

# Provedor do Cliente

---

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

Instituto de Seguros de Portugal

**Ex. Sr. Dr. Rui Fidalgo**

Direção de Comunicação e Relações com os Consumidores

Av. da República, 76

1600-205 Lisboa

Lisboa, 28 de Janeiro de 2013

**Ref. – Provedor do Cliente de Seguros da Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros, S.A.  
(Informação - 2012)**

Ex. Sr. Dr., 

Nos termos do n.º 6 do art. 131º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98<sup>1</sup>, de 17 de Abril, “*o provedor deve divulgar, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários*” e nos termos do art. 22º da Norma Regulamentar, do Instituto de Seguros de Portugal, n.º 10/2009<sup>2</sup>, de 25 de Junho, “*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,...*”.

Compulsando a atividade desenvolvida em 2012, verifico que foram proferidas recomendações em 4 (quatro) processos relativos à Santander Totta Seguros, existindo, conseqüentemente, obrigação legal de proceder à respectiva divulgação.

---

<sup>1</sup> na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 05 de Janeiro.

<sup>2</sup> na redação que lhe foi conferida pela Norma Regulamentar n.º 02/2013, de 10 de Janeiro.



# Provedor do Cliente

---

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

Em anexo envio cópia do documento contendo a designação da empresa de seguros, o objeto da recomendação, a recomendação e a menção sobre a posição da empresa de seguros relativamente à recomendação proferida, cujo original foi remetido à Santander Totta Seguros, para ser colocado *on-line* no sítio da Internet daquela empresa de seguros ou em sítio institucional do grupo empresarial em que a mesma se encontra integrada ou, finalmente, no sítio da Internet do Instituto de Seguros de Portugal e, dessa forma, ser dado cumprimento ao disposto no art. 15º da Norma Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal, segundo o qual “*as empresas de seguros devem garantir que o provedor do cliente divulga as suas recomendações através de um...*” daqueles meios.

Agradeço antecipadamente a atenção dispensada e fico ao dispor para qualquer esclarecimento adicional que seja considerado útil ou necessário.

Com os melhores cumprimentos. *e pensar*

O Provedor,



(F. J. de Medeiros Cordeiro)

# Provedor do Cliente

---

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

## LISTA DAS RECOMENDAÇÕES PROFERIDAS EM 2012<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Com indicação da designação da empresa de seguros, processo de reclamação, objeto da reclamação, recomendação e posição da Santander Totta Seguros sobre a recomendação.

---

Calçada Nova de S. Francisco N.º 10, 1º  
1200-300 Lisboa – Portugal  
e-mail: [provedor@provedorseguros.net](mailto:provedor@provedorseguros.net)  
Tel: (351) 213 431 045 - Fax: (351) 213 420 305



# Provedor do Cliente

---

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

**N.º de Processo: 13.2011**

## **Objecto da Reclamação:**

A Reclamante subscreveu junto da Santander Totta Seguros diversos contratos de seguro do ramo Vida.

A Santander Totta Seguros recusa-se a pagar o capital convencionado em caso de invalidez, por considerar que não se verificam os pressupostos que determinam esse pagamento.

A Reclamante pretendeu acionar a cobertura complementar por incapacidade temporária absoluta para o trabalho, mas, nessa altura, a empresa de seguros anulou o contrato (Plano Proteção) e estornou o prémio, com fundamento em que, no momento em que o contrato foi celebrado, a Reclamante se encontrava desempregada.

No momento da celebração do contrato, a Reclamante informou que não estava empregada, mas ainda assim o seguro foi-lhe apresentado como necessário.

## **Recomendação:**

1. O contrato de seguro estabelece, como condição para a contratação da cobertura complementar opcional designada “Plano Proteção Santander Totta”, que a pessoa segura se encontre a desempenhar uma atividade profissional há pelo menos 12 meses, com um mínimo de 16 horas semanais e sem ter conhecimento de um possível desemprego;
2. A Santander Totta Seguros ou o seu representante tinham conhecimento, no momento em que o seguro foi contratado, que a tomadora do seguro se



# Provedor do Cliente

---

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

- encontrava sem exercer qualquer atividade profissional, porque esse facto lhes foi expressamente comunicado pela Reclamante;
3. Não obstante, o seguro com aquela cobertura foi apresentado à Reclamante como condição necessária à concessão de um crédito, pelo que veio a ser celebrado e cobrado o respetivo prémio;
  4. A situação apresentada não consubstancia incumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pré-contratuais que impendiam sobre a Santander Totta Seguros, uma vez que a Reclamante foi informada daquela condição;
  5. Nem parece que seja de aplicar o regime jurídico das condições contratuais gerais, na parte em que o mesmo estabelece que se devem considerar como não escritas as disposições em que o dever de informação foi omitido, porquanto, não houve omissão daquele dever;
  6. Ainda assim, quando a Reclamante pretendeu ser indemnizada ao abrigo daquela cobertura, na sequência de uma situação de incapacidade temporária absoluta, decorrente de intervenção cirúrgica por doença oncológica, a seguradora não pode invocar a nulidade daquela cobertura e estornar o prémio à Reclamante;
  7. Nos termos do art. 24º n.º 1 do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, *“O tomador do seguro ou o segurado está obrigado, antes da celebração do contrato, a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo segurador”*;



