

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA
2017

§ 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, 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) vida; (vii) acidentes pessoais e (viii) saúde.

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 tendente à (re)apreciação de acidente de viação traduzido em colisão de veículos.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, havia ressarcido apenas parte dos danos (50%) sofridos pelo Reclamante.

O Provedor pronunciou-se no sentido da procedência integral da reclamação apresentada, porquanto, não obstante a colisão de veículos, e apesar do

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

artigo 506.º, n.º 2 do Código Civil, o titular do “veículo lesante” havia concomitantemente violado uma regra do Código da Estrada (sinalização vertical de sentido proibido).

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

- Reclamação referente a sinistro traduzido em queda e danos corporais em estabelecimento do segurado da Lusitania (restaurante).

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, invocou a diligência do seu segurado, e, assim, a inexistência de culpa do mesmo.

O Provedor deu nota que as escadas onde o cliente do segurado da Reclamada sofrera o sinistro ofereciam perigo para o público e que tal perigo não fora suficientemente acautelado. Com base na teoria dos “deveres de segurança no tráfego” o Provedor concluiu que o segurado havia criado a fonte do perigo, mas não tomara as medidas necessárias para obviar à ocorrência de sinistros.

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

- Reclamação referente a uma hipótese de colisão de veículos.

O Reclamante transmitiu ao Provedor a sua discordância quanto à repartição de responsabilidades comunicada pelo segurador.

Com efeito, a Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, havia propugnado a aplicabilidade do disposto no artigo 506.º, n.º 2 do Código Civil («Em caso de dúvida, considera-se igual a medida da contribuição de cada um dos veículos para os danos, bem como a contribuição da culpa de cada um dos condutores»).

Atendendo à manobra delicada a que o titular do outro veículo procedia (manobra de marcha-atrás), o Provedor proferiu apreciação no sentido de uma repartição de responsabilidades diversa (75%, ao titular do outro veículo; 25%, ao



titular do veículo reclamante), e, portanto, de uma procedência parcial do requerido pelo Reclamante.

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

- Reclamação referente a um caso de colisão de veículos.

A Reclamada, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, havia sustentado curar-se de uma hipótese solucionável ao abrigo do citado n.º 2 do artigo 506.º, n.º 2 do Código Civil. Porém, atendendo que o titular do outro veículo havia desrespeitado um sinal de STOP, o Provedor pronunciou-se em sentido diverso, invocando, entre outros elementos, as dificuldades probatórias do titular do veículo lesado reclamante.

O exposto recolheu a atenção e análise da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, contudo, no ínterim, o Reclamante acionara a cobertura de danos próprios, superando assim o dissídio.

§ 3

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

No que tange às meras observações/sugestões formuladas pelo Provedor no ano de 2017 (donde, das opiniões expendidas pelo Provedor que não carecem de qualquer tomada de posição formal pela Lusitania, SA), destacam-se:

Processo n.º 6/2017/PRVL: O Provedor destacou a importância de uma melhor fundamentação em futuras recusas de despesas de saúde apresentadas pelos Reclamantes. A exortação do Provedor foi devidamente transmitida à área respetiva da Lusitania, Companhia de Seguros, SA.

Processo n.º 7/2017/PRVL: fez-se notar a necessidade de uma clarificação das condições gerais de seguro multirrisco. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, levou a cabo a revisão das cláusulas contratuais, tendo-se registado na ASF um novo clausulado.

Processo n.º 27/2017/PRVL: o Provedor sugeriu a clarificação do texto das condições contratuais de apólice multirrisco. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, levou a cabo a revisão propugnada, tendo-se registado na ASF um novo clausulado.

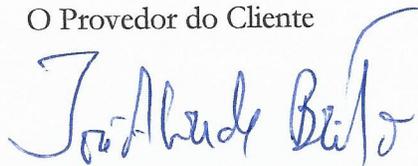
Processo n.º 86/2017/PRVL: sugeriu-se o aperfeiçoamento da redação das condições contratuais de certo seguro de responsabilidade civil profissional. A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, esclareceu que verificará o ponto destacado pelo Provedor em futuras revisões do clausulado.

Processo n.º 93/2017/PRVL: O Provedor fez notar a oportunidade de uma clarificação do texto das condições gerais de certo seguro marítimo (casco). A Lusitania, Companhia de Seguros, SA, deu nota que irá atender ao propugnado em futuras revisões do clausulado.

São estes, em resumo, alguns dos pontos essenciais da atividade do Provedor da Lusitania, Companhia de Seguros, SA, no ano de 2017.

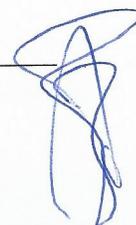
Lisboa, 27 de janeiro de 2017

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)

ANEXO



ANO DE 2017

Número de reclamações	Originárias	Supervenientes	Total
	88	96	184

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
74	70	1	3

