

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”.

