

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE  
LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA  
2018**

**§ 1**

**REGIME JURÍDICO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

O n.º 3 do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, alterada pela Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, e pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, 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:

«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) responsabilidade civil automóvel; (ii) multirriscos; (iii) acidentes de trabalho; (iv) incêndio; (v) assistência em viagem; (vi) acidentes pessoais e (vii) saúde.

No tocante a Apreciações contrárias à posição anteriormente formulada pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e tendentes a uma reformulação da decisão anteriormente adotada<sup>1</sup>, encontramos:

- Reclamação referente à (re)apreciação da ressarcibilidade de danos corporais resultantes de um acidente de viação.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, havia recusado a indemnização ao lesado baseando-se na ausência de elementos de provas tendentes a demonstrar a responsabilidade do condutor do veículo. O Provedor pronunciou-se no sentido da procedência integral da reclamação apresentada, fundando-se na

---

<sup>1</sup> Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

circunstância de o lesante/segurado da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, se encontrar a realizar uma manobra de marcha-atrás aquando do sinistro, resultando a sua responsabilidade da máxima *res ipsa loquitur* e das regras de experiência (presunções judiciais).

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

- Reclamação referente a sinistro traduzido em certos danos de determinada fração autónoma

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, não havia reconhecido o direito à indemnização do lesado porquanto a origem dos danos não teria ficado demonstrada, ficando assim por provar a responsabilização do seu segurado/lesante.

O Provedor, fundando-se nos factos apurados e no relatório pericial, decidiu a dúvida quanto à etiologia dos danos no sentido favorável ao lesado/Reclamante.

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

### § 3

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

No que tange às meras observações/sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2018 (donde, às opiniões expendidas pelo Provedor que não carecem de qualquer tomada de posição formal pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA), destacam-se:

Processo n.º 108/2017/PRVL (transitado do ano anterior): sugeriu-se o aperfeiçoamento de certa cláusula ambígua das condições gerais de um seguro multirrisco de crédito à habitação. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu nota que verificará o ponto destacado pelo Provedor em futuras revisões do clausulado.

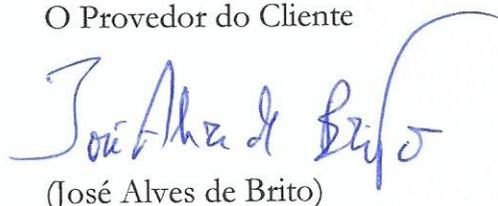
Processo n.º 116/2017/PRVL (transitado do ano anterior): o Provedor fez notar a oportunidade de uma clarificação do texto de certa condição especial de um seguro de acidentes pessoais (ambíguo quanto à extensão do dever de indemnizar do segurador no caso de prejuízos a direitos reais ou, também, a direitos pessoais de gozo). A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, esclareceu que irá atender ao propugnado pelo Provedor em futuras revisões do clausulado.

Processo n.º 9/2018/PRVL: o Provedor destacou a relevância de uma previsão expressa de um direito de regresso contra o tomador do seguro em certo seguro-caução (anterior a 2012, mais concretamente, de 2007). Contudo, com efeito, nos clausulados posteriores a 2012, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, já procedeu à introdução no texto do contrato de uma cláusula prevendo o direito de regresso contra o tomador.

São estes, em resumo, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, no ano de 2018.

Lisboa, 22 de janeiro de 2019

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)



**ANEXO**

## ANO DE 2018

Número de reclamações	Originárias	Supervenientes	Total
	85	87	172

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
63	61	0	2