

Sentença

Processos n.º 594/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

[REDACTED]

Sumário

I. O valor da ação deve corresponder à utilidade económica imediata do pedido formulado, nos termos do artigo 297.º do Código de Processo Civil, não sendo admissível a cumulação de valores quando estejam em causa pedidos formulados em termos alternativos.

II. A legitimidade processual afere-se pela configuração da relação material controvertida tal como apresentada pelo autor, sendo parte legítima quem nela figure como titular de interesse direto em contradizer.

III. A alegada ilegitimidade substantiva não constitui exceção dilatória, antes se reconduz a questão de mérito, a apreciar no âmbito da decisão sobre a procedência ou improcedência do pedido.

IV. A violação dos deveres de informação no âmbito das relações de consumo, previstos na Lei de Defesa do Consumidor, pode gerar responsabilidade civil pré-contratual, nos termos do artigo 227.º do Código Civil, quando determine a formação de vontade negocial viciada por erro.

V. O erro sobre elementos essenciais do negócio, quando determinante da vontade de contratar e desculpável, pode fundamentar responsabilidade civil da parte interveniente na formação do contrato.

VI. A falta de citação de partes demandadas impede a constituição válida da instância relativamente às mesmas, não podendo a decisão produzir efeitos quanto a essas entidades.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, Reclamante e primeira Reclamada, pelo que se passou de imediato para a audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alegou que adquiriu um Apple Watch nos E.U.A., mas que antes de o fazer consultara, telefonica e presencialmente, a primeira Reclamada, loja

GaiaShopping, para saber se poderia contratar, em Portugal, um seguro para um equipamento comprado no estrangeiro, tendo sido informado que o poderia fazer em determinadas circunstâncias, a saber: exibição da caixa do equipamento, mais fatura/recibo do mesmo.

1.3. A primeira Reclamada, depois de “mediar” a contratualização do seguro, em loja, alegou que não lhe pode ser imputada qualquer responsabilidade pelo não cumprimento do contrato de seguro.

1.4. Frustraram-se-se as tentativas de citação da segunda e terceira Reclamadas.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a exigir das Reclamadas a substituição do equipamento, em causa, Apple Watch, por um novo ou equivalente, como se o seguro tivesse sido ativado, ou, em alternativa a devolução da quantia paga pelo equipamento e o reembolso dos valores pagos pelo seguro.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante alegou que no dia 08.09.23 contactou pessoalmente a [REDACTED] do GaiaShopping com para se inteirar sobre a possibilidade de contratar um seguro para um Apple Watch a adquirir nos E.U.A, pelo montante de 279 USD (260,71 € de acordo com a taxa de cambio à data da compra), doc 1;
2. O Reclamante referiu que questionou o colaborador da loja sobre a possibilidade de contratar um seguro para um equipamento daquirido fora de Portugal, tendo-lhe sido confirmada tal possibilidade;
3. O Reclamante disse que, após sair da referida loja, resolveu, para se certificar novamente sobre tal possibilidade, contactar telefonicamente a loja, para saber se seria

necessário exibir a caixa do equipamento para efeitos de seguro, tendo sido informado que tal não era obrigatório;

4. O Reclamante, no dia 13.09.23, regressou à loja sita no GaiaShopping para celebrar o contrato de seguro;

5. Nessa data, o Reclamante exibiu o relógio e a fatura de compra do mesmo nos E.U.A;

6. A fatura de aquisição do equipamento fora aceite pela primeira Reclamada, *in casu*, [REDACTED] GaiaShopping, tendo o Reclamante contratado o respetivo seguro no valor, à data de 287,65, docs 2 e 3;

7. Em dezembro de 2025, em consequência de uma quebra de vidro do Apple Watch, o Reclamante dirigiu-se à loja da primeira Reclamada, sita no GaiaShopping, para acionar o seguro, tendo sido informado que o mesmo não era válido dado que o equipamento não tinha sido adquirido em Portugal, doc 4;

8. O Reclamante alegou que a gerente da loja em causa reconheceu que tinha havido uma falha no processo de informação e ativação do seguro, tendo tentado resolver a situação junto da seguradora para ativação do seguro e para evitar uma reclamação no livro de reclamações da primeira Reclamada;

9. O Reclamante referiu que lhe fora confirmada a impossibilidade de ativação do seguro, bem como a resolução do problema;

10. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da primeira Reclamada, doc 5;

11. A primeira Reclamada recusou sempre assumir qualquer responsabilidade, remetendo a resolução para a companhia de seguras e para a mediadora, segunda e terceiras Reclamadas, doc 6;

12. O Reclamante salientou que o pedido de resolução do problema ocorrera em 23.12.25, tendo tido resposta em 16.01.26, após a apresentação no livro de reclamações da primeira Reclamada em 05.01.26, docs 5 e 6;

13. O Reclamante esclareceu que a resposta da primeira Reclamada, após a reclamação exarada no livro de Reclamações, fora a mesma que já lhe tinha sido comunicada anteriormente, ou seja, não assumir qualquer responsabilidade pelo sucedido;
14. O Reclamante sublinhou que todas as empresas envolvidas recusam assumir qualquer responsabilidade, docs 6 e 7;
15. A primeira Reclamada alegou que os seus colaboradores da loja se limitam a pretar informação sobre produtos, cabendo ao cliente a decisão sobre contratação do seguro;
16. O colaborador da primeira Reclamada, aquando da ida do Reclamante á loja para colher informações sobre a possibilidade de segurar um equipamento adquirido fora de Portugal, apresentara ao Reclamante as várias opções de seguro da INSURAMA, *in casu*, terceira Reclamada;
17. A primeira Reclamada alega ainda que foram explicadas as condições da apólice ao Reclamante, bem como o âmbito de coberturas e prémios a pagar à INSURAMA;
18. A primeira Reclamada referiu que o Reclamante não contratou qualquer seguro aquando do pedido de informações, tendo posteriormente, em 13.09.23 contratado o seguro, doc 7;
19. A primeira Reclamada alegou que resulta das condições contratuais a não cobertura de equipamentos adquiridos fora de Portugal, doc 7;
20. O Reclamante reiterou na audiência de julgamento qual a informação prestada pelos colaboradores da primeira Reclamada, referindo que nunca lhe fora transmitido a limitação territorial da cobertura do seguro;
21. O Reclamante declarou que se tal lhe tivesse sido comunicado nunca teria comprado o equipamento fora de Portugal;
22. O Reclamante sublinhou ainda que contratou o seguro junto da loja da primeira Reclamada, com a exibição da fatura da compra em Miami, tendo pago os prémios do seguro até à presente data;

23. A testemunha da primeira Reclamada, [REDACTED], coordenador de lojas, declarou que não “fazem” seguros para equipamentos comprados fora de Portugal;

24. A testemunha disse que a aplicação que possuem em loja para a realização de contratos de seguro de equipamentos gerou referência e o Reclamante pagou.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 18, 19.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 5, 8, 9, 13, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 24.

Factos não provados: 17.

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

3.2. Da questão prévia

Do valor da ação

A primeira Reclamada veio sustentar que o valor da presente ação se encontra incorretamente fixado, por não poder corresponder simultaneamente ao valor do bem e ao montante pago a título de prémios de seguro, invocando o disposto no artigo 297.º do Código de Processo Civil.

Nos termos do referido preceito legal, o valor da causa deve corresponder à utilidade económica imediata do pedido.

No caso em apreço, o Reclamante formula um pedido principal de substituição do equipamento por outro novo ou equivalente, e, em alternativa, a devolução do valor pago pelo mesmo e o reembolso das quantias despendidas com o seguro.

Estando em causa pedidos formulados em termos alternativos, não há lugar à soma dos respetivos valores, devendo atender-se ao valor correspondente ao pedido principal, que traduz a utilidade económica imediata da ação.

Assim, fixa-se o valor da ação por referência ao valor do equipamento.

3.3 Da exceção dilatória de ilegitimidade processual passiva e da alegada ilegitimidade substantiva passiva

A primeira Reclamada veio invocar a sua **ilegitimidade processual passiva**, alegando não ser parte na relação jurídica material controvertida, porquanto o contrato de seguro foi celebrado entre o Reclamante e a entidade seguradora, limitando-se a sua intervenção à mera intermediação.

Cumprе apreciar.

Nos termos do Código de Processo Civil, a legitimidade processual afere-se pela titularidade da relação material controvertida, tal como configurada pelo autor na petição inicial.

No caso em apreço, o Reclamante imputa à primeira Reclamada uma atuação no âmbito da formação do contrato de seguro, designadamente ao nível da prestação de informações pré-contratuais, alegando ter sido induzido em erro quanto à possibilidade de segurar um equipamento adquirido no estrangeiro.

Resulta ainda da matéria de facto que o contrato de seguro foi celebrado em loja da primeira Reclamada, com intervenção dos seus colaboradores, os quais apresentaram o produto e viabilizaram a respetiva contratação.

Assim sendo, a primeira Reclamada não é alheia à relação material controvertida, antes surgindo como interveniente direta nos factos que fundamentam o pedido formulado pelo Reclamante, tendo, por isso, interesse direto em contradizer.

Nestes termos, conclui-se que a primeira Reclamada é parte legítima, improcedendo a exceção dilatória de ilegitimidade processual passiva.

Mais invoca a primeira Reclamada a sua **ilegitimidade substantiva passiva**, sustentando que não lhe pode ser imputada qualquer obrigação decorrente do contrato de seguro.

Todavia, tal questão não consubstancia uma exceção dilatória, nem determina a apreciação em sede de pressupostos processuais, antes se reconduz à análise do mérito da causa, porquanto respeita à verificação dos pressupostos da responsabilidade civil que lhe é imputada pelo Reclamante.

Com efeito, a eventual inexistência de responsabilidade da primeira Reclamada não implica a sua exclusão da instância, mas apenas, a verificar-se, a improcedência do pedido quanto à mesma.

Assim, a questão suscitada será apreciada em sede de fundamentação de direito, aquando da análise da responsabilidade das Reclamadas.

3.4. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada e não provada resultou da análise crítica e conjugada da prova produzida em audiência, designadamente da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelo Reclamante e do depoimento da testemunha apresentada pela primeira Reclamada, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

No que respeita aos factos dados como provados com base em prova documental, concretamente os pontos 1, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 18 e 19, os mesmos resultam diretamente dos documentos juntos aos autos, cuja autenticidade não foi impugnada, revelando-se coerentes entre si e aptos a demonstrar, designadamente, a aquisição do equipamento no estrangeiro, a celebração do contrato de seguro, o pagamento dos respetivos prémios, bem como as reclamações apresentadas pelo Reclamante e as respostas obtidas.

Relativamente aos factos dados como provados com base nas declarações, o Tribunal valorou as declarações do Reclamante, as quais se mostraram coerentes, consistentes e cronologicamente estruturadas, descrevendo de forma detalhada as diligências efetuadas junto da loja da primeira Reclamada, quer presencialmente, quer por via telefónica, com vista a esclarecer a possibilidade de contratação de seguro para equipamento adquirido no estrangeiro.

Tais declarações revelaram-se verosímeis e conformes às regras da experiência comum, designadamente no que respeita ao comportamento expectável de um consumidor médio, que, antes de proceder à aquisição de um equipamento no estrangeiro, procura confirmar a possibilidade de o segurar em território nacional, não sendo plausível que contratasse um seguro caso soubesse que o mesmo não cobriria tal situação.

Por sua vez, o depoimento da testemunha apresentada pela primeira Reclamada, não obstante ter afirmado que não são celebrados seguros para equipamentos adquiridos fora de Portugal, confirmou a existência de um procedimento em loja que permitiu a emissão de referência e o pagamento do seguro pelo Reclamante, corroborando, assim, a efetiva celebração do contrato de seguro nas instalações da primeira Reclamada.

Contudo, tal depoimento não se revelou suficiente para demonstrar, de forma clara e convincente, que tenham sido devidamente explicadas ao Reclamante todas as condições contratuais relevantes, nomeadamente a limitação territorial da cobertura do seguro.

No que respeita ao facto dado como não provado (ponto 17), o Tribunal considerou não ter sido produzida prova bastante de que tenham sido efetivamente transmitidas ao Reclamante, de forma completa, clara e compreensível, todas as condições da apólice, em particular a exclusão relativa a equipamentos adquiridos fora de Portugal, não tendo a primeira Reclamada logrado cumprir o ónus de prova que sobre si impendia quanto a esta matéria.

O Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, os quais, embora não autonomamente relevantes, contribuíram para a formação de uma convicção global coerente quanto à dinâmica dos acontecimentos e à atuação das partes.

4. Do Direito

Cumprе apreciar se, face à matéria de facto provada, assiste ao Reclamante o direito a obter a substituição do equipamento ou, em alternativa, a restituição das quantias despendidas, em virtude da atuação da primeira Reclamada no âmbito da celebração do contrato de seguro.

A relação jurídica em apreço deve ser enquadrada no âmbito da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), sendo o Reclamante consumidor e a primeira Reclamada uma profissional que atua no mercado.

Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, da referida lei, o consumidor tem direito à informação para o consumo, devendo esta ser prestada de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente quanto às características dos bens e serviços e às condições da sua aquisição. Acresce que, nos termos do artigo 9.º, n.º 1, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve atuar segundo padrões de boa-fé, lealdade e transparência.

No caso vertente, resultou provado que o Reclamante diligenciou previamente junto da primeira Reclamada no sentido de esclarecer a possibilidade de contratação de seguro para equipamento adquirido no estrangeiro, tendo-lhe sido transmitida informação no sentido da viabilidade dessa contratação, sem que lhe tenha sido comunicada qualquer limitação territorial da cobertura.

Tal omissão revela-se particularmente relevante, porquanto a exclusão de cobertura relativamente a equipamentos adquiridos fora de Portugal constitui uma condição essencial do contrato, com impacto direto na utilidade do seguro para o consumidor.

Assim, ao não prestar informação completa e adequada sobre esse aspeto, a primeira Reclamada violou os deveres de informação a que estava legalmente vinculada, nos termos dos artigos 8.º e 9.º da Lei de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, a atuação da primeira Reclamada deve ainda ser analisada à luz do regime geral do erro, previsto no Código Civil. Nos termos do artigo 247.º, o erro que recaia sobre os motivos determinantes da vontade, quando seja essencial e reconhecível pela outra parte, torna o negócio anulável. Acresce que, nos termos do artigo 251.º, o erro é relevante quando incida sobre elementos essenciais do negócio e seja desculpável.

No caso em apreço, o erro do Reclamante incidiu sobre um elemento essencial do contrato de seguro — o âmbito da cobertura —, sendo manifesto que tal elemento foi determinante para a sua decisão de contratar.

Resultou ainda provado que o Reclamante não teria adquirido o equipamento no estrangeiro nem celebrado o contrato de seguro caso tivesse sido devidamente informado.

O erro revela-se igualmente desculpável, na medida em que o Reclamante confiou na informação prestada pelos colaboradores da primeira Reclamada, entidade que interveio diretamente na formação do contrato e que se encontrava numa posição de especial conhecimento técnico.

Acresce que, nos termos do artigo 227.º do Código Civil, quem negoceia com outrem deve proceder segundo as regras da boa-fé, sendo responsável pelos danos que culposamente causar à outra parte, designadamente por omissão de informação relevante.

Ora, a primeira Reclamada, ao prestar informação incompleta ou incorreta quanto às condições do seguro, violou os deveres de boa-fé pré-contratual, sendo responsável pelos danos causados ao Reclamante em consequência dessa atuação.

Importa ainda sublinhar que a circunstância de a primeira Reclamada não ser a entidade seguradora não a exime de responsabilidade, uma vez que a sua intervenção na formação do contrato — incluindo a prestação de informação e a concretização da contratação em loja — a vincula ao cumprimento dos deveres legais de informação e lealdade para com o consumidor.

Nestes termos, conclui-se que a primeira Reclamada incorreu em responsabilidade civil pré-contratual, nos termos do artigo 227.º do Código Civil, bem como por violação dos deveres de informação previstos na Lei de Defesa do Consumidor, tendo tal atuação sido determinante para a formação de uma vontade negocial viciada por erro.

Consequentemente, assiste ao Reclamante o direito a ser colocado na situação em que se encontraria se não tivesse ocorrido a violação dos deveres de informação, o que determina a procedência parcial do pedido, nos termos a concretizar em sede de decisão, designadamente quanto à forma de ressarcimento devida.

Por fim, importa referir que, não obstante a presente ação ter sido igualmente intentada contra a segunda e terceira Reclamadas, não foi possível concretizar a respetiva citação, apesar das diligências realizadas para o efeito.

Nessa medida, tais entidades não se encontram regularmente constituídas como partes no presente processo, não tendo, por conseguinte, intervindo na instância, nem exercido o respetivo contraditório.

Assim, a presente ação apenas poderá produzir efeitos jurídicos relativamente à primeira Reclamada, única parte validamente constituída em juízo, não podendo ser apreciado o mérito da causa nem proferida qualquer condenação relativamente às demais entidades não citadas.

5. Decisão

Face ao exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Fixar o valor da ação por referência ao valor do equipamento em causa, nos termos do artigo 297.º do Código de Processo Civil;
- b) Julgar improcedente a exceção de ilegitimidade processual passiva invocada pela primeira Reclamada;
- c) Julgar que a alegada ilegitimidade substantiva passiva não constitui exceção dilatória, sendo questão a apreciar em sede de mérito;
- d) Julgar a ação parcialmente procedente e, em consequência, condenar a primeira Reclamada a:
 - proceder à substituição do equipamento por outro novo ou equivalente de características e valor idênticos;

ou,

- caso tal não seja possível ou não seja concretamente exequível, proceder à restituição ao Reclamante do valor efetivamente pago pelo equipamento adquirido em Miami.

Taxas de arbitragem na proporção, sendo suportadas pelas partes na medida do respetivo vencimento e decaimento na presente ação.

Notifique-se.

Porto 28.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania João Mimoso