

**SEGUROS DO RAMO «VIDA»  
RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS  
TRANSFRONTEIRIÇOS NO DOMÍNIO DOS SEGUROS DE VIDA**

Quais são as vias de recurso à disposição de um tomador de seguro residente em Portugal em caso de litígio relativo a um contrato de seguro de vida celebrado com uma seguradora luxemburguesa?



VINCEO  
SOLUTIONS



BROSETA



# Quais são as vias de recurso à disposição do tomador do seguro em caso de discordância com a sua seguradora ou com o seu mediador de seguros?

Em geral, o tomador do seguro tentará, em primeiro lugar, resolver o litígio diretamente com o profissional em causa. Se não for encontrada uma solução e o litígio persistir, o tomador do seguro tem a possibilidade de utilizar determinados mecanismos para tentar resolver o litígio de forma amigável, sem ter de recorrer a um processo judicial tradicional.

Estes sistemas podem variar em função da natureza do profissional envolvido no litígio (seguradora ou mediador de seguros) e do âmbito geográfico do litígio, podendo este ser nacional (no caso de o país onde o profissional está estabelecido ser também o país onde reside o tomador do seguro) ou transfronteiriço (no caso de o país onde o profissional está estabelecido ser diferente do país onde reside o tomador do seguro). Além disso, o acesso aos mecanismos disponíveis pode estar sujeito ao cumprimento de determinadas condições (admissão, requisitos de apresentação, prazos, etc.).

O objetivo deste artigo é fornecer um guia resumido das vias de recurso à disposição do tomador do seguro no seguinte contexto específico: apólice de seguro de vida celebrada por um residente português junto de uma seguradora luxemburguesa através de um mediador de seguros luxemburguês ou de um mediador de seguro português.

No presente artigo, serão analisadas as vias de recurso disponíveis nos seguintes casos:

- Quando o litígio é entre o tomador do seguro e a seguradora (Parte 1),
- Quando o litígio é entre o tomador do seguro e o mediador de seguros (Parte 2). Neste caso, será feita uma distinção consoante o mediador esteja estabelecido no Luxemburgo (Parte 2.1) ou em Portugal (Parte 2.2).

# 1. Vias de recurso contra uma seguradora luxemburguesa

## 1.1. RECURSOS NO LUXEMBURGO

Em princípio, quando o tomador do seguro tem um litígio com a sua seguradora, tentará primeiro resolvê-lo diretamente com a seguradora. Se não for encontrada uma solução e o litígio persistir, o tomador do seguro pode recorrer a determinados mecanismos para tentar resolvê-lo de forma amigável, sem ter de recorrer aos processos judiciais tradicionais.

### 1.1.1. MODELO ORGANIZACIONAL PARA A GESTÃO DE RECLAMAÇÕES ADOTADO PELA SEGURADORA LUXEMBURGUESA

Enquanto profissional sujeito à supervisão prudencial do Commissariat aux Assurances («CAA»), uma seguradora estabelecida no Luxemburgo é obrigada a fornecer, antes da celebração do contrato de seguro, informações sobre a resolução extrajudicial de litígios, especificando o papel e os poderes do CAA. Estas informações devem ser claras, compreensíveis e facilmente acessíveis no sítio da Internet da seguradora e nas condições gerais do contrato de seguro.

Cada seguradora deve igualmente dispor de uma política de gestão de reclamações.

O Regulamento n.º 19/03 do CAA, de 26 de fevereiro de 2019, relativo à resolução extrajudicial de litígios (a seguir designado por «Regulamento CAA»), especifica determinadas obrigações que incumbem aos profissionais em matéria de tratamento das reclamações.

Enquanto seguradora estabelecida no Luxemburgo e que exerce a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços («LPS») ou de liberdade de estabelecimento («LE»), deve igualmente respeitar as «condições fundadas em razões de interesse geral» aplicáveis às seguradoras estrangeiras, adotadas por Portugal.

