

Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

N.º de Processo: 09.2012

Objeto da Reclamação:

Constitui objeto da presente reclamação o facto de a Reclamante ter contraído “...em Janeiro de 2011, ...um empréstimo de crédito ao consumo, o qual tinha como condição subscrever o seguro obrigatório referido na Apólice mencionada...”

A Reclamante refere que “... decorridos 13 meses liquidei o empréstimo”, tendo solicitado o cancelamento do seguro.

De acordo com o que a Reclamante refere, “...no início do contrato paguei o prémio total de 2.066,24€, verifico que o valor de estorno creditado na minha conta foi de 1.310,19€, o que indica que no 1.º ano de empréstimo com o prazo de 84 meses paguei um prémio do seguro no valor de 756,05€, o que quer dizer que nos restantes 72 meses pagaria 1.310,19€.”

Aquilo com que a Reclamante não se conforma é com o facto de não receber como estorno uma parte do prémio proporcional ao tempo que faltava decorrer.

Por isso, a Reclamante pretende ser esclarecida sobre o regime que justifica o valor estornado e, sobretudo “...onde consta nas condições especiais da Apólice ...”.

A reclamante alega ainda que “...não tive conhecimento nem verbal nem por escrito que esses encargos seriam de 24% do prémio comercial, condição que jamais aceitaria”.



Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

Recomendação:

1. Constitui objeto da presente reclamação o fato de a Reclamante ter contraído “...em Janeiro de 2011, ...um empréstimo de crédito ao consumo, o qual tinha como condição subscrever o seguro ...” por um período de 85 meses;
2. A Reclamante reembolsou o empréstimo decorridos 13 meses e solicitou a resolução do contrato de seguro, não se conformando com o fato de não ter recebido uma parte do prémio proporcional ao tempo que faltava decorrer;
3. A Santander Totta esclareceu que “o seguro em questão é independente do empréstimo relativamente ao seu término” e que “o prémio de 2.066,24€ pago de uma só vez no início dos dois contratos, é constituído por diversas parcelas sendo a principal o prémio de risco e as subsidiárias, os encargos de aquisição e gestão dos impostos”. Assim, “o cálculo dos estornos efetuados por conta do período não decorrido tem por base prémios pagos inicialmente, deduzidos dos encargos de aquisição e gestão”;
4. O contrato de seguro em causa é composto pelo documento “Seguro de Vida Crédito ao Consumo - Condições Gerais e Especiais”, que foi entregue à Reclamante, em 26 de janeiro de 2011, no momento da subscrição da proposta de seguro e pelo documento denominado “Credito ao Consumo - Apólice Individual”, enviado por correio à Reclamante em 31 de Janeiro de 2011;
5. Na Apólice Individual estabelece-se que “O presente contrato de seguro, celebrado em simultâneo com o empréstimo bancário abaixo identificado, é autónomo do mesmo no que respeita ao seu período de vigência” e que “Em caso de liquidação ou transferência para entidade distinta do Banco



Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

Santander Totta, SA, do empréstimo qui liquidado, o contrato de seguro manterá a sua vigência autónoma, a menos que o Tomador do Seguro opte pela extinção simultânea do empréstimo e do contrato de seguro”, constituindo, assim, direito do Tomador do Seguro “optar pela extinção do contrato de seguro, nos caso de liquidação total ou transferência, total do empréstimo bancário associado”;

6. *Prevê-se que constitui direito da Seguradora “Receber do Tomador do Seguro/Pessoa Segura, em caso de resolução do contrato, (i) o valor do prémio calculado pro rata temporis, na medida em que a Seguradora tenha suportado o risco até à resolução do contrato; (ii) o montante das despesas que a Segurador tenha efetuado com exames médicos, nos casos em que esse valor seja imputado contratualmente ao Tomador do Seguro; (iii) o valor dos custos de desinvestimento suportados pelas Seguradora”;*
7. *As Condições Gerais definem Prémio como “preço pago pelo tomador do Seguro à Seguradora pela contratação do seguro, e que corresponde ao prémio bruto acrescido das cargas fiscais e parafiscais” e no documento denominado “Apólice Individual” estabelece-se que “O prémio correspondente a este contrato é devido antecipadamente pelo Tomador de Seguro no dia do seu efeito, de uma só vez, ou seja a prémio único” (cla 3ª);*
8. *As condições gerais da apólice preveem ainda que:*

“9.1. Os encargos aplicáveis ao contrato, cobrados no seu início, são os seguintes:

- Encargos de Gestão Externa: 24% do prémio comercial;



Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

- Encargos de Gestão Interna: 0,075%^o do Capital Seguro inicial durante a duração do Contrato em meses.

