

Sentença

Processo n.º 1798//25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. A arbitragem de consumo, de natureza potestativa e legalmente prevista na Lei n.º 144/2015, não exige convenção arbitral prévia entre as partes, distinguindo-se da arbitragem convencional. Assim, ainda que a arbitragem esteja formalmente excluída do âmbito de aplicação do Regulamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruxelas I bis) (art. 1.º, n.º 2, al. d)), entende-se que o referido regulamento é aplicável com as devidas adaptações à arbitragem de consumo, especialmente para efeitos de determinação da competência internacional.
2. O consumidor pode recorrer a mecanismos de resolução alternativa de litígios no Estado-Membro da sua residência habitual, em conformidade com o artigo 18.º, n.º 1 do Regulamento Bruxelas I bis.
3. Nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), é aplicável a lei do país da residência habitual do consumidor aos contratos celebrados com profissionais que dirijam a sua atividade a esse país, salvo convenção em contrário mais favorável ao consumidor (art. 6.º).
4. Nos contratos de seguro celebrados em Portugal com consumidores portugueses, mesmo que a seguradora e a mediadora estejam sediadas noutro Estado-Membro, aplica-se a lei portuguesa, designadamente o Regime Jurídico do Contrato de Seguro (DL n.º 72/2008), a Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96) e o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros (Lei n.º 7/2019).
5. A recusa injustificada de cobertura contratual por parte da seguradora, em violação dos deveres de informação e boa-fé, constitui fundamento para a sua condenação à devolução dos valores pagos pelo consumidor, incluindo o prémio de seguro, franquia e o valor do bem não ressarcido, a título de indemnização.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não contestou e não compareceu,

pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral nos termos do artigo 35º, n.ºs. 2 e 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1. 2. O Reclamante peticiona:

- A devolução de 781.42 (sendo 609.99 € pelo valor equipamento não entregue; 101,43 € pelo valor do seguro efetuado; 70,00 € pelo o valor da franquia paga pela aceitação do sinistro) e o cancelamento do seguro contratado;
- Ou subsidiariamente a devolução do equipamento devidamente reparado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à devolução do valor petitionado ou à devolução do bem.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu junto da Marshopping um drone, modelo DJI DRONE MINI 2 FLY MORE, com o nº de série /IMEI , pelo valor de 609.99 €, doc 1;
2. Em 08.07.24, no ato da compra, junto da o Reclamante subscreveu um seguro contra roubo, danos acidentais e derrame de líquidos, docs 2 e 3;
3. O seguro em causa seria pago bimestralmente no valor de 14.49 €;
4. Da apólice de seguro resulta que a entidade seguradora é a Reclamada e a entidade mediadora a , doc 2;
5. O Reclamante contactou a de acordo com as instruções constantes nas condições da apólice para a comunicação da ocorrência de um sinistro com o equipamento, doc 2;
6. A aceitou o sinistro, pelo que reclamou do Reclamante o pagamento da respetiva franquia, por email datado de 10.07.24, no valor de 70.00 €, doc 4
7. O Reclamante procedeu ao pagamento da respetiva quantia;

8. A _____, por email datado de 12.07.24 deu indicações ao Reclamante relativamente ao envio do equipamento para o Centro de Diagnóstico, doc 5;
9. O Reclamante entregou o equipamento, tendo o mesmo sido, alegadamente, reparado, doc 6;
10. A Reclamada, para a operacionalização da devolução do equipamento ao Reclamante, contratou com os serviços de logística da transportadora _____;
11. O Reclamante, em 12.08.24, foi informado que o equipamento teria sido entregue na morada do seu domicílio à data, doc 7;
12. O Reclamante nunca recebera o equipamento até à presente data;
13. O Reclamante exarou em 18.08.24 uma reclamação junto da _____ de acordo com as condições gerais da apólice subscrita, doc 8;
14. O Reclamante alegou que na data da entrega do equipamento não se encontrava no domicílio, nem ninguém o recebeu por ele, facto que relatou junto da entidade mediadora;
15. A _____ enviou ao Reclamante o comprovativo de entrega do equipamento, doc 9;
16. O documento de entrega possui um NIF que não corresponde ao do Reclamante, não sendo a assinatura a do Reclamante;
17. O Reclamante transmitiu a situação _____, a qual se eximiu da responsabilidade, doc 10.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 15, 17

Prova por declaração: 3, 7, 10, 12, 14, 16.

