RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA

ANO DE 2016

§ 1
REGIME JURÍDICO DO PROVEDOR DO CLIENTE

O n.º 3 do artigo 158.º do novo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, estabelece o seguinte:

«Artigo 158.º

Provedor do cliente

3 - Compete ao Provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo regulamento de funcionamento, elaborado pela empresa ou empresas de seguros que o designaram».

O artigo 159.º, por seu turno, dispõe nos seguintes termos:

«A ASF estabelece, por norma regulamentar, as regras gerais a respeitar pelas empresas de seguros no cumprimento dos deveres previstos nos artigos 153.º a 158.º».

O artigo 15.º, n.º 1 da Norma Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013- R, de 10 de janeiro, reza:

«Artigo 15.º

Deveres de comunicação e divulgação

1 – As empresas de seguros devem garantir que o Provedor do cliente divulga as suas recomendações através de um dos seguintes meios:

a) Sítio da Internet do Provedor do cliente, se existente;

b) Sítio da Internet das empresas de seguros ou, se estas não dispuserem de sítio autónomo, área expressamente reservada e devidamente assinalada em sítio institucional de grupo empresarial do qual façam parte;

c) Sítio da Internet da associação de empresas de seguros, caso o Provedor do cliente seja nomeado por esta;

d) Sítio da Internet do Instituto de Seguros de Portugal.

2 – Nos casos previstos nas alíneas *a*) a *c*) do número anterior, consta do sítio da Internet do Instituto de Seguros de Portugal a hiperligação para o sítio onde as recomendações são divulgadas, a qual lhe deve ser comunicada pelas respetivas empresas de seguros.

3 – As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos».

Por sua vez, o artigo 22.º da mesma norma regulamentar, alterado pela Norma Regulamentar n.º 2/2013- R, de 10 de janeiro, adita o seguinte:

«1 – Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do cliente remete ao Instituto de Seguros de Portugal e às empresas de seguros em causa a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

a) Designação da empresa de seguros;

b) Objeto da recomendação;

c) Recomendação;

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros.

2 – Caso o Provedor do cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação ao Instituto de Seguros de Portugal até à data indicada no número anterior».

O presente relatório dá cumprimento às regras legais acima citadas.

§ 2

Apreciações tendentes à emissão de uma tomada de posição pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA (*Recomendações*)

As apreciações do Provedor compreenderam diversos "ramos" dos seguros, e, sobretudo, os seguintes: (*i*) multirriscos; (*ii*) responsabilidade civil automóvel; (*iii*) acidentes de trabalho; (*iv*) incêndio; (*v*) assistência em viagem; (*vi*) vida; (*vii*) acidentes pessoais e (*viii*) saúde.

No tocante às Apreciações contrárias à posição adotada pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e tendente a uma reformulação da decisão anteriormente adotada[1], encontramos:

- Reclamação tendente à apreciação de acidente de trabalho.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, declinou a responsabilidade pelo acidente.

O Provedor pronunciou-se no sentido da procedência parcial da reclamação apresentada, entendendo verificar-se o nexo de causalidade entre o acidente a lesão e o acidente de trabalho.

O entendimento do Provedor não encontrou, porém, acolhimento da Lusitania, Companhia de Seguros, SA.

[1] Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

- Reclamação referente a sinistro (queda conducente a danos corporais) sofrido por utilizador de um veículo de transporte coletivo de passageiros.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, invocou a culpa do lesado, circunstância refutada pelo Reclamante.

O Provedor proferiu reapreciação em sentido parcialmente procedente à pretensão do Reclamante, procedendo a um enquadramento jurídico dos factos diverso do propugnado pela Reclamada. Em virtude de tal novo enquadramento proposto, a Reclamada seria obrigada a assumir 50% da responsabilidade pelos danos decorrentes do sinistro.

O entendimento do Provedor encontrou acolhimento da Lusitania, Companhia de Seguros, SA.

- Reclamação concernente a sinistro sofrido por um utilizador de um veículo de transporte coletivo de passageiros.

O Reclamante discordava do enquadramento proposto pela Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, no sentido de reconduzir o caso à culpa do lesado, com consequente exclusão do dever de indemnizar.

O Provedor proferiu reapreciação em sentido parcialmente procedente à pretensão do reclamante, procedendo a um enquadramento jurídico diverso dos factos, propondo, assim, a indemnização de metade dos prejuízos sofridos pelo sinistrado.

O entendimento do Provedor encontrou acolhimento da Lusitania, Companhia de Seguros, SA

§ 3

Propostas formuladas pelo Provedor a partir de casos concretos (*Observações*)

Das meras observações/sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2016 (portanto, das opiniões expendidas pelo Provedor que não carecem de qualquer tomada de posição formal pela Lusitania, SA), destacam-se:

Processo n.º 1/2016/PRVL: fez-se notar a concisão da resposta fornecida ao Reclamante.

Processo n.º 3/2016/PRVL: destacou-se a necessidade de o segurador demonstrar, cabal e atempadamente, as razões que lhe assiste na defesa das suas pretensões.