Estas condições incluem, entre outras, regras de conduta para o tratamento das reclamações.

Por outras palavras, o modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pela seguradora deve não só respeitar a regulamentação luxemburguesa, mas também ter em conta certos requisitos decorrentes da regulamentação portuguesa (no contexto da relação da seguradora com os seus clientes residentes em Portugal).

#### Antes de mais, o que é uma reclamação?

Ao abrigo da regulamentação portuguesa, o termo «reclamação» é definido como a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes. No contexto da atividade seguradora, entende-se por «clientes» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e os terceiros lesados.

#### Quais são as exigências portuguesas aplicáveis a uma seguradora luxemburguesa?

Em termos gerais, a seguradora deve instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações que atue como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada a nível interno e a nível externo, e que assegure aos reclamantes total acessibilidade.

Deve também dispor de uma política de gestão de reclamações, a qual deve estar disponível no seu sítio de Internet. A política de gestão de reclamações deve obedecer a um conteúdo mínimo determinado pelo regulador português.

Adicionalmente, a seguradora deve designar um «Provedor do Cliente» em Portugal, junto do qual os clientes podem apresentar uma reclamação que não tenha sido resolvida pelo modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pela seguradora (ver 1.2.1. «Provedor do Cliente »).

A gestão de reclamações pela seguradora não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

## 1.1.2. PROVEDOR DE SEGUROS DO LUXEMBURGO

O Provedor de Seguros do Luxemburgo é um organismo comum criado pela Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances («ACA») e pela Union Luxembourgeoise des Consommateurs («ULC») para encontrar soluções extrajudiciais para os litígios em matéria de seguros entre, por um lado, as empresas de seguros estabelecidas no Luxemburgo e, por outro, os consumidores residentes no Luxemburgo ou noutro Estado Membro da União Europeia.

A mediação constitui uma alternativa à ação judicial, que é frequentemente longa e dispendiosa.

O procedimento perante o Provedor de Seguros é gratuito, confidencial e imparcial.

O sítio de Internet da ACA inclui uma secção dedicada à mediação (papel da mediação, quem pode recorrer à mediação, quando o mediador não pode intervir, procedimento aplicável à mediação, fases do procedimento, apresentação de uma reclamação, etc.). Algumas das regras são apresentadas a seguir.

### Quem pode apresentar uma reclamação junto do Provedor de Seguros do Luxemburgo?

O recurso ao Provedor de Seguros está disponível para consumidores residentes no Luxemburgo ou noutro país da União Europeia que tenham celebrado contratos de seguro (vida ou não vida) com empresas de seguros estabelecidas no Luxemburgo.

### Condições para a intervenção do Provedor de Seguros do Luxemburgo

O Provedor de Seguros pode ser contactado depois de o reclamante ter tentado contactar a empresa de seguros para discutir o litígio e tentar, em primeira instância, resolver o problema diretamente com a empresa de seguros.

### Como apresentar uma reclamação junto do Provedor de Seguros do Luxemburgo?

Se o reclamante preencher os vários critérios para recorrer à mediação, pode apresentar uma reclamação junto do Provedor de Seguros:

- Ou por via eletrónica, utilizando o formulário em linha;
- Ou por correio, utilizando o formulário que pode ser descarregado do sítio Internet da ACA.

### Conteúdo do pedido

Com vista a facilitar o tratamento do pedido do reclamante, devem ser enviados ao Provedor de Seguros o formulário de pedido de mediação preenchido e as informações e documentos mencionados no sítio de Internet da ACA.

### Procedimento

O procedimento está descrito no sítio de Internet da ACA.

### Conclusões do Provedor de Seguros do Luxemburgo

As conclusões ou soluções propostas pelo Provedor de Seguros não são vinculativas para as partes envolvidas.

As partes têm a possibilidade de aceitar ou rejeitar a solução proposta.

A participação no procedimento não exclui a possibilidade de recurso numa fase posterior através de ação judicial.

