Guia Prático do CONSUMIDOR IDOSO

EDIÇÃO ESPECIAL SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E COESÃO TERRITORIAL
DGC DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
ASF AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

FICHA TÉCNICA:
Título: Guia Prático do Consumidor Idoso - Edição especial Seguros e Fundos de Pensões
Proprietário e editor: Direção-Geral do Consumidor
Projeto gráfico e paginação: Direção-Geral do Consumidor
Imagens: Adobe Stock
Coordenação e gestão de conteúdos: Direção-Geral do Consumidor
Impressão e acabamento: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Edição: março 2026

Guia Prático do

CONSUMIDOR IDOSO

EDIÇÃO ESPECIAL **SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES**

MARÇO 2026

INTRODUÇÃO

Os direitos do consumidor são aplicáveis a toda a população, independentemente da idade.

Pelas suas especificidades e características, a população idosa é considerada como pertencente ao grupo dos consumidores vulneráveis.

É a pensar neste grupo de pessoas que a Direção-Geral do Consumidor preparou um guia prático que contém informação sobre como exercer os seus direitos enquanto consumidores e que cuidados devem ser tidos para garantir a sua segurança.

A Direção-Geral do Consumidor informa que, de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, todos os consumidores têm direito:

a) À qualidade dos bens e serviços;

b) À proteção da saúde e da segurança física;

c) À formação e à educação para o consumo;

d) À informação para o consumo;

e) À proteção dos interesses económicos;

f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;

g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;

h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Alguns destes direitos, como o direito à informação ao consumo, o direito à saúde e segurança e o direito à proteção dos interessses económicos, merecem especial atenção atendendo às características do consumidor idoso.

DGC
DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Compras de bens e aquisição de serviços

- Compare os preços antes de qualquer decisão de compra;

- Esclareça todas as suas dúvidas. O fornecedor de bens e o prestador de serviços está obrigado por lei a informar os consumidores sobre as características dos bens e dos serviços, incluindo preços e duração da garantia dos bens;

- Antes de assinar qualquer contrato, leia atentamente o seu conteúdo. Nenhum consumidor deve assinar contratos sem que antes tenha sido informado sobre as suas condições e implicações;

- Tratando-se de contratos pré-elaborados (chamados «contratos de adesão») o vendedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados a explicar ao consumidor todas as condições do contrato. Esta explicação deve ser efetuada com antecedência para que o consumidor possa ter conhecimento de todas as implicações que decorrem da assinatura de qualquer documento;

- Os bens móveis corpóreos – como por exemplo, o telemóvel, a televisão ou frigorífico - têm uma garantia legal de 3 anos. Isto significa que, durante este prazo, se o bem apresentar algum defeito pode ser exigido ao fornecedor que proceda à reposição da sua conformidade (solicitando a reparação, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato). Lembre-se de guardar a fatura da compra para poder usufruir deste direito.

Compras através de telefone

- Se for contactado por telefone pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços para lhe vender bens ou serviços, saiba que só ficará vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ou prestador de serviços;

ATENÇÃO: A exigência da forma escrita não se aplica nos casos em que o contacto telefónico seja da iniciativa do consumidor.

- Por se tratar de contratos celebrados à distância, tem o direito, antes da celebração do contrato, a que lhe sejam facultadas diversas informações importantes para que possa refletir antes de contratar;

