

# Capítulo III do Título II do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto

## CAPÍTULO III Da regularização dos sinistros

### Artigo 31.º Objecto

O presente capítulo fixa as regras e os procedimentos a observar pelas empresas de seguros com vista a garantir, de forma pronta e diligente, a assunção da sua responsabilidade e o pagamento das indemnizações devidas em caso de sinistro no âmbito do seguro de responsabilidade civil automóvel.

### Artigo 32.º Âmbito

**1** - O regime previsto no presente capítulo não se aplica a sinistros cujos danos indemnizáveis totais excedam o capital mínimo legalmente estabelecido para o seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel.

**2** - Relativamente aos danos em mercadorias ou em outros bens transportados nos veículos intervenientes nos sinistros, bem como a sinistros relativamente aos quais se formularem pedidos indemnizatórios de lucros cessantes decorrentes da imobilização desses veículos, é apenas aplicável o previsto nos artigos 38.º e 40.º, sendo que, para o efeito, o prazo previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 36.º é de 60 dias.

**3** - Nos casos em que, sendo aplicável a lei portuguesa, a regularização do sinistro deva efectuar-se fora do território português, os prazos previstos no presente capítulo podem ser ultrapassados em situação devidamente fundamentada.

**4** - Os procedimentos previstos no presente capítulo aplicam-se, com as devidas adaptações, aos sinistros cuja regularização deva ser efectuada pelo Fundo de Garantia Automóvel, ou pelo Gabinete Português da Carta Verde, na qualidade prevista no artigo 90.º, e neste caso sem prejuízo das obrigações internacionais decorrentes da subscrição do Acordo entre os serviços nacionais de seguros.

**5** - Para o efeito previsto no número anterior, as referências às empresas de seguros devem ser tidas como sendo efectuadas ao Gabinete Português de Carta Verde ou ao Fundo de Garantia Automóvel.

**6** - Para a aplicação do regime previsto no presente capítulo não é necessário que os interessados tenham chegado a acordo sobre os factos ocorridos aquando do sinistro.

### Artigo 33.º Princípios base da gestão de sinistros

**1** - Aquando da celebração de um contrato de seguro de responsabilidade civil automóvel, a empresa de seguros deve prestar informação relevante relativamente aos procedimentos que adopta em caso de sinistro.

**2** - Para os efeitos do disposto no número anterior, a empresa de seguros deve disponibilizar informação escrita de forma legível, simples e objectiva quanto aos prazos a que se compromete, tendo em conta a tipologia dos sinistros.

- 3** - A informação prevista no número anterior deve estar disponível para consulta pelo público.
- 4** - Os procedimentos a adoptar pela empresa de seguros devem constar de um manual interno de regularização de sinistros, cuja implementação e actualização é assegurada por pessoal com adequada qualificação técnica.
- 5** - A empresa de seguros deve levar regularmente a cabo auditorias internas que permitam avaliar a qualidade nas diversas fases do processo de regularização dos sinistros abrangidos por este capítulo, com especial incidência naqueles cuja responsabilidade foi, ainda que parcialmente, declinada.
- 6** - Os métodos de avaliação dos danos materiais decorrentes de um sinistro utilizados pela empresa de seguros devem ser razoáveis, adequados e coerentes.
- 7** - A empresa de seguros deve dispor de um sistema, cujos princípios de funcionamento devem estar consignados em documento escrito e devem estar disponíveis para consulta pelos seus clientes, que garanta um adequado tratamento das queixas e reclamações apresentadas por aqueles ou por terceiros lesados em sede de regularização de sinistros.
- 8** - A empresa de seguros deve garantir que o serviço ou a unidade orgânica responsável pela aceitação e regularização de sinistros abrangidos pelo presente capítulo esteja acessível, em condições efectivas, aos seus clientes e a eventuais terceiros lesados.
- 9** - A empresa de seguros deve disponibilizar a qualquer interessado informação relativa aos tempos médios de regularização dos sinistros.

