parte em que o Reclamante disse:



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Ter celebrado com a Reclamada em 2015, um seguro multirrisco (o seguro em causa nos autos), relativo à sua habitação (o imóvel provado em “A” dos factos provados);
- Ter, em Novembro de 2023, quando a esposa foi a cave do imóvel onde habitam, constatado que pingava água em vários locais do tecto;
- Que, na sequência dessa queda de água, procurou alguém que lhe efetuasse o trabalho de reparação da mencionada fuga, tendo tal trabalho sido realizado pela sociedade , a qual emitiu o orçamento junto aos autos e
- Que participou à Reclamada o sinistro no dia 5/12/2023, sendo que quando o participou já havia efectuado a reparação da referido fuga de água (factos estes confirmados pela testemunha, mulher do Reclamante).

No mais, não nos mereceu qualquer credibilidade o teor das declarações do Reclamante, sendo que apesar de voltadas, essencialmente, para a tentativa de demonstrar os factos não provados, foram declarações sem consistência e com contradições.

O Reclamante disse que foi necessário realizar trabalhos de localização e reparação da avaria (rotura de canalização), tendo, no âmbito desses trabalhos de localização, sido necessário efectuar testes com câmara ao interior do tubo da sanita, proceder ao desentupimento de saneamento e que, por este motivo, considera ter direito a ser indemnizado pela Reclamada do montante de 430,00€ (valor discriminado no orçamento junto aos autos) a título de “desentupimento de saneamento”.

Ora, o Reclamante alega ter feito tais trabalhos de localização de avaria, mas não comprova a sua efetiva realização, nomeadamente com o testemunho de quem alegadamente tenha realizado tal trabalho e que confirmasse a necessidade de o realizar.

Por outro lado, no orçamento junto ao processo, o Reclamante, apesar de fazer referência a testes com câmara ao interior do tubo da sanita e ao seu alegado custo (196,00€), bem como ao alegado desentupimento do saneamento e seu alegado custo (430,00€), certo é que não pede qualquer valor no que àquele teste diz respeito, só peticionando o montante relativo ao mencionado custo de desentupimento (430,00€).

Assim, sendo certo que o referido acto de desentupimento, a ter existido, só é indemnizável se fizer parte de um acto de prospeção de avaria, tem dúvidas este tribunal se, verdadeiramente, existiram ou não os referidos “teste com câmara” e “desentupimento”, ambos com vista à detecção da avaria – rebentamento de canalizações.

É que, se ambos existiram e tiveram o mesmo objectivo – localização da avaria – porque foram, então, discriminados em separado e a final não foi peticionado o valor referente a tal



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

teste com câmara, esse sim o verdadeiro acto de localização da avaria/rebentamento? Não se compreende esta contradição e omissão, sendo que as mesmas lançaram no espírito do julgador a dúvida acima referida.

Deste modo, nos termos do art. 414, do Cod. Proc. Civ., em caso de “dúvida sobre a realidade de um facto”, esta “resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita”. No caso, contra o Reclamante”, pelo que não podemos dar como provado que tais trabalhos tivessem sido realizados.

O Reclamante disse também que ainda não tinha procedido ao pagamento de todos os trabalhos realizados, relativos á reparação do sobredito rebentamento da canalização. Contudo esta afirmação foi desmentida pela sua mulher, a testemunha,
D, que disse já tudo ter sido pago.

Afinal foi tudo pago ou não? Se tudo foi pago, porque não apresentou no processo recibo de pagamento justificativo dos valores suportados? Fica a dúvida!

O Reclamante disse, ainda, que a Reclamada se recusou efectuar vistoria ao local do sinistro. Contudo não apresenta uma única prova que demonstre tal recusa, nomeadamente, que tenha chamado a Reclamada ao local do sinistro e esta se tenha recusado a lá se deslocar.

De qualquer modo, atento o facto de aquando da participação do sinistro à Reclamada já haver sido realizada a reparação dos danos ocorridos, a sua deslocação ao local do sinistro sempre seria um acto completamente inútil.

Além disso, se é certo que a lei obriga o Reclamante a participar o sinistro à Reclamada, nada obriga que a Reclamada se desloque ao local do sinistro, nomeadamente para realização de perícia. Tal constitui um direito da Reclamada para aferir da existência ou não do sinistro e sua respectiva extensão.

A seguradora (no caso a Reclamada) pode, muito bem, em face dos elementos que lhe são apresentados pelo segurado (no caso o Reclamante) na sua participação de sinistro ou de outros que lhe solicite o envio, bastar-se com esses elementos e, em face deles, tomar a sua decisão de assumir ou não a responsabilidade pela ocorrência do sinistro.