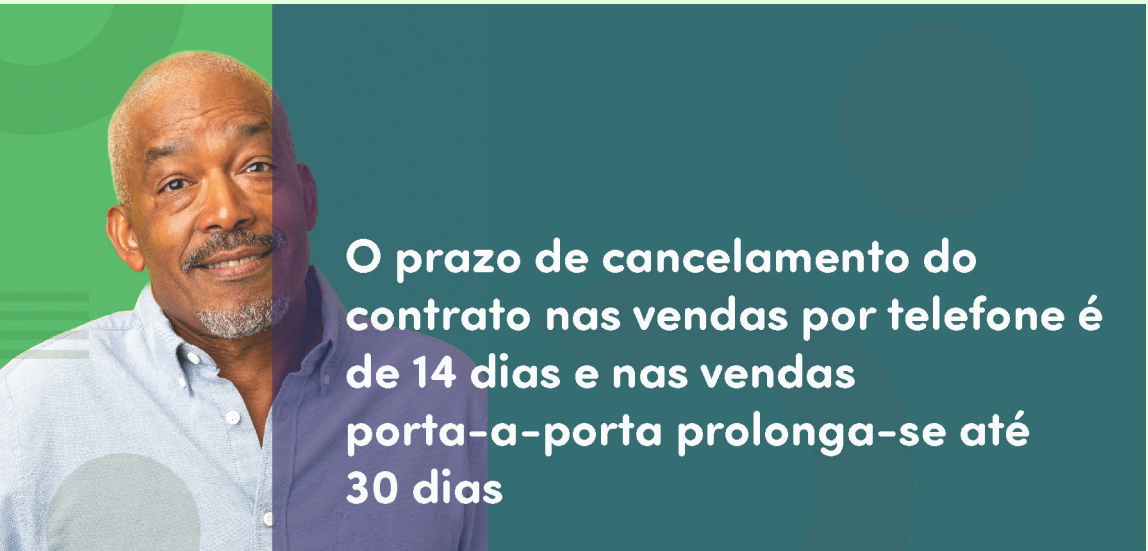
- Caso se arrependa da compra que efetuou através de telefone ou da internet, deve saber que pode voltar atrás e resolver o contrato de forma a desvincular-se. Terá, no entanto, de o fazer dentro do prazo de 14 dias seguidos a contar da data da celebração do contrato de prestação do serviço ou da entrega do bem;

- O direito de arrependimento pode ser exercido através de vários meios: carta, *e-mail* e devolução do bem, entre outros. Por questões relacionadas com a facilidade de prova, a Direção-Geral do Consumidor aconselha que a resolução do contrato seja sempre efetuada por carta registada com aviso de receção.

Compras fora de estabelecimentos comerciais

- Quando a compra de bens (como por exemplo, colchões, aspiradores, entre outros) se realizar em sua casa ou em excursões organizadas pelo profissional, saiba que está a celebrar contratos fora do estabelecimento comercial. Por esse motivo, dispõe de uma proteção acrescida;

- Estes contratos devem ser efetuados por escrito e devem conter, em língua portuguesa, as mesmas informações que os contratos celebrados à distância;



Desconfie de ofertas que parecem boas demais para ser verdade.

- Neste tipo de contratos também se aplica o direito de arrependimento, que pode ser exercido sem qualquer encargo e dentro do prazo de 30 dias seguidos a contar do dia da receção do bem ou, no caso dos serviços, a partir do dia da celebração do contrato.

ATENÇÃO: Existem contratos em que o consumidor não goza do direito de arrependimento, por exemplo:

- Contratos relativos a bens fabricados de acordo com as orientações do consumidor, como por exemplo encomenda de uma camisola com estampagem de nome;
- Contratos relativos a bens suscetíveis de se deteriorarem rapidamente (ex. alimentos).

Compras através da Internet

As compras *online* são uma forma de contrato à distância e fora do estabelecimento comercial. Por esta razão, aplicam-se a estas todas as regras acima descritas.

Embora as compras *online* sejam muito convenientes, é fundamental estar atento a possíveis fraudes e burlas, que se tornaram mais frequentes à medida que o comércio digital cresceu. Para garantir que as suas compras *online* sejam seguras, tenha em atenção os seguintes cuidados:

- **Verifique os contactos da empresa:** Antes de realizar qualquer compra, pesquise na internet pelo nome da loja, a sua morada e os seus outros contactos.

- **Mantenha os seus dados pessoais protegidos:** Não forneça informações pessoais sensíveis (como o número de documento de identificação ou dados bancários) a ***sites*** que não possuam um sistema de segurança adequado. Caso desconfie da veracidade do *site*, opte por outras formas de pagamento ou procure outra loja;

- **Opte por uma forma de pagamento segura:** Evite usar cartões de crédito, optando por pagar por referências multibanco e cartões virtuais (nomeadamente os cartões MB NET da aplicação MBWAY);

- **Leia os termos e condições:** Antes de finalizar a compra, leia atentamente as condições de venda, incluindo a política de devoluções, os prazos de entrega e custos adicionais. Certifique-se de que as informações de entrega e devolução são claras e detalhadas;