#### **Artigo 34.º**

##### **Obrigações do tomador do seguro e do segurado em caso de sinistro**

- 1** - Em caso de sinistro, o tomador do seguro ou o segurado, sob pena de responder por perdas e danos, obriga-se a:
  - a)** Comunicar tal facto à empresa de seguros no mais curto prazo de tempo possível, nunca superior a oito dias a contar do dia da ocorrência ou do dia em que tenha conhecimento da mesma, fornecendo todas as indicações e provas documentais e ou testemunhais relevantes para uma correcta determinação das responsabilidades;
  - b)** Tomar as medidas ao seu alcance no sentido de evitar ou limitar as consequências do sinistro.
- 2** - O tomador do seguro e o segurado não podem, também, sob pena de responder por perdas e danos:
  - a)** Abonar extrajudicialmente a indemnização reclamada ou adiantar dinheiro, por conta, em nome ou sob a responsabilidade da empresa de seguros, sem a sua expressa autorização;
  - b)** Dar ocasião, ainda que por omissão ou negligência, a sentença favorável a terceiro ou, quando não der imediato conhecimento à empresa de seguros, a qualquer procedimento judicial intentado contra ele por motivo de sinistro a coberto da respectiva apólice.

**3** - Em caso de reclamação por terceiro lesado, se o tomador do seguro ou o segurado não efectuar a participação decorridos oito dias após ter sido notificado para o efeito pela empresa de seguros, e sem prejuízo da regularização do sinistro com base na prova apresentada pelo terceiro lesado, bem como nas averiguações e nas peritagens que se revelem necessárias, constitui-se imediatamente, salvo impossibilidade absoluta que não lhe seja imputável, na obrigação de pagar à empresa de seguros uma penalidade correspondente ao prémio comercial do seguro obrigatório da anuidade em que ocorreu o sinistro.

### **Artigo 35.º**

#### **Forma de participação do sinistro**

**1**- A participação do sinistro deve ser feita em impresso próprio fornecido pela empresa de seguros ou disponível no seu sítio na Internet, de acordo com o modelo aprovado por norma do Instituto de Seguros de Portugal, ou por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.

**2** - A norma prevista no número anterior prevê os elementos específicos da participação do sinistro que envolva danos corporais.

**3** - Quando a participação do sinistro seja assinada conjuntamente por ambos os condutores envolvidos no sinistro, presume-se que o sinistro se verificou nas circunstâncias, nos moldes e com as consequências constantes da mesma, salvo prova em contrário por parte da empresa de seguros.

**4** - A participação do sinistro prevista no n.º 1 identifica os campos cujo preenchimento é indispensável para os efeitos previstos no presente decreto-lei.

### **Artigo 36.º**

#### **Diligência e prontidão da empresa de seguros**

**1** - Sempre que lhe seja comunicada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo terceiro lesado a ocorrência de um sinistro automóvel coberto por um contrato de seguro, a empresa de seguros deve:

**a)** Proceder ao primeiro contacto com o tomador do seguro, com o segurado ou com o terceiro lesado no prazo de dois dias úteis, marcando as peritagens que devam ter lugar;

**b)** Concluir as peritagens no prazo dos oito dias úteis seguintes ao fim do prazo mencionado na alínea anterior;

**c)** Em caso de necessidade de desmontagem, o tomador do seguro e o segurado ou o terceiro lesado devem ser notificados da data da conclusão das peritagens, as quais devem ser concluídas no prazo máximo dos 12 dias úteis seguintes ao fim do prazo mencionado na alínea a);

**d)** Disponibilizar os relatórios das peritagens no prazo dos quatro dias úteis após a conclusão destas, bem como dos relatórios de averiguação indispensáveis à sua compreensão;

**e)** Comunicar a assunção, ou a não assunção, da responsabilidade no prazo de 30 dias úteis, a contar do termo do prazo fixado na alínea a), informando

desse facto o tomador do seguro ou o segurado e o terceiro lesado, por escrito ou por documento electrónico;

**f)** Na comunicação referida na alínea anterior, a empresa de seguros deve mencionar, ainda, que o proprietário do veículo tem a possibilidade de dar ordem de reparação, caso esta deva ter lugar, assumindo este o custo da reparação até ao apuramento das responsabilidades pela empresa de seguros e na medida desse apuramento.

