Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 2/2012, DE 1 DE MARÇO

DEVERES LEGAIS DE DILIGÊNCIA DOS SEGURADORES RELATIVAMENTE AOS "SEGUROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO"

Importa reconhecer a relevância e a função económica e social dos designados "seguros de proteção ao crédito", formulação utilizada para abranger a cobertura de um conjunto de riscos, geralmente associados a situações de incapacidade temporária por motivo de acidente ou doença e de desemprego involuntário, que podem afetar a capacidade do segurado/mutuário auferir rendimento, contratada a título voluntário ou a título obrigatório para a obtenção do crédito ou para a obtenção do mesmo em determinadas condições oferecidas pela instituição de crédito mutuante.

Considerando o importante papel que os referidos seguros podem desempenhar na proteção dos segurados e suas famílias, sobretudo em conjunturas adversas, bem como os resultados da análise que o Instituto de Seguros de Portugal efetuou, no contexto das respetivas atribuições de regulação e supervisão da atividade seguradora, das condições contratuais e práticas de subscrição existentes no mercado, entende-se ser de salientar a necessidade de os seguradores adotarem práticas especialmente exigentes da perspetiva do desenho dos produtos, da garantia de transparência a nível contratual e da adequação da política de subscrição.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal considera essencial que os seguradores cumpram os seguintes princípios e regras:

I — Em matéria de desenho do produto

1. Para que os seguros de proteção ao crédito desempenhem cabalmente a função que lhes está associada e efetivamente garantam a proteção do segurado, não assentando em elementos estruturais que possam concorrer para criar expetativas infundadas ao segurado e, assim, gerar ou

agravar situações de conflito evitável, importa que logo na fase de desenho do produto o segurador identifique de forma rigorosa o respetivo público-alvo e as correspondentes necessidades, ou seja, o perfil do segurado ao qual o produto é ajustado, o que deve ser também adequadamente refletido nos critérios de elegibilidade para a subscrição/adesão e nas condições contratuais.

2. Em especial, o desenho dos produtos deve garantir que as limitações ao âmbito da cobertura, bem como os limites máximos de indemnização e o prazo pelo qual é paga, os períodos de carência ou as franquias previstas, não afetam o alinhamento das coberturas com as necessidades do público-alvo.

3. O desenho dos produtos também não deve criar obstáculos indevidos à substituição de segurador, quer por via das cláusulas contratuais referentes ao exercício do direito de resolução, quer por via da modalidade de prémio fixada, designadamente quando a utilização de prémio único não é acompanhada da correspondente clarificação contratual dos mecanismos de estorno por cessação antecipada.

II — Em matéria de informação e esclarecimento pré-contratual

4. A natureza das coberturas em apreço, cujo acionamento pode constituir a única via para que o segurado mantenha o pagamento das prestações devidas à instituição de crédito mutuante, determina – para além naturalmente do estrito cumprimento dos deveres de informação pré-contratual previstos nos artigos 18.º a 21.º do regime jurídico do contrato de seguro (RJCS), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, e, tratando-se de seguro de grupo contributivo, nos artigos 78.º e 87.º do RJCS –, um particular cuidado na explicitação pré-contratual dos conceitos jurídicos específicos envolvidos na delimitação das coberturas e exclusões, nomeadamente os que derivam do direito laboral e os que delineiam as situações de incapacidade.

De facto, é fundamental que o segurado consumidor médio disponha dos elementos suficientes para entender o alcance dos conceitos jurídicos delimitadores das formas de cessação do vínculo laboral e dos restantes eventos que permitem acionar a cobertura e os efeitos que lhe estão associados ao nível do contrato de seguro, para que possa realmente compreender o sentido que resulta dos termos contratuais.

Uma apropriada informação pré-contratual proporciona o meio para que o proponente possa aferir, de forma ponderada e consciente, sobre a utilidade efetiva do plano de coberturas que o contrato de seguro oferece, podendo eventualmente concluir que, face às suas condições pessoais, apenas tem um interesse marginal ou mesmo nulo nas garantias contratuais propostas.

