

Sentença

Processo nº 1913/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Nos termos do disposto no artigo 405.º do Código Civil, o contrato obriga as partes ao seu cumprimento, dentro dos limites da lei.

II -A responsabilidade civil contratual depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos: existência de contrato válido, facto ilícito (incumprimento ou cumprimento defeituoso), culpa, dano e nexos de causalidade entre o facto e o dano (artigos 798.º e seguintes do Código Civil).

III - Não se provando qualquer comportamento culposos ou omissivos da parte demandada/reclamada que configure incumprimento das obrigações contratuais assumidas, nem se apurando nexos de causalidade entre a sua atuação e os danos alegados, deve a ação ser julgada improcedente, com a consequente absolvição do pedido.

1. Relatório

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante pretende a devolução dos prémios pagos até 01.12.25, dado ter querido resolver o contrato em 03.09.25, e ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 750,00 €.

1.3. A Reclamada alegou que cumpriu o contratualmente estabelecido, muito embora a Reclamante, nem sempre tenha colaborado e aceite as propostas da Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à devolução dos prémios e a uma indemnização no valor de 750,00 relativa aos constrangimentos sofridos.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de seguro, cobertura da responsabilidade civil emergente da circulação do veículo , marca Citroen, modelo C4 1.6 E-HDI, titulado pela apólice nº 756781291, doc 1 junto com a contestação;
2. O contrato de seguro teve início em 01.12.23, possuindo cobertura de responsabilidade civil obrigatória, para além de outras facultativas, do 1 junto com a contestação;
3. A Reclamante alegou que no dia 04.08.25 teve uma avaria na sua viatura quando se deslocava da Guarda para Santo Tirso;
4. A Reclamante declarou que a Reclamada lhe prestou informações contraditórias, designadamente que teria um limite de km para a respetiva assistência;
5. A Reclamante referiu que o transporte coordenado apresentado pela Reclamada era na sua ótica impraticável, deixando-a sem assistência efetiva;
6. A Reclamante declarou que no dia 04.08.25 tinha uma apresentação importantíssima no âmbito do seu trabalho e que não poderia esperar pela assistência;
7. A Reclamante referiu ainda que tinha tido um outro processo com a Reclamada a propósito de um sinistro ocorrido em 23.04.24;
8. A Reclamante diz que este processo, 25AA088938, foi aberto e foi realizada peritagem em 28.04.24 e que lhe fora prometida uma viatura de cortesia nos dias seguintes;
9. A Reclamante diz que na aplicação da Reclamada foi dado o processo por concluído, apesar da reparação não ter sido realizada;
10. A Reclamante alegou que nunca foi devidamente contactada para qualquer reagendamento;

11. A Reclamante mais alegou que apenas pela sua insistência e reclamações a reparação fora agendada para setembro, tendo a situação ficado resolvida;
12. A Reclamante reportou ainda uma outra situação relativamente a uma quebra de teto panorâmico, processo 24AA123940, alegando que tal foi enquadrado como quebra de vidros pela Glassdrive em 2024 com cobertura limitada até 1000,00€;
13. A Reclamante alegou que a Reclamada sabia que a sua viatura tinha teto panorâmico e que não deveria ter previsto na sua apólice uma cobertura de 1000,00€;
14. A Reclamante mais alegou que em consequência desta omissão terá de contribuir com 750,00€ do seu bolso para o pagamento do teto panorâmico;
15. A Reclamante refere que este processo foi dado por concluído sem efetivamente estar;
16. A Reclamante referiu ainda que nunca a esclareceram sobre a franquia e as oficinas autorizadas pela Reclamada;
17. A Reclamante disse que, apenas em setembro de 2025, fora informada sobre uma franquia de 100,00€ e que a mesma não se aplicaria se se dirigisse a uma oficina autorizada, designadamente a
18. A Reclamante afirmou que a Reclamada só, posteriormente, a informou que o dano no teto panorâmico fora incorretamente enquadrado, pois deveria ter participado o sinistro na policia para depois dar seguimento ao processo na respetiva seguradora;
19. A Reclamante alegou que tal devia ter sido tratado como ato de vandalismo, com cobertura diferente;
20. A Reclamante alegou que todos os episódios relatados traduzem incumprimento por parte da Reclamada e que contribuíram para o seu desgaste emocional;
21. A Reclamada referiu que dentro da cobertura facultativa para quebra isolada de vidros o capital seguro é de 1000,00€, doc 1 junto com a contestação;