**2** - Se a empresa de seguros não detiver a direcção efectiva da reparação, os prazos previstos nas alíneas b) e c) do número anterior contam-se a partir do dia em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário do veículo.

**3** - Existe direcção efectiva da reparação por parte da empresa de seguros quando a oficina onde é realizada a peritagem é indicada pela empresa de seguros e é aceite pelo lesado.

**4** - Nos casos em que a empresa de seguros entenda dever assumir a responsabilidade, contrariando a declaração da participação de sinistro na qual o tomador do seguro ou o segurado não se considera responsável pelo mesmo, estes podem apresentar, no prazo de cinco dias úteis a contar a partir da comunicação a que se refere a alínea e) do n.º 1, as informações que entenderem convenientes para uma melhor apreciação do sinistro.

**5** - A decisão final da empresa de seguros relativa à situação descrita no número anterior deve ser comunicada, por escrito ou por documento electrónico, ao tomador do seguro ou ao segurado, no prazo de dois dias úteis após a apresentação por estes das informações aí mencionadas.

**6** - Os prazos referidos nas alíneas b) a e) do n.º 1:

**a)** São reduzidos a metade havendo declaração amigável de acidente automóvel;

**b)** Duplicam aquando da ocorrência de factores climatéricos excepcionais ou da ocorrência de um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo.

**7** - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a empresa de seguros deve proporcionar ao tomador do seguro ou ao segurado e ao terceiro lesado informação regular sobre o andamento do processo de regularização do sinistro.

**8** - Os prazos previstos no presente artigo suspendem-se nas situações em que a empresa de seguros se encontre a levar a cabo uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.

### **Artigo 37.º**

#### **Diligência e prontidão da empresa de seguros na regularização dos sinistros que envolvam danos corporais**

**1** - Sempre que lhe seja comunicada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo terceiro lesado a ocorrência de um sinistro automóvel coberto por um contrato de seguro e que envolva danos corporais, a empresa de seguros deve, relativamente à regularização dos danos corporais:

**a)** Informar o lesado se entende necessário proceder a exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela empresa de seguros, num prazo não superior a 20 dias a contar do pedido de indemnização por ele efectuado, ou no prazo de 60 dias a contar da data da comunicação do sinistro, caso o pedido indemnizatório não tenha ainda sido efectuado;

**b)** Disponibilizar ao lesado o exame de avaliação do dano corporal previsto na alínea anterior no prazo máximo de 10 dias a contar da data da sua recepção, bem como dos relatórios de averiguação indispensáveis à sua compreensão;

**c)** Comunicar a assunção, ou a não assunção, da responsabilidade no prazo de 45 dias, a contar da data do pedido de indemnização, caso tenha entretanto sido emitido o relatório de alta clínica e o dano seja totalmente quantificável, informando daquele facto o tomador do seguro ou o segurado e o terceiro lesado, por escrito ou por documento electrónico.

**2 -** Sempre que, no prazo previsto na alínea c) do número anterior, não seja emitido o relatório de alta clínica ou o dano não seja totalmente quantificável:

**a)** A assunção da responsabilidade aí prevista assume a forma de «proposta provisória», em que nomeia especificamente os montantes relativos a despesas já havidas e ao prejuízo resultante de períodos de incapacidade temporária já decorridos;

**b)** se a proposta prevista na alínea anterior tiver sido aceite, a empresa de seguros deve efectuar a assunção da responsabilidade consolidada no prazo de 15 dias a contar da data do conhecimento pela empresa de seguros do relatório de alta clínica, ou da data a partir da qual o dano deva considerar-se como totalmente quantificável, se posterior.