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

3.1.3 Motivação

Vejamos:

Reclamante: consumidor português

Local da compra: em Portugal

Contrato de seguro: celebrado em Portugal no momento da compra do drone

Mediadora e seguradora: com sede em Madrid, Espanha

Tribunal competente: tribunal arbitral de consumo em Portugal (assumido como competente com base na intervenção do consumidor)

Neste contexto, aplicam-se regras de proteção do consumidor, nomeadamente o Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I) sobre a lei aplicável às obrigações contratuais, e o Regulamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruxelas I bis) sobre a competência judiciária.

Considerando:

1. O Reclamante é um consumidor residente em Portugal que adquiriu um drone numa loja da em território português. No ato de compra, foi igualmente celebrado um contrato de seguro associado ao equipamento, disponibilizado no ponto de venda, em língua portuguesa, e dirigido expressamente ao mercado nacional.
2. A mediação e gestão do seguro foi realizada por uma empresa mediadora de seguros com sede em Madrid, em nome e por conta de uma seguradora também com sede em Espanha. Ainda assim, o contrato foi formalizado em Portugal, sendo o tomador do seguro um consumidor português, sem conhecimento técnico ou profissional na área seguradora.
3. Esta relação jurídica reveste natureza típica de consumo, nos termos do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) e da Diretiva 2011/83/UE,

aplicando-se as garantias reforçadas previstas para o consumidor enquanto parte mais vulnerável na relação contratual.

4. No que diz respeito à competência internacional, entende-se que é aplicável o Regulamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruxelas I bis), nomeadamente o artigo 18.º, n.º 1, que consagra o direito do consumidor de intentar ação nos tribunais do Estado-Membro da sua residência habitual, independentemente da sede da contraparte profissional.

5. Embora o Regulamento Bruxelas I bis exclua formalmente a arbitragem do seu âmbito de aplicação (artigo 1.º, n.º 2, alínea d)), essa exclusão visa a arbitragem convencional ou institucional, com base numa convenção de arbitragem previamente acordada entre as partes, o que não ocorre no presente caso.

6. No caso da arbitragem de consumo em Portugal — de natureza potestativa e voluntária para o consumidor — não existe convenção arbitral prévia, mas sim um meio alternativo e acessível de resolução de litígios ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro e da Diretiva 2013/11/UE (ADR).

7. Assim, entende-se que o Regulamento Bruxelas I bis deve ser aplicado à arbitragem de consumo, com as devidas adaptações, pois trata-se de um meio funcionalmente equivalente ao processo judicial e que substitui os tribunais estatais na resolução do litígio, garantindo o acesso à justiça.

8. Qualquer interpretação que excluísse o consumidor da proteção conferida pelo artigo 18.º do referido regulamento, pelo simples facto de recorrer à arbitragem potestativa, seria penalizadora e contrária ao princípio da efetividade dos direitos dos consumidores, consagrado no direito da União.

9. Consequentemente, considera-se que o centro de arbitragem de consumo, *in casu*, CICAP, é competente para conhecer do presente litígio, e que a relação jurídica deve ser regulada pela lei portuguesa, nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), dado que o contrato foi celebrado com um consumidor com residência habitual em Portugal, sendo as atividades do profissional dirigidas ao mercado português.

4. Do Direito

O presente litígio tem por base um contrato de seguro celebrado entre o Reclamante, consumidor residente em Portugal, e uma seguradora com sede em Espanha, por intermédio de uma mediadora igualmente sediada em Espanha. O contrato foi celebrado no âmbito da aquisição de um bem (drone) numa loja localizada em Portugal, tendo a contratação do seguro ocorrido no momento da compra, com documentação e comunicação em língua portuguesa.

A natureza jurídica da relação é inequivocamente uma relação de consumo, nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), que refere consumidor como toda a pessoa singular que atue com fins não profissionais, o que corresponde ao perfil do Reclamante.

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2013/11/UE, o Reclamante recorreu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, meio de resolução alternativa de litígios (RAL) legalmente reconhecido e acessível, cuja jurisdição substitui a dos tribunais judiciais para este tipo de litígios.

Quanto à competência internacional, importa considerar o disposto no Regulamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruxelas I bis). O seu artigo 18.º, n.º 1, estabelece que um consumidor pode intentar ação contra a parte profissional nos tribunais do Estado-Membro onde tem domicílio, desde que o profissional exerça atividades nesse Estado-Membro ou aí as dirija — o que se verifica no caso em apreço, uma vez que o seguro foi contratado em território português, num ponto de venda () a operar no mercado nacional.