Foi o que a Reclamada fez! Através do seu email datado de 11/12/2023, às 12:33h solicitou ao Reclamante (tal como é seu direito fazer) os elementos provados em “I” dos factos provados e, com base neles, tomou a sua decisão.

Se a posição adotada pela Reclamada (pagar ou não pagar) relativamente aos danos e aos valores indemnizatórios é a correta, isso é coisa diferente e é disso que se trata nos presentes autos.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Reclamante alega nos autos que a Reclamada usou, contra sua autorização e sem ser para a finalidade que o Reclamante lhe disponibilizou, o IBAN que aquele lhe forneceu.

Ora tal argumentação não merece qualquer credibilidade e é contrariada pelo teor dos documentos juntos aos autos.

Do teor do referido email datado de 11/12/2023, a Reclamada solicita ao Reclamante que lhe indique um número de conta bancária, referindo qual a finalidade de tal indicação – para nela depositar o valor de uma eventual indemnização que houvesse lugar a pagar.

O Reclamante indicou tal IBAN, não fazendo qualquer ressalva seja de que natureza for.

A Reclamada depositou na conta correspondente ao mencionado IBAN o valor que considerou devido.

Este acto enquadra-se dentro das finalidades para as quais a Reclamada solicitou ao Reclamante a indicação desse número de conta, não consubstanciando qualquer acto ilícito ou qualquer dano para o Reclamante que a Reclamada tenha praticado.

O mesmo se diga no que diz respeito à falta de resposta provada em “R”, dos factos provados. Nenhum dano ficou demonstrado ter resultado para o Reclamante deste acto.

Também não resulta dos autos que a Reclamada alguma vez se tivesse locupletado injustamente à custa do Reclamante ou lhe tenha causado quaisquer prejuízos.

A actuação da Reclamada pautou-se por um estrito cumprimento dos seus deveres e dentro daquilo que é o seu direito à colaboração por parte do segurado no apuramento dos danos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c) da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica (um contrato), segundo o qual, nos termos do art. 1, do DL n.º 72/2008, de 16 de Abril, o segurador – a Reclamada –



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – prémio de seguro – a pagar pelo Tomador – o Reclamante –, se obriga a cobrir um risco do tomador do seguro ou de outrem determinado (no caso, danos provocados por água), obrigando-se a realizar a prestação convencionada em caso de ocorrência do evento aleatório previsto no contrato.

Na esteira do douto acórdão do TRP, de 21/10/2019, proferido no processo n.º308/19.1YRPRT, acessível na internet em www.dgsi.pt, “Contrato de Seguro é um contrato bilateral ou sinalagmático e aleatório, sendo-o na medida em que a prestação da seguradora fica dependente de um evento futuro e incerto – um sinistro –, a concretizar o risco coberto”.

O direito de crédito transmitido pela Reclamada ao Reclamante com a celebração do aludido contrato de seguro, traduz-se no direito de o Reclamante exigir da Reclamada que, caso determinado evento aleatório previsto no contrato se verifique (no caso, rebentamento de uma canalização), a Reclamada se veja obrigada a suportar a reparação dos danos daí resultantes.

No caso dos autos cabia ao Reclamante provar os factos constitutivos dos direitos por si invocados e à Reclamada, por força do n.º 2 deste art. 342, demonstrar e provar os factos que obstassem ao direito invocado pelo Reclamante.

Neste sentido, o douto acórdão acima citado que, no seu sumário, refere o seguinte: *“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 (n.º1, do art. 342.º, 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)”*.

Ora, o Reclamante, nos termos acima exposto, não logrou provar tais factos constitutivos dos direitos por si invocados, sendo que conforme, acima demonstrados, este tribunal ficou até com dúvidas se os alegados actos de deteção de rebentamento de canalização e de desobstrução de saneamento foram ou não realizados, pelo que, nos termos do art. 414, do Cod. Proc. Civ., em caso de “dúvida sobre a realidade de um facto”, esta “resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita”. No caso, contra o Reclamante, pelo que não podemos dar como provado que tais trabalhos tivessem sido realizados.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por outro lado, e em particular no que aos valores peticionados a título de honorários, a título de por utilização não autorizada dos seus dados pessoais (IBAN), a título de falta de resposta à reclamação efetuada no livro de reclamações online, por danos morais e demais despesas futuras, cabe ainda referir que não existe qualquer fundamento de direito e/ou de facto para que o Reclamante possa exigir da Reclamada o pagamento destes montantes. Se não veja-se:

Para que existisse direito a honorários, teria de existir um contrato, expressa ou tacitamente celebrado entre Reclamante e Reclamada.