**3 -** À regularização dos danos corporais é aplicável o previsto no artigo anterior no que não se encontre fixado no presente artigo, contando-se os prazos aí previstos a partir da data da apresentação do pedido de indemnização pelo terceiro lesado, sem prejuízo da aplicação da alínea b) do n.º 6 desse artigo ter como limite máximo 90 dias.

**4 -** Relativamente à regularização dos danos materiais sofridos por lesado a quem o sinistro haja igualmente causado danos corporais, a aplicação do previsto no artigo anterior nos prazos aí previstos requer a sua autorização, que lhe deve ser devidamente enquadrada e solicitada pela empresa de seguros.

**5 -** Não ocorrendo a autorização prevista no número anterior, a empresa de seguros diligencia de novo no sentido aí previsto passados 30 dias de ter tomado conhecimento do sinistro sem que entretanto lhe tenha sido apresentado pedido de indemnização pelo lesado, podendo todavia este opor-se de novo à aplicação então dos prazos em causa.

## **Artigo 38.º**

### **Proposta razoável**

**1 -** A posição prevista na alínea e) do n.º 1 ou no n.º 5 do artigo 36.º consubstancia-se numa proposta razoável de indemnização, no caso de a responsabilidade não ser contestada e de o dano sofrido ser quantificável, no todo ou em parte.

**2** - Em caso de incumprimento dos deveres fixados nas disposições identificadas no número anterior, quando revistam a forma dele constante, são devidos juros no dobro da taxa legal prevista na lei aplicável ao caso sobre o montante da indemnização fixado pelo tribunal ou, em alternativa, sobre o montante da indemnização proposto para além do prazo pela empresa de seguros, que seja aceite pelo lesado, e a partir do fim desse prazo.

**3** - Se o montante proposto nos termos da proposta razoável for manifestamente insuficiente, são devidos juros no dobro da taxa prevista na lei aplicável ao caso, sobre a diferença entre o montante oferecido e o montante fixado na decisão judicial, contados a partir do dia seguinte ao final dos prazos previstos nas disposições identificadas no n.º 1 até à data da decisão judicial ou até à data estabelecida na decisão judicial.

**4** - Para efeitos do disposto no presente artigo, entende-se por proposta razoável aquela que não gere um desequilíbrio significativo em desfavor do lesado.

### **Artigo 39.º**

#### **Proposta razoável para regularização dos sinistros que envolvam danos corporais**

**1** - A posição prevista na alínea c) do n.º 1 ou na alínea b) do n.º 2 do artigo 37.º consubstancia-se numa proposta razoável de indemnização, no caso de a responsabilidade não ser contestada e de o dano sofrido ser quantificável, no todo ou em parte.

**2** - Em caso de incumprimento dos deveres fixados nas disposições identificadas no número anterior, quando revistam a forma dele constante, é aplicável o previsto nos n.ºs 2 e 3 do artigo anterior.

**3** - Todavia, quando a proposta da empresa de seguros tiver sido efectuada nos termos substanciais e procedimentais previstos no sistema de avaliação e valorização dos danos corporais por utilização da Tabela Indicativa para Avaliação de Incapacidades Permanentes em Direito Civil, os juros nos termos do número anterior são devidos apenas à taxa legal prevista na lei aplicável ao caso e sobre a diferença entre o montante oferecido e o montante fixado na decisão judicial, e, relativamente aos danos não patrimoniais, a partir da data da decisão judicial que torne líquidos os montantes devidos.

**4** - Relativamente aos prejuízos futuros, a proposta prevista no n.º 1 pode ser limitada ao prejuízo mais provável para os três meses seguintes à data de apresentação dessa proposta, excepto se já for conhecido o quadro médico e clínico do lesado, e sem prejuízo da sua futura adaptação razoável.