22. A Reclamada esclareceu ainda que não é indiferente o segurado recorrer à rede de prestadores convencionados ou a um outro, sendo que, *in casu*, se traduziria na cobrança ou não de uma franquia de 100,00€, esta para fora da rede;
23. A Reclamada esclareceu ainda que quanto à assistência em viagem requerida pelas Reclamante em 04.08.25 mobilizaram de imediato um reboque;
24. A Reclamada acrescentou que atenta a distancia entre o local onde se encontrava imobilizado o veiculo e o destino pretendido pela proprietária, ora Reclamante, a assistência a prestar traduzia-se em transportar o veiculo para a base do transportador e, posteriormente, em transporte coordenado até ao local designado, assegurando o cumprimento dos critérios técnicos e operacionais definidos, doc 2, clausulas 2ª e 3ª das condição especial do seguro;
25. A Reclamada disse ainda que a Reclamante optou por anular a prestação de assistência, doc 14 da Reclamação inicial;
26. A Reclamada declarou que na sequencia da participação do sinistro ocorrido em 23.04.24, a Reclamada procedeu à regularização do processo efetuando peritagem da viatura segura em 29.04.24, tendo sido concluído;
27. A Reclamada disse ainda que para a reparação foram necessários 2 dias úteis e que a Reclamante autorizou, doc 3 junto com a contestação;
28. A Reclamada disse ainda que tal situação foi comunicada à Reclamante em 30.04.25, tendo sido concedido veiculo de cortesia para o período de imobilização da sua viatura na oficina;
29. A viatura não foi logo reparada, desconhecendo o motivo, tendo ficado reparada em setembro de 2025;
30. Relativamente ao vidro panorâmico da viatura da Reclamante, a Reclamada declarou que a aquela foi a um prestador de rede convencionada em Santo Tirso, , na sequencia da quebra do vidro em 29.05.24, participação que deu origem à abertura do processo nº 24AA123940, 06.06.24;

31. . A Reclamada informou que a Reclamante declarou junto do prestador que “*a viatura estava estacionada, verificando que o vidro se encontrava partido, não apresentando mais danos*”, doc 4 junto com a contestação;

32. A Reclamada esclareceu ainda que a cobertura prevista era de 1000,00 €, sendo que à data dos factos a substituição orçava em 1596.82 e, competindo à Reclamante pagara a respetiva diferença;

33. A Reclamada disse que não obstante ter sido gerado um automatismo por virtude de tomada de posição definida, os processos podem sempre ser reabertos, não se revelando como impedimento à regularização dos danos;

34. A Reclamada informou que o contrato de seguro em causa teve início em 01.12.23, através de um mediador, possuindo informações sobre as respetivas coberturas, doc 1 junto com a contestação;

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 21, 24, 25, 27, 31.

Prova por declaração: 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 18, 22, 23, 26, 28, 29, 30, 32, 33, 34.

Factos não provados os seguintes factos:

Factos: 4, 5, 13, 14, 16, 17, 19.

A Reclamante juntou aos autos 35 documentos, consistindo maioritariamente em trocas de mensagens de correio eletrónico entre si e a Reclamada. Ainda que tais documentos não sejam expressamente mencionados na petição inicial da Reclamação, o seu conteúdo revela-se relevante, uma vez que retrata a comunicação estabelecida entre as partes relativamente aos problemas alegados na petição inicial.

As correspondências documentadas coincidem, em larga medida, com os factos invocados na Reclamação, nomeadamente quanto à exposição dos problemas ocorridos, às tentativas de esclarecimento por parte da Reclamada e à recusa ou não aceitação das soluções apresentadas por esta pela Reclamante.