# Provedor do Cliente

---

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

8. Mas, o n.º 3 daquele mesmo artigo, consagra igualmente que *“O segurador que tenha aceite o contrato, ... não pode prevalecer-se ...de facto que o seu representante, aquando da celebração do contrato, ...conheça”* ou prevalecer-se *“de circunstâncias conhecidas do segurador”*;
9. Na mesma linha, um Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 19 de Outubro de 1993, já reconhecia que *“A seguradora, perante dúvidas quanto às declarações iniciais do segurado no momento da celebração do contrato, deve esclarecê-las e não impugnar tais declarações apenas no momento em que lhe é solicitado o pagamento, depois do sinistro”*;
10. Com efeito, *“O princípio da confiança é um princípio ético-jurídico fundamentalíssimo e a ordem jurídica não pode deixar de tutelar a confiança legítima baseada na conduta de outrem”*;
11. Nem parece necessário invocar que *“É ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”* (art. 334º do Código Civil);
12. Porquanto, no caso presente, não estamos perante o exercício abusivo de um direito, mas perante uma situação de inexistência de direito, pois a lei não reconhece à Santander Totta Seguros a faculdade de se prevalecer da circunstância por si invocada para anular a cobertura;
13. Razão pela qual, após verificação dos demais requisitos dos quais depende o direito da Reclamante, a Santander Totta Seguros deve proceder ao pagamento da indemnização que vier a apurar-se ser devida ao abrigo da apólice em causa.



# Provedor do Cliente

---

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

## Posição da Santander Totta Seguros:

Na sequência da Recomendação proferida, a Santander Totta Seguros informou “...que a apólice de seguro de vida com a cobertura complementar em questão, está associada a um crédito ao consumo e não nos parecia credível que o Banco Santander Totta tivesse concedido um crédito sem que existisse da sua parte um conhecimento da cliente que lhe permitisse, com o menor risco, conceder o referido crédito.

Na constituição do crédito (e da apólice) foi declarado pela cliente a profissão de empregada de serviços administrativos, sendo o seu endereço de email [mif@informeao.com](mailto:mif@informeao.com), relativo à empresa que apresentou declaração atestando que a cliente era sócia da referida empresa e que usufruía em média um valor de 650,00€.

Assim, verifica-se que o mediador de seguros ligado (Banco Santander Totta) e por consequência o segurador, não tinham conhecimento de qualquer situação de desemprego à data de constituição do crédito e da apólice.

Assim, mantemos a nossa posição de que desconhecíamos a situação à data de constituição da apólice, pelo que ao ter conhecimento da existência de um desemprego em Abril de 2010, anulamos a cobertura de Plano de Proteção, dada a inexistência de risco e de objeto do contrato, uma vez que o risco “situação de desemprego”, pressupõe necessariamente que a pessoa segura se encontre empregada”.



# Provedor do Cliente

---

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

*Considerámos que o contrato seria anulável, por omissão na declaração inicial de risco, sendo que, não tendo provado a existência de má-fé do tomador do seguro, foram devolvidos os prémios pagos pelo tomador do seguro”.*



# Provedor do Cliente

---

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

**N.º de Processo: 03.2012**

## **Objeto da Reclamação:**

Constitui objeto da presente reclamação o facto de a Santander Totta Seguros não ter atendido o pedido de resolução dos contratos de seguro com as apólices 35.009360, 35.138652 e 35.138652, solicitada pelo Reclamante com fundamento em não ter recebido atempadamente *“as respetivas apólices, embora os seguros em parte já estejam constituídos há vários anos”*.

Refere o Reclamante que a resolução dos contratos foi solicitada através das *“... cartas e faxes datados de 2012-02-06 e 2012-02-28”*, nas quais igualmente se requeria *“o depósito dos prémios na conta corrente do Banco Santander Totta, Balcão Guarda Jardim”*, no entanto, a resolução não foi aceite e, em vez disso, a Santander Totta Seguros enviou ao Reclamante, em 20 de Fevereiro de 2012, as apólices de seguro em causa.