- **Guarde os registos da compra efetuada:** Garanta que tem acesso à informação sobre o vendedor e a sua compra e consulte periodicamente a sua conta bancária para garantir que não há movimentos estranhos;

- **Tenha atenção ao *phishing*:** O "*phishing*" é uma técnica em que alguém se faz passar por uma instituição ou empresa e envia e-mails ou mensagens fraudulentas, com *links* para *sites* falsos ou formulários onde as vítimas fornecem suas informações pessoais e bancárias;

- **Desconfie de mensagens ou *e-mails* que contêm *links* suspeitos ou ofertas exageradas.** Evite clicar em *links* recebidos por mensagens de texto ou e-mails de fontes não verificadas;

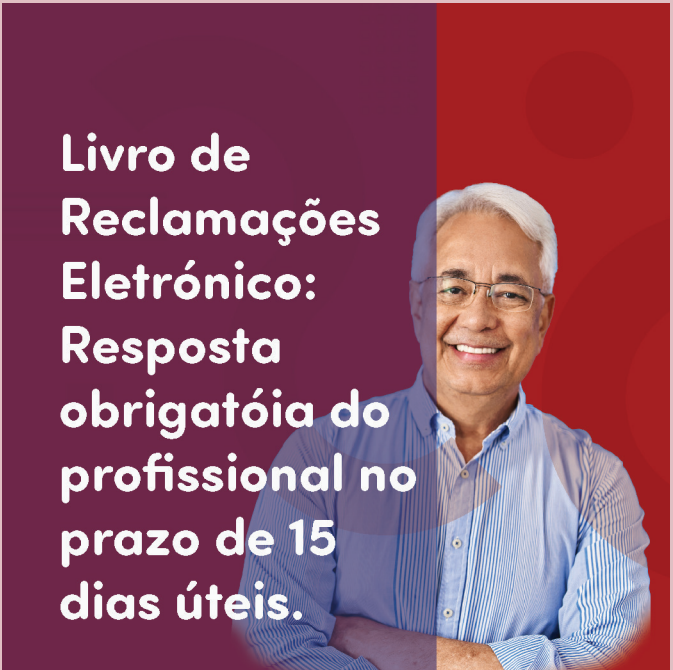
Contacte o seu banco se desconfiar de fraude e participe a situação fraudulenta à polícia.

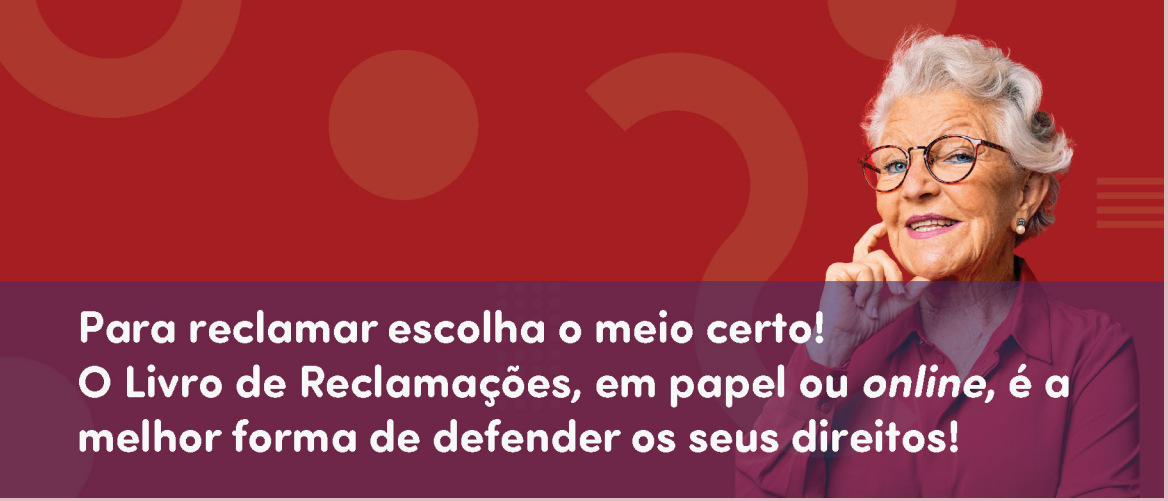
Apresentação de reclamações

Se comprou um bem ou adquiriu um serviço e não ficou satisfeito, designadamente, porque surgiram problemas no processo de venda, de entrega ou de utilização da garantia, saiba que pode reclamar.