Por essa razão, tais documentos serão tidos em consideração para a apreciação da presente lide, na medida em que contribuem para o apuramento da factualidade e do contexto do litígio.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

O objeto do presente litígio centra-se na apreciação de saber se assiste ou não razão à Reclamante quanto ao pedido de devolução dos prémios pagos no âmbito do contrato de seguro celebrado com a Reclamada, bem como quanto à indemnização de €750,00, alegadamente devida pelos constrangimentos por si sofridos.

Para a formação da convicção do Tribunal quanto à matéria de facto relevante, foi valorada, desde logo, a prova documental junta aos autos, designadamente os documentos juntos pela Reclamada com a contestação, e os 35 documentos apresentados pela Reclamante.

Estes últimos consistem, maioritariamente, em trocas de mensagens de correio eletrónico entre as partes, que, embora não mencionadas de forma expressa na petição inicial, revelam-se pertinentes para a análise dos factos alegados.

O conteúdo desses emails retrata as comunicações entre a Reclamante e a Reclamada relativamente aos episódios relatados, e confirma, em grande medida, a existência de divergências quanto aos serviços prestados e à forma como os mesmos foram comunicados ou executados.

Assim, tais documentos foram levados em consideração para efeitos de apuramento da factualidade e do contexto do litígio, reforçando a consistência de determinadas alegações, bem como contribuindo para a apreciação da credibilidade dos intervenientes.

A convicção do Tribunal formou-se ainda com base nas declarações da própria Reclamante, prestadas em sede de audiência, que, conjugadas com os elementos

documentais, permitiram dar como provados diversos factos, como a existência de múltiplos episódios de descontentamento com os serviços prestados, nomeadamente no âmbito da assistência em viagem, da reparação de danos em resultado de sinistro, e da substituição do teto panorâmico da viatura.

Com efeito, ficou demonstrado que, em 04.08.2025, a Reclamante contactou a assistência da Reclamada na sequência de uma avaria ocorrida em deslocação entre a Guarda e Santo Tirso, tendo sido mobilizado um reboque e coordenado um transporte da viatura segundo os procedimentos técnicos estipulados na apólice. No entanto, a Reclamante optou por anular tal assistência, entendendo-a inadequada às suas necessidades. Também ficou provado que, no âmbito do processo relativo ao sinistro de 23.04.2024, a Reclamada realizou a peritagem e comunicou a conclusão do processo, tendo a viatura ficado reparada apenas em setembro, sem se apurar claramente a razão do atraso.

Quanto ao processo relativo à quebra do teto panorâmico, verificou-se que a cobertura contratada era limitada a €1000,00, valor inferior ao custo da substituição do vidro, tendo a Reclamante suportado a diferença.

Foram igualmente dados como provados os esclarecimentos prestados pela Reclamada relativamente à existência de franquia no caso de utilização de prestadores fora da rede convencionada, bem como quanto à forma como a cobertura de vidros foi aplicada no caso concreto, com base nas declarações da própria Reclamante junto do prestador

Por outro lado, não se lograram provar as alegações relativas a informações contraditórias por parte da Reclamada no episódio da assistência em viagem, nem a alegação de que esta sabia, à partida, da existência de teto panorâmico sem ter ajustado devidamente a cobertura contratada. Também não se apurou que tenha havido omissão de informação sobre franquias ou oficinas autorizadas, uma vez que o contrato foi celebrado por intermédio de mediador, tendo a Reclamante tido acesso à apólice e respetivas condições.

Por fim, o Tribunal considerou ainda as declarações prestadas em audiência, nomeadamente quanto ao impacto emocional e aos constrangimentos referidos pela Reclamante, ainda que a valoração de tais danos será objeto de apreciação na sede própria.

Em suma, a apreciação da prova, em conjunto com os documentos constantes dos autos e a conduta das partes, permitiu apurar de forma clara parte dos factos relevantes para a decisão da causa, sendo que os restantes, por falta de prova suficiente ou por contradição com os elementos disponíveis, foram dados como não provados.

4. Do Direito

A relação jurídica *sub judice* resulta de um contrato de seguro celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, nos termos do disposto no artigo 1.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro (RJCS), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, na sua redação atual.

