

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA

MARCAS LUSITANIA E N SEGUROS

2021

§ 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 contém:

- (i) Primeira Parte: Relatório de Atividades do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA;
- (ii) Segunda Parte: Relatório de Atividades do Provedor da marca N Seguros (que perdeu a qualidade de entidade jurídica autónoma).

— PRIMEIRA PARTE — MARCA LUSITANIA

§ 2

Apreciação das reclamações apresentadas ao Provedor pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (Apreciações)

As apreciações do Provedor compreenderam, a traço largo, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil

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

No tocante a Apreciações contrárias à posição anteriormente formulada pela Lusitania, Companhia de Seguros, SA, e tendentes a uma reformulação da decisão anteriormente adotada¹, encontramos:

— Reclamação referente à (re)apreciação da ressarcibilidade de danos em certo veículo automóvel na sequência de uma “manobra de marcha atrás” realizada pelo condutor do veículo lesante (segurado da Reclamada).

Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer do Provedor, indemnizando o lesado, com base nos indícios factuais e nas regras jurídicas suscitadas na Apreciação.

— Reclamação referente à cobertura de assistência em viagem. Tendo em atenção a menor clareza das condições especiais da apólice, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer/interpretação do Provedor e indemnizar a lesada, tendo em vista os seguintes argumentos: o texto do clausulado e o disposto no artigo 11.º da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro).

— Reclamação referente a um acidente de viação, em que o lesado discordava da aplicação, ao caso, da regra prevista no artigo 506.º, n.º 2 do Código Civil. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento ao parecer do Provedor, que se baseou, por um lado, no relatório fotográfico apresentado pelo Reclamante e, por outro lado, no teor da declaração de responsabilidade assinada pelo condutor do veículo lesante.

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

§ 3

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

No que tange às meras observações ou sugestões formuladas pelo Provedor importa apenas dar conta das considerações que o Provedor recebeu de certo Reclamante. Nestas considerações é feito um balanço das soluções acolhidas na lei e pondera-se se as mesmas asseguram de forma adequada as pretensões dos reclamantes. O Provedor tomou nota destas considerações, mas entende que as sugestões quanto a alterações legislativas merecem enquadramento noutra contexto. Seja como for, no que tange aos valores monetários em causa, a Reclamada celebrou um acordo global e final com o Reclamante, adotando uma solução que não suscita quaisquer reparos.

— SEGUNDA PARTE — MARCA N SEGUROS

§ 4

Apreciação das reclamações apresentadas ao Provedor pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (*Apreciações*)

No ano de 2021, a atividade do Provedor traduziu-se, a traço largo, no acompanhamento e receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

A atividade de acompanhamento é relevante; ela constitui um aproximar de pontos de vista diversos, contribuindo para que a solução encontrada seja satisfatória para as partes em litígio.

As apreciações do Provedor compreenderam, em 2021, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel e (ii) assistência em viagem.

Por regra, não houve lugar a Apreciações convergentes com as pretensões formuladas pelos reclamantes².

Assim sucedeu também no ano de 2021, em que cumpre, todavia, destacar o seguinte caso:

— Reclamação referente ao dever de “indemnizar” do segurador (marca N Seguros)

Tendo em vista o despiste de certo motociclo que tentou evitar o embate com um veículo automóvel, foi peticionada a indemnização total dos danos sofridos pelo titular da motorizada.

O Provedor deu razão ao Reclamante tendo particularmente em conta o desenvolvido e bem fundado depoimento escrito, para além do disposto no Código da Estrada.

A Reclamada manteve a sua anterior decisão, mas, de todo o modo, a questão encontra-se a ser dirimida pelo Centro de Arbitragem do CIMPAS.

² Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o Anexo ao presente relatório, que dele faz parte integrante.

§ 5

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

Sem observações relevantes a destacar.

São estes, pois, no ano de 2021, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, a qual abrange as marcas Lusitania e N Seguros.

Lisboa, 24 de janeiro de 2022

O Provedor do Cliente

A handwritten signature in blue ink, reading "José Alves de Brito". The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.

(José Alves de Brito)

ANEXOS

PRIMEIRA PARTE
MARCA LUSITANIA

ANO DE 2021

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
58	55	0	3

SEGUNDA PARTE
MARCA N SEGUROS

ANO DE 2021

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
11	10	0	1