Em qualquer conflito de consumo, comece sempre por contactar o fornecedor de bens/prestador de serviços para tentar resolver o problema. Se não for possível chegar a uma solução nesta fase, pode:

- Apresentar a reclamação no Livro de Reclamações, preferencialmente através da sua versão eletrónica em www.livroreclamacoes.pt ou na sua versão física, disponível em todos os estabelecimentos de comércio instalados com carácter fixo ou permanente e nos quais exista contacto com o público;





Para reclamar escolha o meio certo!
O Livro de Reclamações, em papel ou *online*, é a melhor forma de defender os seus direitos!

- Dirigir diretamente a reclamação à entidade de fiscalização ou à entidade reguladora competente, consoante o setor em causa (ex. a reclamação relacionada com a compra em estabelecimento de comércio deve ser apresentada junto da ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica; a reclamação relativa a serviços de comunicações eletrónicas – telefone, internet, televisão - deve ser encaminhada para a ANACOM; a reclamação relacionada com a prestação de serviços hospitalares deve seguir para a ERS - Entidade Reguladora da Saúde);

- Apresentar reclamação junto do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da área da sua residência, caso exista este serviço na sua autarquia;

- Recorrer aos serviços dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que resolvem conflitos de forma simples, rápida e grátis ou a custos reduzidos.

Conflitos de consumo têm solução!
Recorra a um Centro de Arbitragem.

Atenção: em conflitos de consumo até 5.000€ ou de serviços públicos essenciais (ex. água, eletricidade, gás, comunicações eletrónicas e transportes), caso o consumidor assim o solicite, o conflito é resolvido pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.

RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual

É um consumidor?

Pessoa física que adquire bens ou serviços a um profissional, que se destinem a uso privado.

Tem um conflito com uma empresa?

Pode resolver o conflito através da mediação, conciliação e arbitragem.

Qual é a entidade RAL competente?

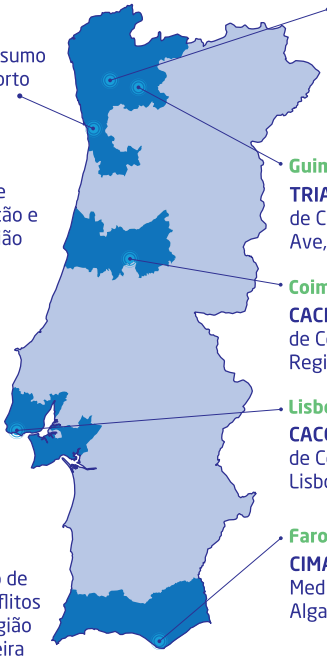
O local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou prestação de serviços determina qual é a Entidade RAL competente.

Verifique qual a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto.

Caso não haja um Centro territorial específico, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional) que tem competência residual.

RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL



Porto
CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Braga e Viana do Castelo
CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Guimarães
TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

Coimbra
CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Lisboa
CACCL - Centro de Arbitra de Conflitos de Consumo Lisboa

Faro
CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Ponta Delgada
CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores

Funchal
CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

COMPETÊNCIA ESPECIALIZADA NACIONAL

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Provedor APAVT - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL, MAS NÃO EXCLUSIVA DE CONSUMO

CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das Entidades RAL

Para mais informações sobre temas de consumo, consulte o site da Direção-Geral do Consumidor, em:
www.consumidor.gov.pt

CIAC - CENTRO DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR

O que é um Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC)?

Os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor são serviços municipais que prestam apoio gratuito e de proximidade aos consumidores, ajudando-os a esclarecer dúvidas e a defender os seus direitos.

