

Processo nº 144/2026

Sentença Nº 249/ 2026

SUMÁRIO:

Em caso de dúvida quanto à interpretação das condições do contrato, vale aquele que se mostra mais favorável ao aderente. Definindo o profissional como recondicionado um *“produto que já foi utilizado e recondicionado para ser colocado em mercado nas mesmas condições que um novo, de forma a poder funcionar corretamente mantendo todas as funcionalidades originais, sem apresentar defeitos estéticos observáveis, tais como arranhões ou mossas”*, significa que o produto recondicionado entregue tem de manter todas as funcionalidades originais do produto novo.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que subscreveu uma apólice de seguro de um telemóvel junto da Reclamada. Que o seu equipamento foi furtado, tendo acionado a mencionada apólice. Que a Reclamada enviou ao Reclamante um equipamento com características diferentes das do equipamento furtado, não aceitando a entrega. Pede, a final, a condenação da Reclamada no fornecimento de um equipamento com as mesmas características que o equipamento segurado.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que o equipamento de substituição disponibilizado ao abrigo da cobertura prevista na apólice corresponde a um equipamento recondicionado, e não a um equipamento novo, não podendo a Reclamada, na qualidade de seguradora, garantir a manutenção dessa característica, tendo cumprido integralmente as disposições do contrato de seguro. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação e pela absolvição da Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é o proprietário de um telemóvel Samsung Note 20, adquirido por € 1.089,00 (cf. junto a fls. 2-3 e declarações do Reclamante);
2. O mencionado equipamento é resistente à água, com a classificação IPx8 (cf. <https://www.samsung.com/pt/support/mobile-devices/galaxy-phone-water-resistance/> mencionado na comunicação junta a fl. 17 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado equipamento para fins pessoais (cf. declarações do Reclamante);
4. A 29 de janeiro de 2021, o Reclamante subscreveu junto da Reclamada apólice de seguro do mencionado equipamento que compreendia, entre outras, a cobertura anti-roubo no período compreendido entre 28 de janeiro de 2021 a 28 de janeiro de 2026 (cf. doc. junto a fls. 2-3, condições gerais juntas a fl. 4-5 e declarações do Reclamante);
5. Nos termos das condições particulares da apólice subscrita, o serviço técnico encarregado de cada sinistro pode optar por substituir o equipamento segurado por um produto recondicionado da marca e modelo do equipamento do Reclamante (cf. doc. junto a fl. 9);
6. Em data concretamente não apurada, o equipamento do Reclamante foi furtado, tendo o Reclamante acionado a apólice junto da Reclamada (cf. comunicações junto a fls. 17-18 e declarações do Reclamante);
7. Ao abrigo da mencionada apólice, a Reclamada enviou ao Reclamante, na condição de recondicionado, um equipamento da mesma marca e modelo que o equipamento furtado (cf. relatório técnico junto a fls. 14-18 e declarações do Reclamante);
8. O mencionado equipamento, ao contrário do equipamento furtado pelo Reclamante, não tinha assegurada a estanquicidade à água (cf. doc. a fl. 14, comunicação junta a fls. 17-18);
9. O Reclamante não aceitou o mencionado equipamento, por não ter as mesmas características que o equipamento segurado (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal 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 normas da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, que esclareceu que comprou um telemóvel para uso pessoal, segurado junto da Reclamada. Que o mencionado equipamento é resistente à água e que o adquiriu por ter essa característica, por circular de mota com o mesmo. Que acionou a cobertura por furto e que a Reclamada informou o Reclamante que iria enviar um telemóvel da mesma marca e modelo que o equipamento do Reclamante, mas sem a característica de resistência à água. Que, por esse motivo, informou que não aceitaria tal equipamento, por considerar que não era o equipamento a que tinha direito.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal

Rua dos Douradores, 112, 2o e 3o - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30 3/5 E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos dos Reclamantes.

As Partes têm personalidade, legitimidade e capacidade judiciárias. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que deva conhecer oficiosamente.

**

A única questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito à entrega de um telemóvel da marca e do modelo do telemóvel furtado e segurado junto da Reclamada, com resistência à água.

Em nosso entender, atenta a matéria de facto, a resposta é positiva. Vejamos.

Ficou provado que, nos termos do contrato celebrado entre as Partes, o serviço técnico da Reclamada encarregado de cada sinistro pode optar por substituir o equipamento segurado por um produto recondicionado da marca e modelo do equipamento segurado ou por modelo superior. No caso em análise, a Reclamada optou pela primeira hipótese, informando o Reclamante de que iria enviar um produto recondicionado da marca e do modelo do equipamento furtado, mas sem resistência à água.

Contudo, nos termos das condições gerais do contrato celebrado (cf. doc. junto a fl. 10) um produto recondicionado é definido como um “produto que já foi utilizado e recondicionado para ser colocado em mercado nas mesmas condições que um novo, de forma a poder funcionar corretamente mantendo todas as funcionalidades originais, sem apresentar defeitos estéticos observáveis, tais como arranhões ou mossas” (sublinhados nossos).

Ora, se é verdade que os produtos recondicionados, concretamente os telemóveis, perdem, após eventual intervenção, a resistência à água, não se pode ignorar que não foi isso que a Reclamada definiu como um “produto recondicionado” nas suas condições gerais, nem tampouco excluiu tal situação nas condições particulares. Assim, com exceção dos acessórios externos, a Reclamada obrigou-se a entregar ao Reclamante um aparelho que mantivesse todas as funcionalidades originais, o que não cumpriu. Contra o que se acabou de dizer, não procede, no entender deste Tribunal, o facto de o próprio fabricante afirmar que “

a resistência à água dos telefones Galaxy não é permanente e

pode diminuir de forma natural com o passar do tempo ou através do desgaste normal”, uma vez que não ficou provado que tal diminuição tivesse ocorrido no telemóvel do Reclamante por ocasião da participação do sinistro. De todo o modo, em caso de dúvida quanto à interpretação das condições gerais do contrato, que não se considera existir, sempre valeria aquele sentido que se mostra mais favorável ao aderente (cf. artigo 11.º, n.º 2, do Decreto-Lei 446/85, de 25 de outubro).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir o telemóvel do Reclamante por um telemóvel recondicionado ou superior nos termos contratualizados.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.089,88 (mil e oitenta e nove euros e oitenta e oito cêntimos), conforme indicado pelo Reclamante, não tendo o mesmo merecido oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.



Lisboa, 15 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)