### 1.1.3. CAA

O CAA é a autoridade de supervisão competente para o setor dos seguros no Grão-Ducado do Luxemburgo, que inclui as empresas de seguros, as empresas de resseguros, certos fundos de pensões, os profissionais do setor dos seguros (PSS), os mediadores de seguros e de resseguros (agentes e corretores) e os mediadores de seguros a título acessório.

O CAA oferece um serviço extrajudicial de resolução de litígios destinado a encontrar uma solução amigável, sem custos, para uma reclamação apresentada contra um profissional sujeito à supervisão do CAA, sem recorrer a um tribunal.

A intervenção do CAA está sujeita aos princípios de imparcialidade, independência, transparência, competência, eficácia e equidade.

As disposições relativas aos processos perante o CAA estão definidas no Regulamento CAA e no sítio de Internet do CAA. Algumas dessas disposições são apresentadas de seguida.

#### Quem pode apresentar uma reclamação junto do CAA?

No âmbito da resolução extrajudicial dos litígios, o CAA é competente para receber reclamações apresentadas por pessoas singulares que atuem com fins alheios à sua atividade comercial ou profissional e que digam respeito a contratos de seguro celebrados ou negociados por pessoas singulares ou coletivas sujeitas a sua supervisão.

#### Condições para a intervenção do CAA

O procedimento extrajudicial de resolução de litígios do CAA está sujeito à condição de a reclamação ter sido previamente apresentada por escrito ao profissional objeto da reclamação e de o reclamante não ter recebido uma resposta ou uma resposta satisfatória no prazo de 90 dias a contar da data de envio da reclamação.

#### Como apresentar uma reclamação junto do CAA?

Se o pedido for admissível, pode ser apresentado junto do CAA em luxemburguês, alemão, francês ou inglês, por escrito, através de:

- Correio, para o endereço do CAA (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburgo);
- Fax, para o CAA (22 69 10);
- Correio eletrónico ([reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu));
- Sítio de Internet do CAA (online).

#### Conteúdo do pedido

Com vista a facilitar a apresentação de um pedido, é disponibilizado pelo CAA um formulário para o efeito, o qual deve ser preenchido e enviado ao CAA juntamente com todos os documentos nele mencionados.

#### Procedimento

O procedimento é descrito no Regulamento CAA.

#### Conclusões do CAA

As conclusões do CAA não são vinculativas para as partes, que são livres de aceitar ou recusar, após um período de reflexão razoável.

Se as partes não chegarem a um acordo na sequência da conclusão do CAA, podem recorrer aos tribunais.

## 1.2. RECURSOS EM PORTUGAL

Para além dos recursos disponíveis no Luxemburgo acima referidos, o tomador de seguro residente em Portugal pode também utilizar os seguintes mecanismos em Portugal.

### 1.2.1. PROVEDOR DO CLIENTE

As empresas de seguros (nacionais ou estrangeiras) são obrigadas a designar um Provedor do Cliente em Portugal, a quem os clientes podem apresentar uma reclamação que não tenha sido resolvida pelos procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações adotados pela empresa de seguros.

A designação desse Provedor deve obedecer a determinados critérios (ser pessoa singular, dominar a língua portuguesa, entre outros).

Esta designação implica obrigações tanto para a seguradora, como para o Provedor.

Neste âmbito, a seguradora luxemburguesa deve:

- Notificar a designação do Provedor do Cliente à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de pensões (adiante, designada por «ASF»), autoridade de supervisão competente para o setor segurador em Portugal;
- Implementar um regulamento de funcionamento aplicável à apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente;
- Quando aplicável, divulgar as recomendações do Provedor do Cliente no seu sítio na Internet e comunicar à ASF a hiperligação para o sítio na Internet no qual são divulgadas as recomendações;
- Sob solicitação da ASF, remeter à ASF um relatório relativo à gestão de reclamações.

A apresentação de uma reclamação junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante. As despesas de designação e funcionamento do Provedor são da responsabilidade da empresa de seguros que o designou.