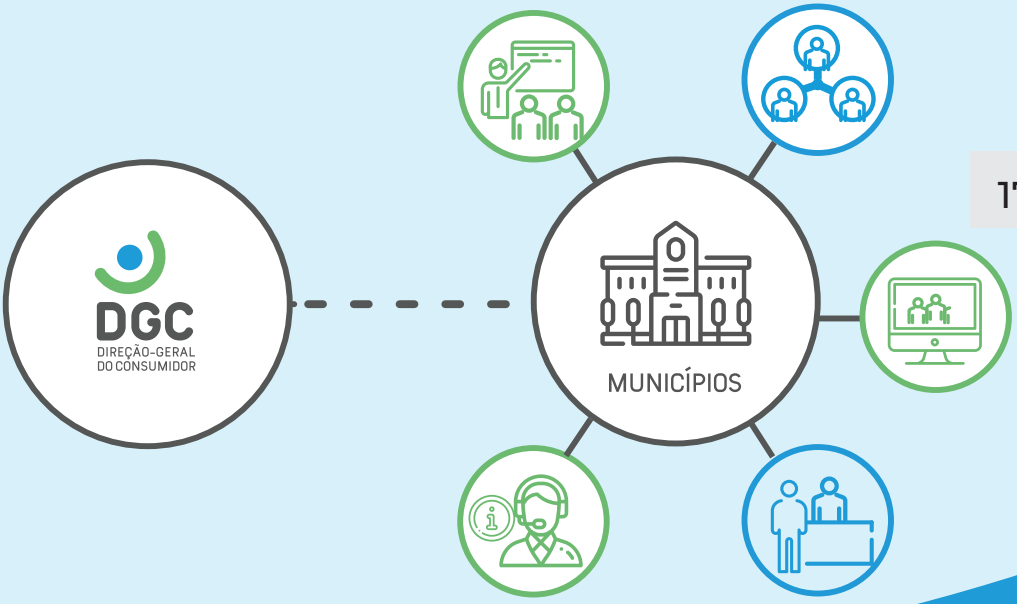
O que faz um CIAC?

- Informa os consumidores sobre os seus direitos e deveres;
- Colabora na prevenção de conflitos de consumo;
- Responde a pedidos de informação;
- Encaminha processos para centros de arbitragem e para entidades fiscalizadoras/reguladoras;
- Promove a proteção dos interesses económicos dos consumidores;
- Apoia e dinamiza ações informativas junto da comunidade.

Contacte a sua Câmara Municipal e verifique se existe este serviço na sua autarquia.

CIAC | CENTRO DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR

UM APOIO AO CONSUMIDOR SIMPLES, PRÓXIMO E GRATUITO



DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

SAIBA MAIS EM WWW.CONSUMIDOR.GOV.PT

SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) está empenhada no desenvolvimento de instrumentos que permitam um melhor esclarecimento do consumidor de seguros e de fundos de pensões.

Na prossecução deste objetivo, a ASF tem vindo a reforçar a comunicação com o cidadão, tonando-a mais segmentada e focada na ação, com especial atenção à população mais vulnerável.

O desenvolvimento de materiais adaptados às necessidades específicas de determinados segmentos da população é, por isso, assumido como prioritário.

A informação disponibilizada nesta publicação procura apoiar o consumidor idoso na tomada de decisões financeiras mais adequadas às suas necessidades e perfil.

ASF
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

Cuidados a ter com os seus seguros

Seguro Automóvel

Em Portugal, para que um veículo possa circular, é obrigatório contratar um seguro de responsabilidade civil automóvel, mais conhecido como "seguro contra terceiros".

Este seguro apenas garante o pagamento de indemnizações a terceiros. Se quiser que o seguro cubra os danos no seu veículo, causados por si, terá de contratar outras coberturas.

Não cumprir esta obrigação tem consequências graves:

- Pode ter de pagar uma multa;
- O veículo pode ser apreendido;
- Pode ter de pagar, do seu bolso, indemnizações muito elevadas aos terceiros lesados.

Tome nota:

Esta obrigação também se aplica mesmo que o seu veículo se encontre estacionado na rua ou numa garagem privada.

Tenha ainda atenção aos seguintes aspetos:

- **Renovação da sua carta de condução**

  Verifique os prazos para o fazer. Conduzir sem carta válida é uma das situações que permite à seguradora exercer o direito de regresso. Isto significa que, se tiver um acidente, a sua seguradora pode exigir-lhe o valor das indemnizações que venha a pagar aos terceiros lesados.