## **Recomendação:**

1. O art. 34º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro consagra que *“a apólice deve ser entregue ao tomador do seguro aquando da celebração do contrato ou ser-lhe enviada no prazo de 14 dias nos seguros de riscos de massa, salvo se houver motivo justificado, ou no prazo que seja acordado nos seguros de grandes riscos”*, sendo que, *“Decorrido... (aquele prazo)... e enquanto a apólice não for entregue, o tomador do seguro pode resolver o contrato, tendo a cessação efeito retroativo e o tomador do seguro direito à devolução da totalidade do prémio pago”* (n.º 1 e 6);



# Provedor do Cliente

---

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

2. A entrega da apólice pode ser feita pessoalmente ou por envio postal e pode ser feita no momento da celebração do contrato ou em momento posterior. A entrega, no momento da celebração, será sempre pessoal, enquanto a entrega em momento posterior tende a assumir a forma de comunicação por via postal;
3. O art. 120º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro estabelece que *“as comunicações previstas neste regime devem revestir a forma escrita ou ser prestadas por outro meio de que fique registo duradouro”* e que *“o segurador só está obrigado a enviar as comunicações previstas no presente regime se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se validamente efetuadas se remetidas para o respetivo endereço constante da apólice”*;
4. De acordo com a parte final daquele preceito, considera-se validamente entregue a apólice, através de comunicação remetida para o endereço do tomador que consta da apólice;
5. Trata-se de uma presunção. *“As presunções são ilações que a lei ou o julgador tira de um facto conhecido para firmar um facto desconhecido”* (art. 349º do CC). *“Quem tem a seu favor presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz”,* mas *“as presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir”* (art. 350º do CC). A presunção em causa tem de considerar-se *juris tantum*, ou seja, pode ser ilidida;
6. A faculdade de o tomador do seguro resolver o contrato com fundamento na falta de entrega da apólice, constitui na economia da relação de seguro, uma



# Provedor do Cliente

---

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

- verdadeira *bomba atômica*, de efeitos arrasadores, pelo que a subsistência do contrato de seguro não deve ficar *abrigada* numa presunção legal ilidível;
7. O correio registado com aviso de receção permite comprovar que a correspondência foi expedida e habilita o remetente com um documento que informa sobre a data de entrega da correspondência e a identificação de quem a recebeu;
  8. Tendo em conta a relação custo/benefício, considera-se que a Santander Totta Seguros deverá alterar a sua prática e passar a enviar as apólices aos respetivos tomadores por carta registada com aviso de receção, dissipando dessa forma qualquer dúvida sobre o cumprimento da obrigação em causa.

## Posição da Santander Totta Seguros:

Na sequência da Recomendação proferida, a Santander Totta Seguros informou ter tomado devida nota dos fundamentos invocados na decisão, nomeadamente na parte em que se refere que *“...a legalidade do envio da apólice e respetiva documentação, por correio normal, não está em causa, uma vez que, de acordo com a parte final do art. 120º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro que estabelece que “as comunicações previstas neste regime devem revestir a forma escrita ou ser prestadas por outro meio de que fique registo duradouro” e que “o segurador só está obrigado a enviar as comunicações previstas no presente regime se o destinatário das mesmas estiver devidamente identificado no contrato, considerando-se validamente efetuadas se remetidas para o respetivo endereço constante da apólice”, se considera validamente entregue a apólice, através de comunicação remetida para o endereço do tomador que consta da apólice.*



# Provedor do Cliente

---

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

Mais informou a Santander Totta Seguros que: *“Tendo presente o acima referido, importa assim analisar a relevância do envio da documentação (apólice) em carta registada com aviso de receção para:*

- i) o cumprimento das condições pré-contratuais por parte do Banco enquanto mediador de seguros ligado;*
- ii) no reconhecimento e confirmação da aceitação da subscrição da apólice por parte dos clientes.*

*Em termos de Jurisprudência pensamos que o que releva será a explicação completa e explícita de todas as características do seguro que deve ser efetuada antes da subscrição da mesma.*

*Efetuada a análise relativa a esta questão, entende a Santander Totta Seguro manter a política de envio de documentação tal como existe presentemente”.*



# 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%<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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 Gerais 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...”*.



# Provedor do Cliente

---

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

**N.º de Processo: 12.2012**

## **Objeto da Reclamação:**

Constitui objeto da presente reclamação o facto de o Reclamante ter subscrito junto da Santander Totta Seguros dois contratos de seguro associados a outros tantos créditos concedidos pelo Banco Santander Totta, “...em 19/11/2011 e 27/11/2012..., nos valores de €6.071,36 e €22.951,99...”

Os seguros foram contratados a prémio único, pelo que o Reclamante pagou com a celebração dos contratos “...os valores de € 818,25 e € 3.093,27”.

Entretanto, o Reclamante reembolsou “...antecipadamente os valores dos dois empréstimos” e solicitou a resolução dos contratos de seguro.