### Quem pode apresentar uma reclamação junto do Provedor do Cliente?

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e lesados no âmbito de um contrato de seguro celebrado com a seguradora que tenha designado o Provedor do Cliente.

### Condições de intervenção do Provedor do Cliente

A reclamação pode ser apresentada junto do Provedor do Cliente se o requerente já tiver tentado resolver o litígio diretamente com a empresa de seguros, mas não tiver recebido uma resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma. Este prazo pode ser prorrogado até 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

### Como apresentar uma reclamação junto do Provedor do Cliente?

No caso de ser elegível, a reclamação pode ser apresentada pelo reclamante junto do Provedor do Cliente em conformidade com o procedimento descrito no respetivo regulamento.

**Conteúdo do pedido**

Os requisitos mínimos e a forma de apresentação das reclamações pelos clientes são especificados no regulamento do Provedor do Cliente.

**Procedimento**

O procedimento aplicável é também o descrito no regulamento do Provedor do Cliente.

**Conclusões do Provedor do Cliente**

O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à empresa de seguros em resultado da apreciação das reclamações.

Quando aplicável, as recomendações do Provedor do Cliente são divulgadas no sítio de Internet da empresa de seguros.

A apreciação de reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

**1.2.2. ASF**

A ASF é a autoridade de supervisão competente para o setor dos seguros em Portugal.

No âmbito das suas competências, a ASF deve analisar e responder às reclamações que recebe.

O procedimento de reclamação junto da ASF é gratuito.

O procedimento de reclamação não prejudica o direito do requerente de recorrer a outras instâncias.

**Quem pode apresentar uma reclamação junto da ASF?**

No caso dos contratos de seguro, as reclamações podem ser apresentadas à ASF por: tomadores de seguros, segurados, beneficiários e quaisquer pessoas lesadas por uma entidade sujeita à supervisão da ASF (nomeadamente, empresas de seguros e de resseguros, mediadores de seguros e de resseguros e entidades gestoras de fundos de pensões).

**Condições de intervenção da ASF**

Os reclamantes podem apresentar uma reclamação junto da ASF relativa a atos ou omissões de uma entidade supervisionada, desde que tal reclamação tenha sido previamente apresentada à entidade reclamada e não tenha sido resolvida.

A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

**Como apresentar uma reclamação junto da ASF?**

Desde que a reclamação reúna as condições de admissão determinadas pela ASF, deverá ser apresentada, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor.

## Procedimento

O procedimento aplicável encontra-se descrito na Norma Regulamentar 7/2022-R.

## Conclusões da ASF

A ASF não oferece serviços de mediação ou arbitragem.

A ASF analisará se na situação que deu origem à reclamação foram observadas as normas que regem a atividade das entidades sujeitas à sua supervisão e prestará ao reclamante os esclarecimentos que considere devidos.

Caso a apreciação da reclamação revele indícios da violação de normas legais ou regulamentares cuja observância está sujeita à sua supervisão, a ASF poderá utilizar tais elementos para efeitos de instauração de um processo de supervisão ou de contraordenação.

## 1.2.3. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

As empresas de seguros (nacionais e estrangeiras) devem dispor de um livro de reclamações físico e/ou eletrónico, consoante aplicável, que cumpra os requisitos legalmente estabelecidos.

As reclamações feitas por via eletrónica podem ser apresentadas através do acesso à plataforma digital do livro de reclamações, disponível no seguinte endereço: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

## 2. Vias de recurso contra o mediador de seguros luxemburguês/português

### 2.1. MEDIADOR DE SEGUROS LUXEMBURGUÊS

#### 2.1.1. RECURSOS NO LUXEMBURGO

**Modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pelo mediador de seguros luxemburguês**

Tal como no caso das seguradoras estabelecidas no Luxemburgo, os mediadores de seguros estabelecidos no Luxemburgo são obrigados a fornecer informações sobre a resolução extrajudicial dos sinistros antes da celebração do contrato de corretagem, especificando o papel e os poderes do CAA.