- **Venda do veículo**

  A venda ou abate do veículo são situações que permitem cessar o seu contrato de seguro. Se isso acontecer antes do fim do contrato, poderá ter direito à devolução de parte do prémio pago. Para isso, deverá informar a seguradora da venda ou abate do veículo no prazo de 24 horas. O valor devolvido será proporcional ao tempo que falta para terminar o contrato.

Sabia que?

O certificado internacional de seguro ("carta verde"), que prova a existência do seguro, pode ser emitido em papel branco e disponibilizado por meios eletrónicos.

- **Acidente de viação com veículo sem seguro**
  Se tiver um acidente de viação que envolva um veículo sem seguro, pode recorrer ao Fundo de Garantia Automóvel (FGA), entidade que garante a reparação dos danos corporais e materiais resultantes de acidentes ocorridos em Portugal, quando o responsável é desconhecido ou não tem seguro obrigatório.

Pode participar um acidente:

- Junto do FGA, através do Portal GPS;
- Por correio eletrónico (fga@asf.com.pt);
- Pessoalmente nos serviços de atendimento ou por via postal.

FGA
FUNDO DE GARANTIA
AUTOMÓVEL

Sabia que?

A ASF disponibiliza a aplicação "Tem Seguro?", que permite verificar a existência e validade do seguro de um veículo através da câmara do dispositivo ou de uma fotografia já existente.

Esta aplicação está disponível para download gratuito.

Se tem um seguro de saúde ou está a pensar contratar um, tenha atenção ao seguinte:

- A maioria dos seguros de saúde estabelece limites de idade para a contratação. Isto significa que, a partir de uma determinada idade – 65, 75 ou outra –, não poderá contratar aquele produto;
- Existem também seguros que fixam limites de permanência. Nestes casos, ao atingir uma determinada idade deixa de poder usar o seguro;
- Deve verificar com atenção as coberturas do seguro.

Tome nota:

Tome nota: Existem alguns seguros sem limites de idade para a contratação ou com permanência vitalícia, mas estes produtos têm geralmente um prémio de seguro mais elevado, cujo pagamento deve ser tido em consideração na gestão do seu orçamento familiar.

Existem seguros com coberturas muito completas, por exemplo:

- Com pagamentos mais elevados em caso de internamento;
- Cobertura de doenças graves;
- Possibilidade de escolher qualquer médico (com reembolso).

Existem também seguros mais baratos que:

- Preveem pagamentos de internamento mais baixos;
- Apenas permitem consultas numa rede específica;
- Podem não cobrir medicamentos.

Tome nota:

As "condições padrão" do seguro de saúde são um conjunto de coberturas e valores máximos de reembolso previamente fixados e comparáveis, recomendadas pela ASF, com o objetivo de ajudar os consumidores a fazer escolhas mais informadas e adequadas às suas necessidades. Estas condições recomendam que não deve existir exclusão de permanência apenas com base na idade da pessoa segura.

Pode consultar a lista das seguradoras que disponibilizam este tipo de seguro no site da ASF.

Seguro de saúde ou plano de saúde?

Por vezes existe alguma confusão entre estes dois produtos, mas na hora de escolher deve perceber as diferenças.

Seguro de saúde	Plano de saúde
É um contrato celebrado exclusivamente com uma seguradora.	Pode ser oferecido por diferentes tipos de entidades (hospitais, clínicas, retalhistas, etc.)
O consumidor paga um prémio, cujo valor, em regra, é diferente para cada pessoa, pois depende do risco avaliado pela seguradora.	O consumidor paga um valor fixo para aceder a um conjunto de serviços e cuidados de saúde a um valor mais reduzido.
Cobre riscos relacionados com cuidados de saúde, como internamentos	Funciona como um cartão de descontos em consultas e exames, com uma cobertura mais limitada.
Em consultas ou exames na rede convencionada, a seguradora paga diretamente ao prestador da rede e o consumidor paga apenas a parte que não é comparticipada.	O pagamento é feito na totalidade e diretamente pelo consumidor ao prestador.
Pode permitir escolher livremente o prestador, com reembolso posterior.	Não inclui reembolso de despesas médicas.

Tome nota:

A ASF supervisiona os seguros de saúde, mas não os planos de saúde.

Em Portugal, o único seguro obrigatório relacionado com a habitação é o seguro de incêndio, e apenas para edifícios constituídos por apartamentos.

