

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE

LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA

MARCAS LUSITANIA E N SEGUROS

2022

§ 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 última vez pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho), 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, de modo geral, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil

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

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 da colisão com um veículo de transporte coletivo de passageiros (segurado pela Lusitania).

Reanalizando a questão, a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu não dar acolhimento ao parecer do Provedor, no sentido da procedência parcial da reclamação apresentada, tendo em vista, sobretudo, a culpa presumida do condutor por conta de outrem (artigo 506.º, n.º 3 do CC e Assento n.º 3/94 do STJ de 26 de janeiro de 1994). No caso vertente, o Reclamante, ao não ceder prioridade a veículo ligeiro de passageiros, aquando da saída de paragem em localidade, seria integralmente responsável, estando, assim, ilidida a citada presunção de culpa.

— Reclamação referente às coberturas de certo contrato de seguro (*maxime*, cobertura de risco elétrico). Tendo em atenção a eventual falta de cumprimento do dever de informar (em sentido amplo), a Lusitania, Companhia de Seguros, SA, entendeu dar acolhimento à interpretação do Provedor no sentido de uma indemnização negociada relativa ao ressarcimento de certos bens (painéis solares danificados por determinada tempestade) embora (e, aqui, de forma convergente ao propugnada pela Lusitania, SA) excluindo o ressarcimento de outros (reclamação parcialmente procedente).

¹ Quanto à atividade do Provedor *vide* ainda o quadro sintético em 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 não importa dar conta de qualquer chamada de atenção em particular (a atividade do Provedor manteve-se nos termos habituais, “mediando” as posições desavindas e procurando alcançar a solução mais correta, mesmo na ausência de apreciações formais).

— 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 2022, a atividade do Provedor traduziu-se, a traços largos, na receção das reclamações que lhe foram endereçadas.

Também em 2022 se manteve a atividade de acompanhamento do Provedor; está em causa 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 2022, diversos “ramos” dos seguros, nomeadamente os seguintes: (i) responsabilidade civil automóvel e (ii) assistência em viagem.

Contudo, em 2022, não houve lugar a Apreciações convergentes com as pretensões formuladas pelos reclamantes².

§ 5

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

Sem observações relevantes a destacar.

São estes, pois, no ano de 2022, 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 2023

O Provedor do Cliente



(José Alves de Brito)

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

ANEXOS

PRIMEIRA PARTE
MARCA LUSITANIA

ANO DE 2022

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
50	48	2	0

SEGUNDA PARTE
MARCA N SEGUROS

ANO DE 2022

Apreciação das Reclamações	Improcedentes	Parcialmente procedentes	Procedentes
20	20	0	0