Além disso, na sua qualidade de distribuidor de seguros, os mediadores devem prestar informações em tempo útil, antes da celebração de um contrato de seguro, sobre «os procedimentos para os clientes e outras partes interessadas apresentarem reclamações contra os mediadores de seguros e os procedimentos extrajudiciais de reclamação e reparação».

Enquanto mediador de seguros luxemburguês que exerce a sua atividade de distribuição em Portugal em LPS ou em LE, deve respeitar as «condições fundadas em razões de interesse geral» aplicáveis aos mediadores de seguros estrangeiros, adotadas por Portugal. A atual regulamentação portuguesa não contém disposições específicas sobre o tratamento de reclamações aplicáveis aos mediadores de seguros registados noutro Estado-Membro da União Europeia que exerçam atividades de distribuição em território português.

#### CAA

Em caso de litígio entre um tomador de seguro residente em Portugal e um mediador de seguros estabelecido no Luxemburgo, o tomador de seguro pode recorrer ao CAA nas condições acima indicadas (ver 1.1.3.).

#### Nota:

A ACA não tem competência para tratar de reclamações entre um cliente e um mediador de seguros luxemburguês.

#### 2.1.2. RECURSOS EM PORTUGAL

Para além dos recursos disponíveis no Luxemburgo acima referidos, o tomador de seguro residente em Portugal pode também utilizar os seguintes mecanismos em Portugal.

#### ASF

Em caso de litígio entre um tomador de seguro residente em Portugal e um mediador de seguros estabelecido no Luxemburgo, o tomador de seguro pode apresentar uma reclamação junto da ASF nas condições acima referidas (ver 1.2.2.).

## 2.2. MEDIADOR DE SEGUROS PORTUGUÊS

### 2.2.1. RECURSOS NO LUXEMBURGO

Não existem recursos disponíveis.

### 2.2.2. RECURSOS EM PORTUGAL

#### **Modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pelo mediador de seguros português**

De acordo com a regulamentação portuguesa em vigor, um mediador de seguros estabelecido em Portugal deve adotar um modelo organizacional para a gestão das reclamações dos clientes (tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados) relativas aos seus atos ou omissões.

Entende-se por «Reclamação», a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.

O modelo organizacional difere consoante a «dimensão» do mediador de seguros em termos de remuneração, nos termos da regulamentação aprovada pela ASF.

É de notar também que os mediadores de seguros, em função da sua «dimensão», podem estar sujeitos a obrigações de reporte junto da ASF em matéria de reclamações.

Adicionalmente, todos os mediadores de seguros devem estabelecer uma política de gestão de reclamações, cujo conteúdo é regulado pela ASF.

A gestão de reclamações pelo mediador de seguros não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

O mediador de seguros estabelecido em Portugal deve ainda prestar aos tomadores de seguros, antes da celebração do contrato de seguro, informações sobre o procedimento de gestão de reclamações com base no qual o tomador do seguro ou outras partes interessadas podem apresentar reclamações.

#### **ASF**

Em caso de litígio entre um tomador de seguro residente em Portugal e um mediador de seguros estabelecido em Portugal, o tomador de seguro pode recorrer à ASF nas condições acima referidas (ver 1.2.2.)

#### **Livro de reclamações**

Tal como as empresas de seguros, os mediadores de seguros devem dispor de um livro de reclamações físico e/ou eletrónico que cumpra os requisitos legalmente estabelecidos.