**5** - Para os efeitos previstos no n.º 3, na ausência, na Tabela nele mencionada, dos critérios e valores de determinação do montante da indemnização correspondente a cada lesão nela prevista, são aplicáveis os critérios e valores orientadores constantes de portaria aprovada pelos Ministros das Finanças e da Justiça, sob proposta do Instituto de Seguros de Portugal. <sup>(1)</sup>

**6** - É aplicável ao presente artigo o disposto no n.º 4 do artigo anterior.

### **Artigo 40.º**

#### **Resposta fundamentada**

**1** - A comunicação da não assunção da responsabilidade, nos termos previstos nas disposições identificadas nos n.ºs 1 dos artigos 38.º e 39.º, consubstancia-se numa

---

<sup>(1)</sup> Vd. Portaria n.º 377/2008, de 26 de Maio.

resposta fundamentada em todos os pontos invocados no pedido nos seguintes casos:

- a) A responsabilidade tenha sido rejeitada;
- b) A responsabilidade não tenha sido claramente determinada;
- c) Os danos sofridos não sejam totalmente quantificáveis.

**2** - Em caso de atraso no cumprimento dos deveres fixados nas disposições identificadas nos n.ºs 1 dos artigos 38.º e 39.º, quando revistam a forma constante do número anterior, para além dos juros devidos a partir do 1.º dia de atraso sobre o montante previsto no n.º 2 do artigo anterior, esta constitui-se devedora para com o lesado e para com o Instituto de Seguros de Portugal, em partes iguais, de uma quantia de € 200 por cada dia de atraso.

#### **Artigo 41.º** **Perda total**

**1** - Entende-se que um veículo interveniente num acidente se considera em situação de perda total, na qual a obrigação de indemnização é cumprida em dinheiro e não através da reparação do veículo, quando se verifique uma das seguintes hipóteses:

- a) Tenha ocorrido o seu desaparecimento ou a sua destruição total;
- b) Se constate que a reparação é materialmente impossível ou tecnicamente não aconselhável, por terem sido gravemente afectadas as suas condições de segurança;
- c) Se constate que o valor estimado para a reparação dos danos sofridos, adicionado do valor do salvado, ultrapassa 100 % ou 120 % do valor venal do veículo consoante se trate respectivamente de um veículo com menos ou mais de dois anos.

**2** - O valor venal do veículo antes do sinistro corresponde ao seu valor de substituição no momento anterior ao acidente.

**3** - O valor da indemnização por perda total corresponde ao valor venal do veículo antes do sinistro calculado nos termos do número anterior, deduzido do valor do respectivo salvado caso este permaneça na posse do seu proprietário, de forma a reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à indemnização.

**4** - Ao propor o pagamento de uma indemnização com base no conceito de perda total, a empresa de seguros está obrigada a prestar, cumulativamente, as seguintes informações ao lesado:

- a) A identificação da entidade que efectuou a quantificação do valor estimado da reparação e a apreciação da sua exequibilidade;
- b) O valor venal do veículo no momento anterior ao acidente;



**c)** A estimativa do valor do respectivo salvado e a identificação de quem se compromete a adquiri-lo com base nessa avaliação.

**5** - Nos casos de perda total do veículo a matrícula é cancelada nos termos do artigo 119.º do Código da Estrada.

#### **Artigo 42.º**

##### **Veículo de substituição**

**1** - Verificando-se a imobilização do veículo sinistrado, o lesado tem direito a um veículo de substituição de características semelhantes a partir da data em que a empresa de seguros assuma a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento dos danos resultantes do acidente, nos termos previstos nos artigos anteriores.

**2** - No caso de perda total do veículo imobilizado, nos termos e condições do artigo anterior, a obrigação mencionada no número anterior cessa no momento em que a empresa de seguros coloque à disposição do lesado o pagamento da indemnização.

**3** - A empresa de seguros responsável comunica ao lesado a identificação do local onde o veículo de substituição deve ser levantado e a descrição das condições da sua utilização.

**4** - O veículo de substituição deve estar coberto por um seguro de cobertura igual ao seguro existente para o veículo imobilizado, cujo custo fica a cargo da empresa de seguros responsável.

**5** - O disposto neste artigo não prejudica o direito de o lesado ser indemnizado, nos termos gerais, no excesso de despesas em que incorreu com transporte em consequência da imobilização do veículo durante o período em que não dispôs do veículo de substituição.