5. Por outro lado, e na medida em que os seguros de proteção ao crédito são frequentemente celebrados na modalidade de seguro de grupo, figurando a instituição de crédito mutuante como tomador do mesmo, devem os vários intervenientes diligenciar pelo efetivo cumprimento dos deveres de informação pré-contratual.

Neste domínio cabe atender ao disposto no n.º 1 do artigo 78.º do RJCS, aplicável especificamente aos seguros de grupo, que fixa: "*Sem prejuízo do disposto nos artigos 18.º a 21.º, que são aplicáveis com as necessárias adaptações, o tomador do seguro deve informar os segurados sobre as coberturas contratadas e as suas exclusões, as obrigações e os direitos em caso de sinistro, bem como sobre as alterações ao contrato, em conformidade com um espécimen elaborado pelo segurador*".

Importa que esta disposição não seja fundamento para incentivo aos seguradores para se considerarem desresponsabilizados do dever de informar os segurados.

Mesmo quando o segurador não assuma contratualmente o dever de informar o segurado nos termos do n.º 5 do artigo 78.º do RJCS, continua a caber-lhe facultar, a seu pedido, todas as informações necessárias para a efetiva compreensão do contrato e é-lhe contratualmente imputável a falta de comunicação de alguma cláusula contratual.

De facto, por força do regime das cláusulas contratuais gerais (RCCG), constante do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, os termos contratuais pré-fixados por uma das partes devem ser comunicados na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-los ou a aceitá-los, o que cumpre ser realizado de modo adequado e atempado, tendo em vista possibilitar o seu

conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (cf. n.os 2 e 3 do artigo 5.º do RCCG).

Pretende-se, assim, proporcionar ao aderente o conhecimento exato do clausulado, tendo em vista uma decisão de vinculação esclarecida e consciente, o que deve ser alcançado segundo as regras da boa-fé, independentemente de quem lhe transmite essa informação ser a empresa de seguros ou a instituição de crédito na qualidade de tomador do seguro.

Nesta conformidade, a omissão dos deveres de informação em causa implica a inexistência da cláusula não comunicada, na medida em que se deve considerar excluída do contrato de seguro, nos termos das alíneas *a)* e *b)* do artigo 8.º do RCCG.

Sendo este princípio de aplicação direta nos seguros individuais, entende-se que, nos seguros de grupo, embora seja o tomador do seguro quem, com maior evidência, deva garantir a observância dos aludidos deveres de informação e comunicação, o seu incumprimento repercute-se também na esfera do segurador, entidade que, nesse caso, não se pode prevalecer de cláusulas a que essa falta diga respeito.

6. A complexidade das coberturas desta modalidade contratual suscita a aplicação do previsto no artigo 22.º do RJCS, onerando o segurador com o especial dever de esclarecimento aí previsto, onde se inclui o dever de "*chamar a atenção* [do tomador do seguro] *para o âmbito da cobertura proposta, nomeadamente exclusões, períodos de carência*" (n.º 2), relevando a doutrina que tal dever implica um comportamento pró-ativo do segurador, a atenção deste às necessidades e conveniências em concreto do tomador do seguro e segurado.

III — Em matéria de redação das apólices

7. Tal como decorre do artigo 36.º do RJCS, a apólice deve ser "*redigida de modo compreensível, conciso e rigoroso, e em caracteres bem legíveis, usando palavras e expressões da linguagem corrente sempre que não seja imprescindível o uso de termos legais ou técnicos*".

Nesta medida, deve ser evitado o uso nos clausulados de expressões vagas ou ambíguas, em especial quando está em causa a redação das definições de coberturas, exclusões ou cláusulas limitativas de coberturas.