O referido contrato prevê a cobertura obrigatória da responsabilidade civil automóvel, bem como coberturas facultativas, como assistência em viagem e quebra isolada de vidros.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, o contrato é válido e vinculativo para as partes, obrigando-as ao cumprimento das obrigações livremente assumidas, dentro dos limites da lei. Por outro lado, o artigo 762.º do mesmo diploma estabelece que as partes devem atuar segundo os princípios da boa fé, quer na formação, quer na execução do contrato.

Da análise do litígio, resulta que a Reclamante alega o incumprimento contratual por parte da Reclamada em diversas situações: (i) na prestação da assistência em viagem em 04.08.2025, (ii) na gestão do processo de sinistro de 23.04.2024, e (iii) no enquadramento e tratamento da substituição do teto panorâmico da sua viatura, em 2024.

Relativamente à assistência em viagem, provou-se que a Reclamada mobilizou o reboque e ofereceu transporte coordenado, de acordo com os critérios definidos nas condições especiais do contrato (nomeadamente cláusulas 2.^a e 3.^a). Embora a Reclamante tenha considerado o plano proposto como impraticável, foi ela quem optou por recusar a assistência, pelo que não se verifica incumprimento contratual por parte da Reclamada nesse ponto.

Quanto ao sinistro de 23.04.2024, também se apurou que a Reclamada efetuou peritagem em tempo útil, comunicou a decisão e autorizou a reparação, tendo ainda disponibilizado viatura de substituição. A viatura apenas foi reparada em setembro de 2025, mas não ficou provado que o atraso se deva a omissão ou inércia da Reclamada. Não se verifica, assim, mora ou incumprimento nos termos do artigo 813.º do Código Civil.

No que respeita à substituição do teto panorâmico, ficou demonstrado que a cobertura contratada para quebra isolada de vidros estava limitada a €1.000,00, sendo o valor do reparo superior.

A Reclamante declarou, junto do prestador, que a viatura estava estacionada, não apresentando outros danos, o que motivou o tratamento como sinistro de quebra de vidro e não como vandalismo. Não se verifica, pois, atuação negligente ou omissiva por parte da Reclamada na regularização deste processo. Importa ainda referir que, à luz do disposto no artigo 437.º do Código Civil, não se provou qualquer alteração anormal das circunstâncias que justificasse a modificação do contrato, nem fundamento para imputar à Reclamada os custos remanescentes da reparação.

No que se refere ao pedido de devolução dos prémios pagos, não existe fundamento legal ou contratual que o sustente. A Reclamante usufruiu das coberturas contratadas e beneficiou de serviços prestados, pelo que, não se verificando vício na formação do contrato (artigo 240.º do Código Civil), tal pretensão não pode proceder.

Quanto ao pedido de indemnização no valor de €750,00 por danos não patrimoniais alegadamente sofridos, não se mostram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual, à luz do artigo 798.º do Código Civil.

Com efeito, não se provou qualquer comportamento culposos da Reclamada que configure incumprimento definitivo ou culposos do contrato, nem se apurou um nexo de causalidade direto entre a atuação da Reclamada e os danos invocados.

Ainda que se reconheça o incómodo sentido pela Reclamante perante os diversos episódios de litígio com a seguradora, a mera insatisfação com o serviço prestado, desacompanhada de prova efetiva de dano concreto e nexo causal, não é suficiente para fundar responsabilidade indemnizatória nos termos dos artigos 483.º e seguintes do Código Civil.

Assim, em face do regime legal aplicável e da prova produzida, não assiste à Reclamante o direito à devolução dos prémios pagos nem à indemnização peticionada, por não se verificarem os pressupostos legais da responsabilidade civil, nem incumprimento do contrato por parte da Reclamada.

5. Decisão

Face ao exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, negando-se provimento aos pedidos formulados pela Reclamante, nomeadamente:

A devolução dos prémios pagos no âmbito do contrato de seguro;

A indemnização no valor de €750,00 por alegados constrangimentos sofridos.

Em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Notifique-se.

Porto, 20.10.25

A Juiz-Árbitro,