Ora, tal existência não ficou demonstrada nos autos, pelo que não pode o Reclamante exigir da Reclamada os valores que lhe pede a esse título.

Para existir direito a uma indemnização teria de existir da parte da Reclamada, nos termos do art. 483 do Cod. Civ., um acto ilícito culposo do qual resultasse diretamente para o Reclamante um dano, ou, então, nos termos do art. 798, do mesmo Cod. Civ., um incumprimento contratual da Reclamada para com o Reclamante, do qual resultasse para este um dano.

Ora, também não focou demonstrado nos autos que tivesse existido da parte da Reclamada um acto causador de danos ao Reclamante, pelo que, também por aqui não pode o Reclamante exigir da Reclamada os valores que lhe pede nos autos.

De qualquer modo, mesmo que da atuação da Reclamada tivesse resultado um dano não patrimonial para o Reclamante, nos termos do disposto no art. 496, nº 1, do Cod. Civ., “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Ou seja, não é qualquer dano que é suscetível de ser indemnizado. São apenas aqueles que revistam de gravidade tal que seria injusto não serem compensados.

Decisão:

Nos termos acima expostos, julga-se a presente acção improcedente por não provada, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.

Sem custas.

Notifique-se!



Resumo:

Apesar do art. 2, nº 1, da Lei 144/2015, de 8 de setembro apenas se referir aos “procedimentos de resolução extrajudicial de litígios”, desencadeados por “um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços”, o certo é que nem esta referida lei, nem a lei da arbitragem voluntária (Lei nº 63/2011) exclui da competência dos tribunais arbitrais afectos aos centros de arbitragem institucionalizados, como é o caso do presente tribunal arbitral, a competência para a dirimir litígio cujo objecto seja um contrato de seguro.

Por outro lado, o art. 14, nº 2, da lei 24/96, de 31 de julho (lei do consumidor), dispõe que “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, considerando-se (nº 3) “conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”.

Assim, constituindo a relação jurídica em causa nos autos uma relação jurídica de consumo e tendo a presente acção, nos termos do disposto nos nº 1 e 2, do art. 297, do Cod. Proc. Civ., um valor de 41 19,00€, estamos perante um litígio de consumo de reduzido valor económico, pelo que, independentemente da previsão normativa da Lei nº 144/2015, por via do disposto naqueles nºs 2 e 3 da lei 24/96, o litígio em causa nos autos é sempre da competência dos tribunais arbitrais adstritos aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, como é o caso do presente tribunal.

O direito de crédito transmitido pela Reclamada ao Reclamante com a celebração do aludido contrato de seguro, traduz-se no direito de o Reclamante exigir da Reclamada que, caso determinado evento aleatório previsto no contrato se verifique (no caso, rebentamento de uma canalização), a Reclamada se veja obrigada a suportar a reparação dos danos daí resultantes.

O Reclamante, nos termos não logrou provar os factos constitutivos dos direitos por si invocados, sendo que conforme, demonstrado, este tribunal ficou até com dúvidas se os alegados actos de deteção de rebentamento de canalização e de desobstrução de saneamento foram ou não realizados. Deste modo, nos termos do art. 414, do Cod. Proc. Civ., em caso de “dúvida sobre a realidade de um facto”, esta “resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita”. No caso, contra o Reclamante, pelo que não podemos dar como provado que tais trabalhos tivessem sido realizados.

Por outro lado, para que existisse direito a honorários, teria de existir um contrato, expresso ou tacitamente celebrado entre Reclamante e Reclamada.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, tal existência não ficou demonstrada nos autos, pelo que não pode o Reclamante exigir da Reclamada os valores que lhe pede a esse título.

Para existir direito a uma indemnização teria de existir da parte da Reclamada, nos termos do art. 483 do Cod. Civ., um acto ilícito culposo do qual resultasse diretamente para o Reclamante um dano, ou, então, nos termos do art. 798, do mesmo Cod. Civ., um incumprimento contratual da Reclamada para com o Reclamante, do qual resultasse para este um dano.

Ora, também não focou demonstrado nos autos que tivesse existido da parte da Reclamada um acto causador de danos ao Reclamante, pelo que, também por aqui não pode o Reclamante exigir da Reclamada os valores que lhe pede nos autos.

De qualquer modo, mesmo que da atuação da Reclamada tivesse resultado um dano não patrimonial para o Reclamante, nos termos do disposto no art. 496, nº 1, do Cod. Civ., “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Ou seja, não é qualquer dano que é suscetível de ser indemnizado. São apenas aqueles que revistam de gravidade tal que seria injusto não serem compensados.

Matosinhos, 19 de Junho de 2024.

O Árbitro

(*Marcelino António Abreu*)