A indeterminação de conceitos, utilizados sem a correspondente descodificação, bem como a desadequada interligação sistemática entre coberturas e exclusões impossibilitam o conhecimento completo e efetivo dos contratos, sendo certo que, caso sejam utilizadas expressões vagas ou ambíguas, deverá ser-lhes conferido o sentido que lhes daria um contratante médio que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, prevalecendo sempre, em caso de dúvida, o sentido mais favorável ao aderente, nos termos estatuídos pelos n.os 1 e 2 do artigo 11.º do RCCG.

8. Por outro lado, afigura-se mais transparente delimitar positivamente as coberturas de incapacidade ou de desemprego ao invés de as recortar pela via de exclusões ou de outras cláusulas restritivas da cobertura.

As próprias condições de adesão ao contrato de seguro devem ser redigidas de forma rigorosa e completa, prevenindo interpretações erróneas ou ambíguas quanto às coberturas.

Acresce que o dever de utilidade substancial do contrato para o segurado, subjacente às previsões legais do artigo 43.º (Interesse) e 44.º (Inexistência do risco) do RJCS aconselha a uma redação mais cuidada das cláusulas contratuais delimitadoras do risco. O incumprimento deste princípio, no limite, pode tornar nulo – por ausência de interesse ou inexistência de risco–, o contrato em que um excesso de exclusões resulte numa perda de substância da garantia.

IV — Em matéria de práticas de subscrição

9. Em correlação com o ponto anterior e sem prejuízo do mesmo, o segurador deve, no momento da subscrição ou da adesão, diretamente ou através de mediador de seguros, ou ainda case se trate de seguro de grupo, através do tomador do seguro, certificar-se da correspondência entre as condições pessoais dos proponentes e aquelas que são exigidas para a subscrição/adesão, nomeadamente ao nível do tipo de contrato de trabalho estabelecido, dos antecedentes laborais e dos anteriores períodos de incapacidade para o trabalho e não aferir essa correspondência apenas no momento da participação do sinistro, podendo conduzir à sua declinação.

Devem, assim, ser implementados procedimentos que permitam verificar, desde logo, as condições exigidas pelo segurador, avaliando-se, *ab initio*, a adequação do produto a cada caso concreto, em lugar de se relegar tal sindicância para o momento em que o tomador do seguro/aderente exige a satisfação da prestação contratual, ou seja, quando está particularmente vulnerável.

Nessa medida devem os seguradores abster-se de subscrever produtos que não correspondam às efetivas pretensões da contraparte, ou que, dadas as reais características desta, originem um nível de proteção desadequado.

10. Este dever de diligência a cargo do segurador impõe-se, antes de mais, e em termos mais genéricos, por contribuir para prevenir situações ulteriores de litígio, as quais são passíveis de protelar, injustificadamente, a regularização dos sinistros participados.

Mas releva também pelo já referido regime constante dos artigos 43.º e 44.º do RJCS, uma vez que, sendo facultada a subscrição/adesão a segurado que não preenche as condições de subscrição/adesão ou que preenche as condições, mas estas não foram redigidas de forma exaustiva, dando azo a que necessariamente incorra em causa de exclusão de cobertura, o contrato de seguro pode ficar ferido de nulidade, por faltar ao segurado interesse digno de proteção legal relativamente ao risco coberto ou por inexistência de risco.

V — Conclusões

11. O Instituto de Seguros de Portugal, em síntese, recomenda, em especial, que o segurador que explora a modalidade de "seguros de proteção ao crédito":

(a) Na fase de desenho do produto identifique de forma rigorosa o respetivo público-alvo e as correspondentes necessidades, o que deve ser também adequadamente refletido nos critérios de elegibilidade para a subscrição/adesão e nas condições contratuais;

(b) Desenhe o produto garantindo que as limitações ao âmbito da cobertura, bem como os limites máximos de indemnização e o prazo pelo qual é paga, os períodos de carência ou as franquias previstas, não afetam o alinhamento das coberturas com as necessidades do público-alvo;