Da resolução dos contratos resultou o estorno do prémio pelo tempo ainda não decorrido, mas o Reclamante estranhou que “...retiraram ao valor pago mais de 30% do valor inicialmente pago, quando os dois contratos que eram para ser pagos em 96 meses, e nem se passou um ano desde que regularizei a situação”.

A Santander Totta Seguros informou diretamente o Reclamante que “o seguro em questão é independente do empréstimo relativamente ao seu término” e que “o prémio de €549,89 para a apólice 17.293477 e €2.126,23 para a apólice 17.297265 pago de uma só vez no início dos contratos, é constituído por diversas parcelas sendo a principal o prémio de risco e as subsidiárias, os encargos de aquisição e gestão dos impostos”.



# Provedor do Cliente

---

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

## Recomendação:

1. Constitui objeto da presente reclamação o fato de o Reclamante ter contraído *“...em 19/11/2011 e 27/11/2012 ... dois empréstimos pessoais, nos valores de €6.071,36 e €22.951,99 e, respetivamente, debitaram-me à cabeça nesses dias, os valores de €818,25 e €3.093,27 dos seguros de vida e ITP”*;
2. O Reclamante reembolsou o empréstimo ao fim de menos de um ano e solicitou a resolução do contrato de seguro, não se conformando com o fato de que *“...retiraram ao valor pago mais de 30% do valor inicialmente pago”*;
3. A Santander Totta esclareceu que *“o seguro em questão é independente do empréstimo relativamente ao seu término”* e que *“o prémio de €549,89 para a apólice 17.293477 e €2.126,23 para a apólice 17.297265 pago de uma só vez no início dos contratos, é constituído por diversas parcelas sendo a principal o prémio de risco e as subsidiárias, os encargos de aquisição e gestão dos impostos”*;
4. Mais esclareceu a Santander Totta Seguros que *“o cálculo dos estornos efetuados por conta do período não decorrido tem por base prémios pagos inicialmente, deduzidos dos encargos de aquisição e gestão”* e que, essa situação vem regulada no ponto 1.10 das Condições Especiais do contrato de Seguro de Vida Individual – Crédito ao Consumo;
5. No ponto 1.10 em causa estabelece-se que *“Os encargos aplicáveis ao contrato, cobrados no seu início, são os seguintes:*
  - 1.10.1.1. Encargos de Gestão Externa: 24% do prémio comercial;*
  - 1.10.1.2. Encargos de Gestão Interna: 0,075%<sup>o</sup> do Capital Seguro inicial durante a duração do Contrato em meses.*



# Provedor do Cliente

---

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

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

6. Por outro lado, estabelece-se no contrato que *“Optando o Tomador pela extinção do contrato de seguro, nos casos de liquidação total ou transferência total do empréstimo bancário associado, ser-lhe-á devolvida a parte do prémio correspondente ao período não decorrido” (sublinhado nosso);*
7. E define-se 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”;*
8. O contrato de seguro é um contrato de adesão, integrado por cláusulas contratuais gerais que os destinatários se limitam a aceitar e, conseqüentemente, sujeito ao regime legal de interpretação daquelas cláusulas;
9. Não é exigível a um declaratório médio, sem especiais conhecimentos jurídicos, colocado na posição real do Reclamante, que retire das disposições do contrato que o estorno é calculado com base num conceito de prémio diferente daquele que consta definido no contrato;
10. Impendia sobre a seguradora o dever de consagrar com clareza nas cláusulas do contrato apresentado ao Reclamante, que pretendia utilizar para efeitos do regime do estorno por resolução do contrato, um conceito de Prémio diferente daquele que se encontrava genericamente definido no contrato;



# Provedor do Cliente

---

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

11. Assim, o valor estornado pela Santander Totta Seguros deve incluir o valor total do prémio cobrado, sem considerar, claro está, os encargos fiscais e parafiscais, que por efeito da própria legislação e do contrato, não são de incluir no conceito de prémio;
12. E isto sem prejuízo de o valor a estornar poder levar em conta que o valor do prémio correspondente ao tempo não decorrido ser menor, em linha com o fato de o capital seguro ser menor em consequência da eventual amortização progressiva do valor em dívida ao longo do período do empréstimo, se tiver sido o caso.

## Posição da Santander Totta Seguros:

Na sequência da Recomendação proferida, a Santander Totta Seguros informou que *“..procedemos ao crédito na conta DO de suporte às apólices dos valores seguintes:*

*Apólice ..... – 180,97€*

*Apólice ..... – 683,72€*

*Estes valores correspondem à parte proporcional dos encargos de gestão, cobrados no início dos contratos, relativos aos estornos já efetuados, pelo que damos por encerrada a reclamação apresentada”.*