**6** - Sempre que a reparação seja efectuada em oficina indicada pelo lesado, a empresa de seguros disponibiliza o veículo de substituição pelo período estritamente necessário à reparação, tal como indicado no relatório da peritagem.

#### **Artigo 43.º**

##### **Pagamento da indemnização**

**1** - Salvo acordo em contrário, a empresa de seguros responsável deve proceder ao pagamento ao lesado da indemnização decorrente do sinistro no prazo de oito dias úteis a contar da data da assunção da responsabilidade, nos termos das disposições identificadas nos n.ºs 1 dos artigos 38.º e 39.º, e mediante a apresentação dos documentos necessários ao pagamento.

**2** - O disposto no número anterior não prejudica o pagamento aos terceiros prestadores de serviços em prazos mais dilatados, desde que tal tenha sido com eles convencionado e daí não decorra um agravamento das condições de ressarcimento dos danos sofridos pelo lesado.

**3** - No caso em que a empresa de seguros não proceda ao pagamento da indemnização que por ela seja devida no prazo fixado no n.º 1, esta deve pagar ao lesado juros de mora, no dobro da taxa legal, sobre o montante devido e não pago, desde a data em que tal quantia deveria ter sido paga, nos termos deste artigo, até à data em que esse pagamento venha a concretizar-se.

**4** - Verificando-se uma situação de perda total, em que a empresa de seguros adquira o salvado, o pagamento da indemnização fica dependente da entrega



àquela do documento único automóvel ou do título de registo de propriedade e do livrete do veículo.

#### **Artigo 44.º**

##### **Reclamações e arbitragem**

**1** - Sem prejuízo de outras competências fixadas na lei, compete ao Instituto de Seguros de Portugal a recepção das reclamações e a prestação de informações relativas à aplicação do disposto no presente capítulo.

**2** - As empresas de seguros devem, nas suas comunicações com os tomadores de seguros, com os segurados ou com os terceiros lesados, prestar informação sobre a sua adesão à arbitragem voluntária, indicando as entidades que procedem a essa arbitragem.

**3** - Se o tomador do seguro, o segurado ou o terceiro lesado não concordar com a decisão comunicada nos termos das disposições identificadas nos n.ºs 1 dos artigos 38.º e 39.º, e não aceitar o recurso à arbitragem, a empresa de seguros fica dispensada do cumprimento dos prazos previstos no artigo anterior.

#### **Artigo 45.º**

##### **Códigos de conduta, convenções ou acordos**

**1** - Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, as empresas de seguros ou as suas associações podem aprovar códigos de conduta, convenções ou acordos que assegurem procedimentos mais céleres, sem diminuir a protecção dos consumidores assegurada pela lei.

**2** - As empresas de seguros devem, nas suas comunicações com os tomadores de seguros, com os segurados e com os terceiros lesados, prestar informação sobre a sua adesão a códigos de conduta, convenções ou acordos, a identificação dos seus subscritores e as regras atinentes à sua aplicação.

**3** - Quando, nos termos dos códigos de conduta, convenções ou acordos e com o enquadramento neles previsto, a regularização e o acompanhamento do sinistro sejam feitos por uma empresa de seguros por conta de outrem, as obrigações previstas no presente capítulo impendem sobre aquela.

#### **Artigo 46.º**

##### **Comunicações e notificações**

As comunicações ou notificações previstas no presente capítulo consideram-se válidas e plenamente eficazes caso sejam efectuadas por correio registado, transmissão por telecópia, correio electrónico ou por outro meio do qual fique um registo escrito ou gravado, desde que a empresa de seguros esteja a autorizada a fazê-lo nos termos da lei.

O regime previsto nos artigos 32.º, 33.º, 35.º a 40.º, 43.º a 46.º e 86.º a 89.º aplica-se aos contratos de seguro automóvel que incluam coberturas facultativas relativas aos danos próprios sofridos pelos veículos seguros, desde que os sinistros tenham ocorrido em virtude de choque, colisão ou capotamento, nos termos do disposto no artigo 92.º.