(c) Desenhe o produto de forma a não criar obstáculos indevidos à substituição de segurador, quer por via das cláusulas contratuais referentes ao exercício do direito de resolução, quer por via da modalidade de prémio fixada, designadamente quando a utilização de prémio único não é acompanhada da correspondente clarificação contratual dos mecanismos de estorno por cessação antecipada;

(d) Empregue particular cuidado na explicitação pré-contratual dos conceitos jurídicos específicos envolvidos na delimitação das coberturas e exclusões, nomeadamente os que derivam do direito laboral e os que delineiam as situações de incapacidade, para além do estrito cumprimento dos deveres de informação pré-contratual previstos nos artigos 18.º a 21.º do RJCS e, tratando-se de seguro de grupo contributivo, nos artigos 78.º e 87.º do RJCS;

(e) Diligencie pelo efetivo cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, no caso de seguro de grupo, mesmo quando não assuma contratualmente o dever de informar o segurado nos termos do n.º 5 do artigo 78.º do RJCS;

(f) Chame a atenção do tomador do seguro para o âmbito da cobertura proposta, nomeadamente a sua abrangência e limitações, exclusões e eventuais períodos de carência;

(g) Se abstenha de, na definição dos clausulados, utilizar expressões vagas ou ambíguas, em especial quando está em causa a redação de exclusões ou de outras cláusulas limitativas de cobertura;

(h) Delimite preferencialmente de forma positiva as coberturas de incapacidade ou de desemprego, ao invés de as recortar pela via de exclusões ou de outras cláusulas restritivas da cobertura;

(i) Redija as condições de adesão ao contrato de seguro de forma rigorosa e completa, com vista a prevenir interpretações erróneas ou ambíguas quanto às coberturas;

(j) Empregue particular cuidado na redação das cláusulas contratuais delimitadoras do risco, evitando que um excesso de exclusões resulte numa perda de substância da garantia;

(k) Se certifique, no momento da subscrição ou da adesão da correspondência entre as condições pessoais dos proponentes e aquelas que são exigidas para a subscrição/adesão, nomeadamente ao nível do tipo de contrato de trabalho estabelecido, dos antecedentes laborais e dos anteriores períodos de incapacidade para o trabalho;

(l) Conceba e disponibilize produtos que admitam a possibilidade de o tomador do seguro/segurado optar pela(s) cobertura(s) adequada(s) às suas necessidades de proteção;

(m) Implemente procedimentos que permitam verificar, *ab initio*, a adequação do produto às efetivas pretensões da contraparte.

12. A especial diligência dos seguradores que exploram a modalidade de "seguros de proteção ao crédito" no cumprimento dos deveres legais que se lhes impõem ao nível da informação pré-contratual, da redação dos documentos contratuais e nas práticas de subscrição, pode contribuir de forma efetiva para a redução da conflitualidade inerente a esta modalidade, para a maior eficácia da regularização dos respetivos sinistros, e carrear efeitos positivos no aumento da satisfação dos segurados e na imagem dos seguradores deste segmento de mercado.

Por outro lado, essa especial diligência concorre para obviar ou mitigar alegações ou situações que podem, designadamente:

(a) Estar na base de imputação de responsabilidade contraordenacional;

(b) Fazer incorrer o segurador em responsabilidade civil, nos termos previstos nos artigos 227.º e 483.º do Código Civil e nos artigos 23.º, n.º 1 ou 79.º do RJCS;

(c) Determinar a oponibilidade contratual ao segurador da falta de comunicação de alguma cláusula contratual;

(d) Imputar a nulidade do contrato de seguro, por ausência de interesse ou inexistência de risco;

(e) Invocar a existência de prática comercial desleal, nos termos dos artigos 5.º, 7.º, n.º 1, alíneas *a)*, *b)* e *c)*, e no artigo 9.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, cominando com as consequências legais de anulabilidade ou de modificação do contrato segundo juízos de equidade e de ressarcimento do consumidor lesado nos termos gerais da responsabilidade civil.

O CONSELHO DIRETIVO

Fernando Nogueira
Presidente

Rodrigo Lucena
Vogal