É, contudo, comum contratar seguros mais abrangentes, que oferecem outras coberturas para além da obrigatória e que podem incluir o recheio da habitação. Estes seguros são normalmente conhecidos como "seguro multirriscos habitação".

Tome nota:

Não manter o capital atualizado pode ter como consequência:

- A seguradora pode pagar uma indemnização inferior ao valor dos danos, se o capital seguro for mais baixo do que o valor real dos bens (situação de subseguro).
- Pode estar a pagar um prémio mais elevado do que o necessário, se o capital seguro for superior ao valor real dos bens (situação de sobresseguro).

Em relação ao seguro da sua habitação, tenha em atenção o seguinte:

- O capital seguro, ou seja, o valor máximo que a seguradora lhe vai pagar em caso de sinistro, deve ser indicado e atualizado por si;
- Se pretender proteger bens mais raros ou valiosos (por exemplo, antiguidades, obras de arte e joias) identifique-os especificamente, se possível com fotografias e descrição das suas características;
- As suas necessidades podem mudar ao longo do tempo. Verifique regularmente se as coberturas contratadas continuam adequadas e as exclusões aplicáveis.

Se tem poupanças e vai aplicá-las num produto financeiro, há alguns aspetos que deve ter em conta.

Cuidados a ter na aplicação da sua poupança

Os produtos financeiros não são todos iguais. O tempo durante o qual pretende manter o investimento, o rendimento que espera obter e o risco associado são aspetos a que deve estar especialmente atento ao escolher onde aplicar o seu dinheiro.

Como escolher?

Se precisa de recuperar o dinheiro investido no curto prazo, ou se essa poupança é essencial para o seu dia a dia, pode ser mais adequado escolher produtos com menos risco, para proteger o valor acumulado.

Se está disposto a manter o investimento durante mais tempo, pode considerar aplicar o seu dinheiro em produtos com maior risco, que, em princípio, podem oferecer maior rendimento. Com um prazo mais alargado, tem mais tempo para recuperar eventuais perdas financeiras causadas pelas variações do mercado.

Sabia que?

A ASF disponibiliza uma aplicação móvel "Os Meus Seguros", que permite reunir, de forma cómoda e prática, toda a informação sobre os seus seguros. A aplicação disponibiliza ainda alertas de renovação e pagamentos das apólices. O download é gratuito.

Algumas informações úteis:

- Antes de aplicar o seu dinheiro, avalie se o produto financeiro se adequa aos seus objetivos: de curto ou de longo prazo;
- Faça comparações com produtos semelhantes: analisar o risco, o rendimento e as comissões ajuda a tomar uma decisão mais informada;
- Consulte o rendimento obtido no passado (nos últimos 1, 3 e 5 anos): embora os resultados passados não garantam ganhos futuros, podem ajudar a perceber como o produto tem sido gerido;
- Acompanhe regularmente as suas aplicações de poupança, para garantir que continuam adequadas aos seus objetivos.

Tome nota:

Nos investimentos de curto prazo deve ter mais cuidado com o risco associado ao produto. Já nos investimentos de longo prazo, o objetivo é que as poupanças possam crescer e manter o seu valor ao longo do tempo, acompanhando ou superando a subida dos preços.

Como pode receber o dinheiro aplicado em produtos de poupança

Se tem poupança aplicada num fundo de pensões ou num plano de poupança reforma (PPR), existem três formas de receber o dinheiro: pode recebê-lo todo de uma vez, de forma faseada ou através de uma combinação destas opções.

De uma só vez:

Neste caso, irá receber todo o valor acumulado num único pagamento, não recebendo qualquer outro valor posteriormente. Nada impede, contudo, que invista esse valor noutro produto.

De forma faseada:

Se optar por receber o dinheiro de forma faseada, este será pago através de uma pensão ou de uma renda.

Tome nota: Pode, a qualquer altura, transferir o valor do seu produto de poupança para outro produto. No caso dos fundos de pensões, só é possível transferir o valor acumulado para outro fundo de pensões. No caso dos PPR, pode transferir o valor para outro PPR, seja ele um fundo de pensões, um seguro ou um fundo de investimento. Tenha em atenção eventuais custos de transferência.

Sabia que?

