

## SENTENÇA

PROC N.º. 2498/2024

CICAP

PORTO

### Requerente.

, devidamente identificado nos autos.

### Requerida:

, devidamente identificada nos autos.

#### SUMÁRIO:

- Apesar do requerente ter utilizado a página de internet da requerida, não submeteu a sua pretensão no campo informático adequado.

- Provou-se que se encontrava bem explícito, nessa aplicação informática, que aquele se destinava à junção de documentação distinta e diversa da junta pelo requerente.

- Ainda que devido àquela situação, a requerida não tomou conhecimento da pretensão do requerente,

- sem esquecer que logo que desta conheceu, diligenciou no sentido pretendido,

- e no limite devolveu as cobranças efetuadas que legalmente puderam ser anuladas.

- Assim, não existe qualquer violação da legislação do consumo, nem responsabilização civil da requerida por danos causados ao requerente.

- Do pedido

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento de indemnização, no valor de 469,37 € (por correção do pedido efetuado em audiência arbitral).

- Da reclamação (em síntese)

No decurso do mês de junho de 2024 o requerente ordenou o cancelamento dos seguros do ramo vida, exibindo novas apólices de diversas companhias de seguros – docs 1 e 2.

Acontece que a requerida não procedeu ao cancelamento, continuando com a cobrança dos seguros já cobertos por novas apólices – doc 3

Desta forma os prejuízos acumulam-se na quantia de 469,37 €.

- Da contestação (abreviada)

A requerida devidamente citada, apresentou contestação escrita, onde impugnou todos os factos que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e fez-se representar em audiência de julgamento arbitral. Apresentou prova documental e testemunhal.

Nesta peça refere-se expressamente que:

O requerente não diligenciou devidamente pela cessação dos contratos celebrados a fim de conseguir a substituição de uns pelos outros.

Assim, via \_\_\_\_\_, através do campo destinado ao envio de apólices de seguro multirriscos, remeteu as apólices referentes aos novos contratos de seguro do ramo vida - doc 4.

Neste documento junto aos autos, consta expressamente a referência que tal se destina ao envio de apólices de seguro multirriscos, pelo que não era este o meio adequado para informar a requerida da pretendida substituição dos contratos de seguro do ramo vida.

O requerente estava ciente da necessidade do consentimento da \_\_\_\_\_ à anulação dos contratos de seguro celebrados com a Fidelidade – doc 5 - e após ter sido informado que teria de junto de uma agência da \_\_\_\_\_, formalizar a substituição do seguros, solicitou em 7/8/24 a revisão dos prémios de seguros junto da \_\_\_\_\_ – doc 7.

Só em 11/11/24, o requerente diligenciou junto da requerida a efetiva anulação e substituição dos contratos de seguro – doc 5

Tal foi aceite pela requerida – doc 8

A requerida anulou os débitos diretos em relação a outubro e novembro, quantias que foram devolvidas ao requerente – doc 9

Pelo que os prémios de seguro relativos a julho, agosto e setembro ascendem a 469,37 €.

- Da prova

- Declarações de parte

Ouvido em sede de declarações de parte o requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.

- Testemunhal

Foi ainda ouvida a testemunha indicada pela requerente,  
funcionária da requerida  
exercendo as funções de coordenadora adjunta central.

Referiu com pleno conhecimento de causa que a requerida anulou e substituiu os seguros logo que obteve conhecimento de que o requerente assim o pretendia.

Que o meio utilizado pelo requerente não foi o adequado, uma vez que na página em questão está adaptada para o envio de apólices de seguro multiriscos, e não do ramo vida. Assim, este email não foi sequer aceite pelo sistema, uma vez que não correspondia aos códigos e parâmetros estabelecidos.

A requerida só conheceu a vontade do requerente em novembro de 2024, momento em que o pedido formal foi efetuado no balcão da requerida pelo requerente.

Procedeu em conformidade, anulou os seguros, substituiu e ainda devolveu os débitos diretos passíveis de anulação.

Apreciando,

- Os factos apreciados ficaram devidamente esclarecidos e as partes assim contribuíram para que tal acontecesse. O que é sempre de louvar. A única divergência entre estas reside no meio utilizado pelo requerente para levar a cabo a pretensão deste.

- De facto a aplicação informática, apesar de corresponder a um meio expedito da requerida de contacto pelos seus clientes, não foi utilizada corretamente tendo em conta o fim pretendido pelo requerente.

- Este pretendeu anular e substituir apólices de seguro do ramo vida, através do campo informático aplicável apenas ao envio de apólices de seguro multiriscos.

- Este facto ocasionou que o sistema automatizado nem sequer leu a mensagem enviada.

- O sistema possui códigos e parâmetros estabelecidos que deverão obter correspondência nas mensagens enviadas, o que não aconteceu no caso em concreto.

- A requerida logo que conheceu da pretensão do requerente, em novembro de 2024, quando aquele se deslocou a uma agência da requerida, tratou de diligenciar no sentido de anular e substituir as apólices de seguro.

- Ainda, foi mais longe e devolveu os débitos diretos passíveis de devolução.

- Que o pedido formulado foi corrigido justamente devido a esta devolução.

Desta feita,

dão-se como não provados os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente relativos à adequação do campo informático utilizado ao fim pretendido.

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumpra decidir

A requerida cumpriu a legislação relativa ao direito do consumo, inexistindo qualquer responsabilização que lhe possa ser assacada relativa a danos causados ao requerente. Nomeadamente, os peticionados.

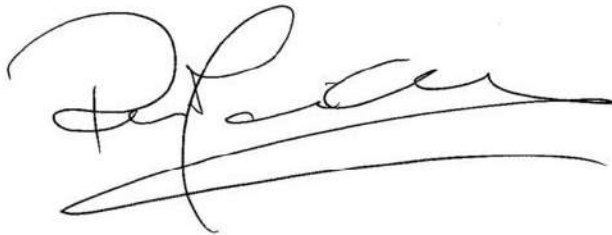
Neste sentido, julga-se,

a presente reclamação improcedente e, em consequência,  
absolve-se a requerida do petitionado.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 12 de janeiro de 2025



Rui Moreira Chaves  
Juiz árbitro