Processo n.º 10/2016/PRVL: exortou-se a Reclamada a utilizar a maior clareza, precisão e detalhe nas comunicações com tomadores de seguro e segurados, de modo a que os mesmos possam apurar o bem fundado dos argumentos por si apresentados.

Processo n.º 11/2016/PRVL: foi sugerido um plano de pagamento a cumprir pelo Reclamante, tendo em vista a obrigação de restituir proveniente de um caso de enriquecimento sem causa.

Processo n.º 12/2016/PRVL: sugeriu-se o aperfeiçoamento da redação das cláusulas, nomeadamente no que se relaciona com as cláusulas de exclusão da cobertura (seguro de multirriscos habitação).

Processo n.º 18/2016/PRVL: sugeriu-se o aperfeiçoamento da redação da apólice (seguro multirriscos habitação);

Processo n.º 19/2016/PRVL: destacou-se a importância de em todas as comunicações e documentos o segurador se exprimir com clareza e precisão de forma a garantir o exercício efetivo dos direitos pelos seus segurados.

Processo n.º 39/2016/PRVL: mencionou-se a relevância de o segurador explicar de forma cabal e completa as razões que fundamentam a inexistência de um dever de indemnizar.

Processo n.º 40/2016/PRVL: fez-se menção à necessidade de estabelecer um limite temporal relativamente à relevância de um qualquer processo judicial a instaurar pelo lesado que tivesse por efeito um agravamento do prémio do tomador do seguro (sistema bónus /malus).

Processo n.º 53/2016/PRVL: exortou-se o segurador a esclarecer o teor das condições particulares quanto à dicotomia "Edifício/conteúdo" (seguro de multirriscos habitação).

Processo n.º 71/2016/PRVL: mencionou-se a necessidade de esclarecer cabalmente o Reclamante quanto aos termos contratuais (franquia).

Processo n.º 82/2016/PRVL: sugeriu-se um esforço acrescido do segurador no sentido de esclarecer de forma mais completa o Reclamante quanto à não verificação dos pressupostos que determinam a reparação por acidentes de trabalho.

Processo n.º 87/2016/PRVL: sugeriu-se uma redação alternativa quanto às comunicações a dirigir ao tomador de seguro no que respeita aos fundamentos relativos à cessação de vigência dos contratos (terminologia uniforme, entre outros aspetos);

Processo n.º 105/2016/PRVL: exortou-se o segurador a estabelecer o melhor diálogo com o Reclamante.

Processo n.º 127/2016/PRVL: tendo em atenção o disposto no artigo 1429.º do Código Civil, exortou-se o segurador a obter a ata da assembleia de condóminos que discrimine o prazo e o valor do seguro de incêndio a realizar.

Processo n.º 129/2016/PRVL: deu-se nota de um possível aperfeiçoamento do teor da apólice, em virtude de pedidos de assistência em viagem reiterados formulados pelo mesmo tomador de seguro.

§ 4
Outros temas

As questões em torno do ónus da prova continuam a ocupar um número apreciável de Apreciações.

Respigando algumas das apreciações proferidas, conclui-se que a questão principal a determinar concerne aos factos que devem ser provados pelo tomador do seguro/segurado e os factos que devem ser provados pelo segurador.

A regra geral estabelecida no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil não determina, neste particular, soluções inequívocas, pelo que a questão permanece em aberto.

Todavia, a título de curiosidade, deixa-se nota de algumas soluções de leis estrangeiras:

a) Agravamento do risco: o segurador pode reduzir a prestação ("indemnização") numa medida proporcional à culpa do tomador.

O ónus da prova da inexistência de culpa grosseira compete ao tomador (§ 26 VVG alemã de 2008);

b) Encargos (ónus do tomador de seguro): o segurador pode reduzir a prestação de forma proporcional à infração do tomador.

O ónus da prova da inexistência de culpa grosseira compete ao tomador (§ 28 VVG);

c) Poderes representativos do mediador de seguros: o ónus da prova referente à entrega e conteúdo de propostas compete ao tomador do seguro; o ónus da prova referente à verificação de um incumprimento de um "dever" de comunicação pelo tomador de seguro cabe ao segurador (§ 69 VVG);

d) Dever de salvamento: o segurador pode reduzir a prestação devida em caso de infração dos encargos (ónus) do tomador.

O ónus da prova da inexistência de culpa grosseira compete ao tomador (§ 82 VVG);

e) Sub-rogação do segurador: o segurador pode reduzir a prestação devida em caso de infração dos encargos (ónus) do tomador.

O ónus da prova da inexistência de culpa grosseira compete ao tomador (§ 86 VVG).

São estes, em resumo, os pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, no ano de 2016.

Lisboa, 3 de janeiro de 2017

O Provedor do Cliente

(José Alves de Brito)

ANEXO

Rua S. Domingos à Lapa, n.º 35 - 1249-130 Lisboa
E Provedordocliente@lusitania.pt

ANO DE 2016

Número de reclamações	Originárias	Supervenientes	Total
	72	95	167

Número de apreciações emitidas	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre	Total
	9	27	20	17	73

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
	70	3	0