9.2. Para além dos encargos anteriores e de acordo com a legislação vigente, incide sobre os seguros de vida, a taxa de 1% sobre o prémio comercial, a favor do INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica”;

9. O documento denominado “Apólice Individual” é totalmente omissivo sobre esta matéria, limitando-se a indicar o valor do prémio comercial por riscos cobertos e a consagrar expressamente que *“De acordo com a legislação vigente, incide sobre o Prémio Comercial a taxa que vigorar a favor do INEM”;*

10.A definição de prémio de seguro encontra-se atualmente estabelecida na Lei do Contrato de Seguro, como *“... a contrapartida da cobertura acordada e inclui tudo o que seja contratualmente devido pelo tomador do seguro, nomeadamente os custos da cobertura do risco, os custos de aquisição, de gestão e de cobrança e os encargos relacionados com a emissão da apólice”* (art. 51^o n.º 1);

11.Aquele diploma prevê ainda que *“Ao prémio acrescem os encargos fiscais e parafiscais a suportar pelo tomador do seguro”* (art. 51^o n.º 2);

12.A forma como o contrato de seguro foi estabelecido não favorece a apreensão do seu conteúdo, na medida em que, as Condições Ferais e Especiais, não se encontram assinadas pela Seguradora, constituindo um documento que foi entregue à Reclamante no momento da subscrição da proposta de seguro;



Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

- 13.À Reclamante foi posteriormente apenas enviado um documento denominado “Apólice Individual”, no qual não se integra o conjunto de todas as disposições contratuais acordadas, mas apenas remete para as Condições Gerais e Especiais, já anteriormente entregues;
- 14.No documento denominado “Apólice Individual” não é feita qualquer menção aos encargos cobrados, os quais apenas se encontram previstos nas Condições Gerais;
- 15.O regime estabelecido na “Apólice Individual” quanto ao direito da seguradora em caso de resolução do contrato não dá suporte suficiente ao cálculo do estorno efetuado pela seguradora, na medida em que, não são referidos nesse documento quaisquer outros encargos, nomeadamente os estabelecidos nas Condições Gerais;
- 16.Não parece exigível a um declaratório médio, sem especiais conhecimentos jurídicos, colocado na posição real da Reclamante, que retire da disposição acima mencionada o sentido e consequências que agora foram postas em causa;
- 17.Impendia sobre a seguradora o dever de consagrar com clareza nas cláusulas do contrato apresentado à Reclamante, qualquer eventual distinção no conceito de Prémio para efeitos do regime do estorno por resolução do contrato;
- 18.Assim, o valor estornado pela Santander Totta Seguros deve incluir o valor total do prémio cobrado, sem considerar, os encargos fiscais e parafiscais, que por efeito da própria legislação não são de incluir no conceito de prémio e sem prejuízo de o valor a estornar poder levar em conta que o valor do



Provedor do Cliente

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

prémio correspondente ao tempo não decorrido ser menor, em linha com o fato de o capital seguro ser menor em consequência da amortização progressiva do valor em dívida ao longo do período do empréstimo.

Posição da Santander Totta Seguros:

Na sequência da Recomendação proferida, a Santander Totta Seguros informou que *“...encontra-se a reanalisar a documentação relativa a estes produtos com o fim de clarificar a informação apresentada ao cliente e particularmente os aspetos que dizem respeito aos estornos e sua fórmula de cálculo.*

Relativamente a este caso em particular, informamos que procedemos ao estorno do valor de 456,71€ para a apólice 17/, de acordo com carta remetida ao cliente...”.