Embora o artigo 1.º, n.º 2, alínea d) do Regulamento Bruxelas I bis exclua do seu âmbito a arbitragem, essa exclusão refere-se à arbitragem convencional, ou seja, baseada numa convenção de arbitragem previamente acordada entre as partes, o que não sucede no presente caso. A arbitragem de consumo em Portugal é de natureza potestativa para o consumidor, ou seja, não exige convenção arbitral prévia e baseia-se na opção livre do consumidor em recorrer ao centro arbitral.

Nesta medida, a arbitragem de consumo não está excluída da aplicação do Regulamento Bruxelas I bis, devendo este ser aplicado com as devidas adaptações, como se entende.

A interpretação “funcional” do regulamento, de acordo com os princípios da efetividade e da proteção do consumidor, impõe a extensão da sua lógica às formas alternativas de resolução de litígios quando estas substituem o processo judicial estatal.

A exclusão do consumidor da proteção do artigo 18.º do Regulamento apenas por ter optado por um mecanismo de arbitragem legalmente reconhecido seria penalizadora, contrária ao princípio da equivalência e da efetividade do Direito da União, e atentaria contra o objetivo fundamental da política de consumo da União Europeia: garantir um acesso efetivo à justiça, mesmo em conflitos transfronteiriços.

No que respeita à lei aplicável ao contrato, rege o Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), que, no seu artigo 6.º, n.º 1, determina que, nos contratos celebrados por consumidores com profissionais, será aplicável a lei do país da residência habitual do consumidor, desde que o profissional exerça ou dirija a sua atividade para esse país. Tais requisitos encontram-se preenchidos, sendo a lei portuguesa aplicável ao contrato de seguro em questão.

A aplicação da lei portuguesa conduz à regulação do contrato pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril (Regime Jurídico do Contrato de Seguro), bem como pela Lei de Defesa do Consumidor, e, no plano da intermediação, pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros).

Conclui-se, portanto, que:

O Centro de Arbitragem de Consumo português, *in casu*, CICAP, é competente para conhecer do presente litígio;

A lei aplicável ao contrato é a lei portuguesa, por força do artigo 6.º do Regulamento Roma I;

E que a interpretação funcional do Regulamento Bruxelas I bis, aplicada com as devidas adaptações à arbitragem de consumo, assegura a proteção efetiva do consumidor, em conformidade com os princípios gerais do direito da União Europeia.

Face ao exposto:

Declara-se o Centro de Arbitragem competente para apreciar e decidir o presente litígio, nos termos acima fundamentados;

Declara-se aplicável a lei portuguesa ao contrato de seguro em causa, nos termos do artigo 6.º do Regulamento Roma I;

Considerando os factos apresentados, a prova documental junta e a ausência de contestação (ou a insuficiência da defesa apresentada), considera-se que:

O Reclamante celebrou um contrato de seguro válido em território português, confiando na proteção oferecida no ponto de venda;

A atuação da mediadora/seguradora não cumpriu plenamente as obrigações de informação, transparência e cobertura contratual, nos termos da legislação portuguesa;

Tal conduta colocou o consumidor em situação de desproteção, contrariando os princípios legais aplicáveis à boa-fé na execução dos contratos e à proteção do consumidor.

Assim,

Nos termos do artigo 21.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro (Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril), a seguradora é responsável pelo risco transferido através do contrato, sendo obrigada a cumprir a prestação acordada sempre que o sinistro ocorra dentro dos termos da cobertura.

No caso em apreço, o equipamento objeto do seguro não foi entregue ao consumidor, tendo sido a transportadora contratada pela segurador a responsável pela sua devolução. Estando em causa a perda total do bem no decurso de um processo de substituição ou reparação assumido pela própria seguradora, e não tendo o consumidor contribuído para esse facto, está verificado o evento gerador da obrigação de pagamento prevista no contrato.

De acordo com as condições gerais da apólice, nomeadamente as cláusulas referentes à perda, extravio ou não entrega do equipamento após a aceitação do sinistro, a seguradora assume expressamente a obrigação de indemnizar o tomador do seguro pelo valor seguro do equipamento, o que se aplica no presente caso.

Consequentemente, deve a seguradora suportar integralmente o valor do equipamento não entregue, nos termos contratualmente estabelecidos e da legislação aplicável.

5. Decisão

Nestes termos, e ao abrigo dos fundamentos *supra* expostos, decide-se:

- Julgar procedente a reclamação apresentada pelo Reclamante;
- Condenar a seguradora a pagar ao Reclamante, a título de indemnização, o montante total de € 781.42 €, correspondente:
 - ao valor pago pelo drone (609.99 €);
 - ao valor pago pelo seguro (101,43 €, valores pagos até à data);
 - e ao valor pago a título de franquia (70,00 €);

Notifique-se.

Porto 08.09.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso