



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4287 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Seguro automóvel (obrigatório)

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Regulamento do CACCL

Pedido do Consumidor: Ressarcimento dos danos.

SENTENÇA Nº 182 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITIGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que o veículo -----, de que o Reclamante é proprietário, ao ser transportado por reboque solicitado à Reclamada, no âmbito de assistência em viagem, sofreu danos no valor de € 1776,14. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de tais danos, por serem da responsabilidade da Reclamada (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, veio a Reclamada, por comunicação dirigida ao CACCL, defender que o Reclamante não apresentou prova que fundamentasse a sua reclamação e que, confrontado o transportador responsável pelo reboque, este negou qualquer responsabilidade pelos danos reclamados. Que, relativamente aos demais danos reclamados, os mesmos não são recentes, sendo consentâneos com a sua utilização. Declina, a final, qualquer responsabilidade (cf. *email* de 24 de novembro de 2021 a fls. 18-19). Posteriormente, por contestação a fls. 26 e ss., veio a Reclamada tomar posição sobre o litígio, excepcionando a ineptidão da Reclamação, a incompetência do CACCL e a caducidade da pretensão do Reclamante. No demais, voltou a reiterar que os danos reclamados não são da responsabilidade da Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é o proprietário do veículo ----, autocaravana, que utiliza para viagens de férias (cf. declarações do Reclamante);
2. A data dos factos abaixo descritos, a responsabilidade do veículo ---- estava transferida para a Reclamada, através de contrato de seguro de responsabilidade civil automóvel, titulado pela apólice n.o -----, compreendendo o serviço de assistência em viagem (reconhecido por acordo das Partes);
3. A 5 de agosto de 2019, o Reclamante acionou o serviço de assistência em viagem da Reclamada, dada a necessidade de rebocar o veículo, por motivo de avaria em férias em Provença, França (provado por acordo das Partes);
4. A Reclamada, através da sua congénere, enviou um reboque ao local que transportou a viatura até a uma oficina (cf. declarações do Reclamante);
5. Nesse mesmo dia, o Reclamante voltou a contactar a assistência em viagem da Reclamada dado que a viatura voltou a avariar (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



6. A Reclamada organizou novo serviço de reboque, que transportou a viatura para uma nova oficina que diagnosticou avaria na caixa de velocidades (cf. declarações do Reclamante);
7. Uma vez que a oficina não dispunha das peças necessárias para proceder à reparação, o Reclamante solicitou o repatriamento da viatura para Portugal, assegurado pela Reclamada (cf. caderno de registo a fls. 10 e 11 e declarações do Reclamante);
8. A 21 de agosto de 2019, a viatura do Reclamante foi recebida na oficina de -----, ----- (cf. declarações do Reclamante);
9. O veículo do Reclamante apresenta uma série de riscos e pequenas amolgadelas (cf. declarações do Reclamante e fotografias do veículo juntas com a contestação da Reclamada);
10. O Reclamante reportou à Reclamada uma série de riscos e pequenas amolgadelas cuja responsabilidade não foi assumida por esta (cf. *emails* de fls. 7 a 9 e resposta da Reclamada de 3 de outubro de 2019, a fls. 12);
11. Foi elaborado um orçamento de reparação do veículo --- de € 838,32, acrescido de IVA, de € 192,82, num total de € 1031,14 (cf. orçamento 1042673 de 19 de janeiro de 2022, a fls. 16).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado:

A. Que os danos existentes no veículo do Reclamante tivessem sido causados pelos serviços (de reboque, transporte, estacionamento e/ou repatriamento) assegurados pela Reclamada, através de empresas terceiras.

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido relevância a documentação acima referida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante que, no essencial, voltou a reiterar os factos alegados na sua reclamação. Seguiu-se as declarações de parte da Reclamada, tendo sido ouvida -----, responsável pelo Departamento de Gestão Técnica da Reclamada. Por fim, o Tribunal ouviu as testemunhas ----, que vive em união de facto com o Reclamante, e -----, profissional de seguros da Reclamada.

Quanto ao facto não provado A., cabia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar em que estado o veículo ---- se encontrava quando acionou junto da Reclamada o serviço de assistência em viagem ou, pelo menos, que os danos reclamados foram causados por empresas contratadas pela Reclamada. Para tanto, não se considerou suficiente a afirmação do Reclamante, e da sua mulher, que o mencionado veículo não apresentava danos por ocasião da sua entrega ao transportador/rebocador.

Pelos seguintes motivos.

Em primeiro lugar, por estarmos a falar de um veículo de 1992, conforme reconhecido pelo Reclamante, ou seja, com alguma antiguidade e utilização. Conforme revelam as regras da experiente, o normal será estes veículos apresentarem danos próprios da idade e da sua utilização, como mossas e riscos.

Em segundo lugar, porque o próprio Reclamante acabou por reconhecer que o seu veículo tinha, aquando da sua entrega ao transportador/rebocador, danos. Já a testemunha ----, que vive em união de facto com o Reclamante, afirmou que o mencionado veículo estava impecável, o que não se afigura credível, além de estar em contradição com as declarações do próprio Reclamante.

Em terceiro lugar, porque nos registos do transporte do veículo --- efetuados pela Seprama, uma das empresas contratadas pela Reclamada (cf. doc. a fls. 10 e 11), o veículo do Reclamante já registava danos em quase todos os lados.

Perante isto impunha-se a nosso ver, prova adicional, que demonstrasse que o veículo do Reclamante não apresentava danos por ocasião da sua entrega a transportador/rebocador. Por exemplo, por meio fotografias que revelassem o estado do veículo ---- aquando do acionamento do serviço de assistência em viagem junto da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Adicionalmente, não pode deixar de se fazer notar, em relação aos danos concretamente peticionados pelo Reclamante nestes autos, serem os mesmos dispersos e não revelarem, em abstrato, qualquer nexos causal com os danos que os serviços executados por indicação da Reclamada podem provocar nos automóveis, conforme esclarecido, de modo fundamentado e credível, pelas declarações da parte da Reclamada e pelo depoimento da testemunha --. Com efeito, os danos reclamados (mossa isoladas, ao nível do toldo e dispersos), não são compatíveis com os tipos de danos que podem ser provocados pelos serviços executados: danos contínuos de arrastamento ou riscos provados por ramos de árvores, a saída de peças com a fixação do gancho ou, por exemplo, danos na parte inferior do automóvel, por largada ou subida mais abrupta do veículo a rebocar.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima justificado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Começando por analisar as exceções suscitadas pela Reclamada, improcedem as mesmas.

Começando pela *ineptidão* da reclamação, compulsada esta, verifica-se que a mesma está minimamente concretizada e fundamentada, quer ao nível do pedido, quer ao nível da causa de pedir.

Avançando para a alegada *caducidade* dos direitos da Reclamada, porque o que vale nesta matéria é o disposto no Direito substantivo, por um lado, e ao nível adjetivo, por outro, no Regulamento do CACCL. Não, conforme sustenta a Reclamada, no Regulamento Harmonizado.

Por fim, quanto à competência deste Centro, porque estamos, conforme abaixo fundamentado, perante uma relação de consumo, que fundamenta a opção unilateral pela arbitragem de consumo, não sendo tal opção prejudicada ou afastada pelo previsto no artigo 35.º, n.º 2, das Condições Gerais do Contrato celebrado pela Partes.

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante celebrou contrato de seguro sobre veículo automóvel para uso em férias a sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à comercialização de tais contratos (cf. factos provados n.o^S 1 a 3). Estamos, pois, perante uma relação de consumo.

O contrato celebrado entre as Partes, compreendia, entre outros serviços, a assistência em viagem. no veículo 1---- do Reclamante.

Apreciando e decidindo.

Uma vez que o Reclamante não logrou demonstrar que os danos peticionados resultaram da execução do serviço de assistência em viagem acionado junto da Reclamada, não se encontra preenchido o pressuposto constitutivo do seu direito: um facto ilícito lesivo imputável à Reclamada. De facto, em abstrato, é possível, que os danos reclamados no veículo do Reclamante tenham sido causados pelo serviço de assistência em viagem. Contudo, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, caberia ao Reclamante demonstrar, além de tal possibilidade que, muito provavelmente os danos reclamados resultaram do serviço de assistência em viagem acionado junto da Reclamada. E, pelos motivos atrás desenvolvidos, tal não aconteceu.

Atendendo às posições das Partes, a única questão a decidir é se a Reclamada tem de pagar os danos

4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada -----, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 1776,14 (mil setecentos e setenta e seis euros e catorze cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de junho de 2022.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)