A ASF disponibiliza uma Plataforma de Comparação de Planos de Poupança-Reforma (PPR), onde pode consultar informação sobre o risco, comissões e rendimento dos produtos. Consulte-a em www.asf.com.pt/plataforma-ppr.

Prevenção da Fraude

A fraude é cada vez mais sofisticada e difícil de identificar. Por isso, é importante adotar estratégias de prevenção no dia a dia

Assista ao vídeo:

Algumas dicas para si:

- Não aplique de forma precipitada as suas poupanças. Se uma oferta parece boa demais para ser verdade, reserve algum tempo para verificar se é autêntica. Procure informação junto de profissionais especializados e confirme sempre se a entidade que lhe quer vender o produto está autorizada a fazê-lo. Pode consultar esta informação nos sites dos supervisores financeiros;
- Não partilhe dados pessoais antes de confirmar a identidade de quem os pede. Em caso de dúvida, contacte diretamente o prestador do serviço;

- Não clique em ligações de fonte desconhecida ou duvidosa;
- Desconfie de pedidos urgentes e histórias duvidosas. Não aja por impulso e fale com alguém de confiança que o possa ajudar a confirmar a identidade e as intenções de quem o contacta;
- Evite partilhar demasiada informação pessoal nas redes sociais. Dados como a sua data de nascimento, morada ou detalhes sobre as suas rotinas diárias podem ser usados para aceder às suas contas;
- Recorra apenas a fontes de informação credíveis, isentas e cuja origem possa confirmar.

Sabia que?

A ASF disponibiliza uma lista das entidades autorizadas a comercializar seguros e fundos em Portugal. Pode consultá-la em **www.asf.com.pt**.

Quem somos

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) é a autoridade de supervisão e regulação do setor segurador e dos fundos de pensões.

Tem por missão assegurar o regular funcionamento do mercado segurador e dos fundos de pensões, através da promoção da estabilidade e solidez financeira das entidades sob a sua supervisão, bem como da garantia da manutenção de elevados padrões de conduta por parte das mesmas.

ASF
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

Colocação de seguro automóvel

Se três seguradoras recusarem fazer o seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, a ASF pode intervir e indicar uma seguradora que terá de aceitar o contrato.

Beneficiários de seguros de vida

A ASF disponibiliza um serviço que permite obter informação sobre contratos de seguro de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização que tenham beneficiários em caso de morte do segurado ou subscritor. O titular do contrato pode também pedir informação sobre contratos em seu nome.

Reclamações e pedidos de esclarecimento

O consumidor pode apresentar uma reclamação sobre a atuação de entidades supervisionadas pela ASF, como seguradoras, mediadores ou sociedades gestoras de fundos de pensões, ou denunciar situações que considere irregulares. A ASF disponibiliza também um serviço para solicitar esclarecimentos ou informações sobre seguros, fundos de pensões e mediação de seguros.

CONTACTOS ÚTEIS

Fiscalização da publicidade, cláusulas contratuais gerais, entidades de resolução alternativa de litígios, Livro de Reclamações, entre outros.

DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa
Telefone: 213 564 600
E-mail: dgc@dgconsumidor.gov.pt
www.consumidor.gov.pt
Linha de Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

Conflitos transfronteiriços, incluindo compras *online* a empresas com sede no Espaço Europeu

Informação e assistência aos consumidores na Europa
ECC-Net
Centro Europeu do Consumidor Portugal

Centro Europeu do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31-1.º - 1069-013 Lisboa
Telefone: 213 564 750
E-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt
https://cec.consumidor.gov.pt

Regulação e supervisão do setor segurador e dos fundos de pensões

ASF
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Serviço de atendimento, dias úteis, entre as 09h00 e as 16h00
- Linha Informativa - (+351) 217 983 983
- Online - através do formulário disponível em Serviços
- Atendimento presencial - sujeito a marcação prévia, através da Linha Informativa
- E-mail: consumidor@asf.com.pt

Contactos gerais:
Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa
Telefone: (+ 351) 21 790 31 00
E-mail: asf@asf.com.pt

Contactos FGA:
Serviço de Atendimento em Lisboa
Av. da República, 76 - 1050-189 Lisboa

Serviço de Atendimento no Porto
Rua Júlio Dinis, 127 - 4050-323 Porto

DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

CONSUMIDOR.GOV.PT