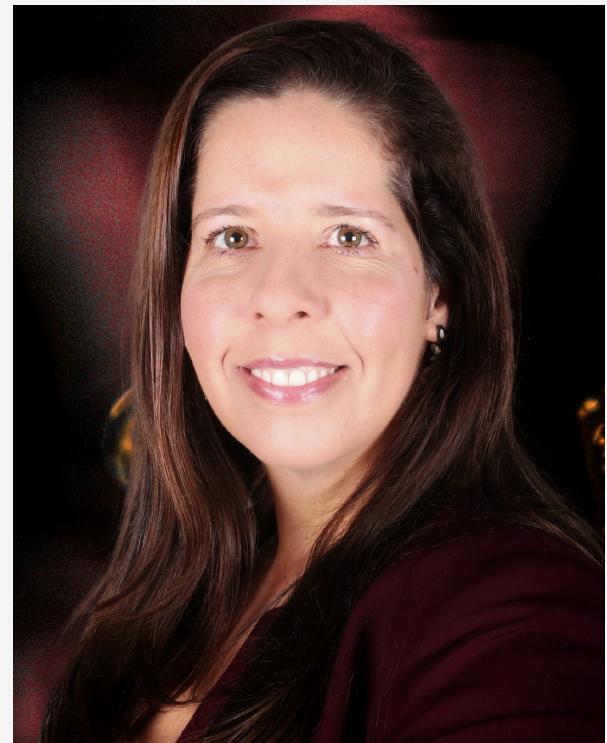
Em caso de litígio entre um tomador de seguro residente em Portugal e um mediador de seguros estabelecido em Portugal, o tomador de seguro pode utilizar o livro de reclamações.

## Resumo das vias de recurso

<b>Contrato de seguro de vida celebrado por um residente português com uma seguradora luxemburguesa através de um mediador de seguros luxemburgoês/português</b>		
<b>Recurso contra a seguradora luxemburguesa (litígio entre o tomador de seguro e a seguradora)</b>	<b>Recurso contra o mediador de seguros (litígio entre o tomador de seguro e o mediador de seguros)</b>	
	<b>Mediador de seguros luxemburgoês</b>	<b>Mediador de seguros português</b>
<b>No Luxemburgo</b>		
<b>Modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pela seguradora luxemburguesa</b> <b>Provedor de Seguros no Luxemburgo</b> <b>Commissariat aux Assurances (CAA)</b>	<b>Modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pelo mediador de seguros português</b> <b>Commissariat aux Assurances (CAA)</b>	
<b>Em Portugal</b>		
<b>Provedor do Cliente</b> <b>Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de pensões (ASF)</b> <b>Livro de reclamações da seguradora</b>	<b>Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de pensões (ASF)</b>	<b>Modelo organizacional para a gestão de reclamações adotado pelo mediador de seguros português</b> <b>Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)</b> <b>Livro de reclamações do mediador de seguros</b>

## AUTORAS DO ARTIGO

Este artigo foi escrito em coautoria por Leonor Futscher de Deus (no que diz respeito aos aspetos relativos à regulamentação portuguesa) e por Paula Leite (no que diz respeito aos aspetos relativos à regulamentação luxemburguesa).



LEONOR FUTSCHER DE DEUS  
**BROSETA ABOGADOS, SLP –  
SUCURSAL EM PORTUGAL**  
Advogada / Lawyer  
Diretora – Direito dos Seguros /  
Head of Insurance  
  
Avenida da República 57, 6.<sup>o</sup>,  
1050-189 Lisboa, Portugal  
Tel.: +351 300 509 035  
[ideus@broseta.com](mailto:ideus@broseta.com)  
[www.broseta.com](http://www.broseta.com)



PAULA LEITE  
**VINCEO SOLUTIONS Sàrl**  
Managing Partner  
  
Gerente e consultora da VINCEO SOLUTIONS Sàrl, uma  
empresa de consultoria de direito luxemburguês, que presta  
serviços principalmente aos profissionais do setor dos  
seguros (empresas de seguros e mediadores de seguros).  
  
Presta consultoria em áreas como o desenvolvimento  
de produtos e/ou mercados, conformidade regulamentar  
e formação.  
  
16, rue de Nassau L-2213 Luxembourg  
Tel. : +352 26 44 60 25  
[contact@vinceosolutions.lu](mailto:contact@vinceosolutions.lu)  
[www.vinceosolutions.lu](http://www.vinceosolutions.lu)

