

**SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ**

Tendo sido identificadas situações suscetíveis de melhoria e de generalização, são apresentadas à Generali Seguros, S.A. as recomendações nos termos seguintes:

**Redacção das condições gerais das apólices**

**1) Cobertura Furto ou Roubo [multirriscos habitação/recheio]**

De acordo com as condições gerais analisadas, encontram-se expressamente excluídos da cobertura, não sendo considerados bens móveis seguros, entre outros, os veículos motorizados, caravanas, atrelados, aviões e embarcações a motor, velocípedes e respetivas peças ou **acessórios neles incorporados**.

A apólice, tal como redigida, poderia gerar dúvidas quanto, por exemplo, a exclusão de capacetes – ainda que seja um acessório, não se considera como “incorporado” no veículo.

Da análise da apólice resulta que a palavra “incorporado” não está utilizada em sentido jurídico: visa-se abranger um objecto que está afecto ao veículo em causa e não algo materialmente ligado, com carácter de permanência, ao veículo (caso em que estaríamos perante uma parte integrante).

Para evitar que se possam suscitar dúvidas de interpretação, sugerimos que a apólice deixe de mencionar “acessórios incorporados”, reportando-se ou apenas a “acessórios” ou a “partes integrantes”.

Esta recomendação já foi aceite por V. Exas..

**2) Cobertura de Danos Estéticos [multirriscos habitação]**

De acordo com as condições gerais analisadas, a cobertura em causa abrange a reparação ou substituição, por razões de ordem estética, dos bens não atingidos pelo sinistro que se situam na divisão da fração segura onde se verificaram os danos garantidos pelo contrato ou, quando todo o imóvel esteja seguro, na parte do imóvel seguro que tenha sido afetada.

**SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ**

Nos termos da garantia contratada, assegura-se o *pagamento das despesas necessárias à substituição de bens, ou de partes destes, não atingidos diretamente pelo sinistro, com vista a uniformizar o aspeto visual, textura, coloração, formato ou tamanho destes últimos em relação aos bens reparados ou substituídos.*

A referida cobertura não esclarece, no entanto, se apenas opera em regime de reembolso, tendo o Tomador de suportar inicialmente as despesas necessárias à substituição dos bens (a garantia cobre o “pagamento das despesas” e não apenas o “ressarcimento de despesas efectuadas”). No entanto, a Companhia exige que seja comprovado o pagamento das despesas para proceder posteriormente ao seu reembolso.

Nestes termos, recomendou-se à Seguradora este esclarecimento na apólice, recomendação que a Companhia aceitou.

**3) Responsabilidade Civil Actividade/ Exclusão de danos punitivos**

A apólice analisada tem por objeto a garantia da responsabilidade civil extracontratual que, ao abrigo da Lei Civil, seja imputável ao Segurado exclusivamente na qualidade ou no exercício da atividade expressamente referida nas Condições Particulares, enquanto se encontrar devidamente habilitado para o exercício da mesma.

De acordo com as Condições Especiais, estão expressamente excluídos do âmbito da apólice os danos decorrentes de reclamações resultantes ou baseadas direta ou indiretamente na aplicação de quaisquer taxas, multas ou coimas, impostas por autoridades competentes, bem como de outras penalidades de natureza sancionatória ou fiscal e por indemnizações fixadas a título de danos punitivos, danos de vingança e exemplares.

O conceito de “danos punitivos” é um conceito tipicamente de direito anglo-saxónico (os denominados “*punitive damages*”), não contendo a apólice qualquer definição.

**SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ**

Em termos simplistas, a condenação em *punitive damages* foi tipificada tradicionalmente em três categorias de casos:

- a) Abusos de poder de autoridade;
- b) Previsão dos lucros pelo lesante, e comparação com a quantia que poderia ter de pagar se fosse condenado em sede de responsabilidade civil aquiliana (extra-contratual);
- c) Casos previstos na lei (v. g. quando está em causa a tutela dos direitos de personalidade).

De modo a evitar divergências de interpretação, recomendámos ou que seja acrescentada nas condições gerais uma definição de “danos punitivos” ou a eliminação da referência aos “danos punitivos” e a sua substituição pela tipologia de danos de, considerando os conceitos existentes no direito português, se pretende excluir.

**Procedimentos**

**1) Rejeição de Orçamentos por serem considerados excessivos face ao valor de mercado [automóvel e multirriscos]**

Quer no âmbito do seguro automóvel quer no âmbito do seguro multirriscos verifica-se, por vezes, que o valor dos danos reclamados pelo lesado é recusado por os peritos nomeados considerarem que o valor indicado está acima do “valor de mercado apurado” para a área geográfica em causa.

A falta de indicação do que seja o “valor de mercado” apurado gera incompreensão por parte dos lesados.

Como tal, recomendamos à Seguradora que sempre que seja tomada uma decisão com base no “valor de mercado apurado” se indique ao lesado qual o valor apurado e se indiquem, a título exemplificativo, prestadores que possam prestar os serviços pelos valores indicados.

**2) Atraso nos processos de regularização de sinistros [automóvel e multirriscos]**

[provedordocliente@general.pt](mailto:provedordocliente@general.pt)

**SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ**

Existiram diversas reclamações por atrasos nos processos de regularização de sinistros, sem que o lesado seja informado do estado do processo.

Ainda que tal se possa dever a prestadores de serviços externos, recomenda-se à Seguradora que sempre que o prazo de regularização de um sinistro se afaste do prazo internamente estabelecido e, nomeadamente, quando é alertada por reclamação do próprio lesado, pratique todas as diligências possíveis para permitir a sua conclusão, mantendo o lesado devidamente informado dos procedimentos em curso e dos elementos que determinam a falta de conclusão do processo.

◇

Face ao exposto, tendo sido identificadas estas situações susceptíveis de melhoria e de generalização, foram já apresentadas (e acolhidas) as recomendações relativas à alteração das condições gerais acima identificadas e apresentam-se agora as duas recomendações em matéria de procedimentos a seguir.

◇

Aguardaremos informação sobre o eventual acolhimento das duas recomendações agora apresentadas, sem prejuízo de as presentes recomendações serem, desde já, dadas a conhecer à ASF.

Entretanto, mantemo-nos ao inteiro dispor de V. Exas. para quaisquer esclarecimentos considerados necessários.

Com os melhores cumprimentos,

A Provedora,

Sofia Ferreira Enriquez

A Provedora escreve segundo a ortografia anterior ao Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990.

[provedordocliente@generali.pt](mailto:provedordocliente@generali.pt)

PROVEDORA DO CLIENTE DA GENERALI SEGUROS, S.A.

TRANQUILIDADE • AÇOREANA • LOGO

**SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ**

[provedordocliente@generali.pt](mailto:provedordocliente@generali.pt)