

A protecção do consumidor de seguros^[1,2]

Fátima Baptista

Procuradora-Adjunta ^[*]

[1] O presente texto foi elaborado utilizando a grafia anterior ao acordo ortográfico.

[2] Na génese do presente texto encontra-se estudo elaborado com vista à apresentação realizada na acção de formação “Temas de Direito Civil e Processual Civil – Direito dos Seguros”, organizada pelo Centro de Estudos Judiciários em 15 de Maio de 2015.

[*] A autora esteve colocada na Procuradoria da República de Lisboa – Área Cível de 27-04-2011 a 01-09-2016, tendo desempenhado funções no Núcleo de Propositura de Acções de 05-09-2013 a 01-09-2016, sendo que entre 31-01-2014 e 01-09-2016 esteve, praticamente em exclusividade, na área dos interesses difusos – cláusulas contratuais gerais/consumo.

SUMÁRIO: 1. Introdução - O tomador do seguro: parte mais frágil da relação contratual; 2. Primeiras directrizes com vista à tutela do consumidor de seguros – 1.º Relatório elaborado pela Comissão Europeia em 27/04/2000, sobre a implementação da Directiva Comunitária n.º 93/13/CE, de 05/04/1993; 3. Compatibilização do regime jurídico do contrato de seguro com os diplomas que tutelam os direitos dos consumidores; 4. A intervenção do **Ministério Público** na defesa do consumidor de seguros; 5. Conclusões.

1. INTRODUÇÃO

O TOMADOR DO SEGURO: PARTE MAIS FRÁGIL DA RELAÇÃO CONTRATUAL

A área dos seguros e o seu inerente mercado, à semelhança de outros sectores da actividade económica, recorre à contratação com base em formulários de adesão por si previamente elaborados e redigidos, ou seja, utiliza cláusulas contratuais gerais, com base nas quais formaliza as relações contratuais estabelecidas com os seus clientes e, em particular, com os seus clientes consumidores, podendo mesmo afirmar-se que estamos perante uma área de contratação “*em massa*”, assistindo-se recentemente ao surgimento de novos contratos de seguro, claramente destinados ao consumo

massificado, como sejam os contratos de seguro de telemóvel ou os contratos de seguro de portátil ou *tablet*.

A contratação com recurso a formulários de adesão previamente elaborados e redigidos mais não é que «*uma manifestação jurídica da moderna vida económica*» (subtítulo do conhecido estudo de Carlos Mota Pinto sobre o tema, publicado em 1973)», fazendo com que estejamos «*perante um modo de contratação típico da sociedade industrial moderna, funcionalmente ajustado às actuais estruturas de produção económica e à distribuição de bens e serviços. Dir-se-á que à produção e distribuição “standard” corresponde, no plano negocial, a contratação “standard”: produção em massa, distribuição em cadeia, contratos em série. São necessidades de racionalização, planeamento, celeridade e eficácia que levam as empresas a recorrer a este modo de contratar, eliminando ou esvaziando consideravelmente as negociações prévias entre as partes*» – in António Pinto Monteiro, “O novo regime jurídico dos contratos de adesão / cláusulas contratuais gerais”, Revista da Ordem dos Advogados, Ano 62, Vol. I, Janeiro de 2002.

Enquanto “*manifestação jurídica da moderna vida económica*”, a contratação em massa permitiu reduzir drasticamente os custos inerentes à contratação e agilizou esse mesmo processo, sendo actualmente impensável que o mercado funcionasse sem entrar em colapso caso tais formas de contratação fossem abolidas.

Mas a utilização de cláusulas contratuais gerais potencia igualmente a ocorrência de situações de risco e abusos por parte dos seus predisponentes, que tenderão, naturalmente, aquando da sua elaboração, a acautelar exaustivamente os seus interesses em detrimento dos interesses dos aderentes, para além de aumentarem consideravelmente o risco de os aderentes desconhecerem cláusulas que vão fazer parte do contrato.

“*A contratação em massa, dirigida a um conjunto indeterminado de destinatários, permite às empresas impor a sua vontade, e obter, para*

além da redução dos custos com a celebração dos contratos, outras vantagens económicas, através da deslocação indevida dos riscos para os aderentes e do aumento potencial das cláusulas abusivas. Diz-se a este propósito que «a parte mais forte ficou em condições de legislar por contrato, de uma maneira substancialmente autoritária» – in Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14/04/2015 – Processo n.º 294/2002.EI.SI (Relatora Maria Clara Sottomayor), disponível em www.dgsi.pt.

Com base em tais premissas, o legislador tem procurado colmatar e atenuar esta desigualdade e inferioridade, através da aprovação de diplomas legislativos que permitam a fiscalização de tais formas de contratação, visando assegurar a existência de um equilíbrio entre as partes contratantes.

Conforme o Tribunal de Justiça da União Europeia tem reiteradamente assinalado, o sistema de protecção instituído pela Directiva Comunitária 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores e que se encontra na génese do actual regime vertido no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25/10 (que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais), assenta na ideia de que o consumidor se encontra numa situação de inferioridade e de desigualdade relativamente ao profissional, no que respeita tanto ao poder de negociação como ao nível de informação, situação esta que o leva a aderir às condições redigidas previamente pelo profissional sem poder influenciar o seu conteúdo – neste sentido, ver, entre outros, o Acórdão do Tribunal de Justiça (Primeira Secção) de 21/02/2013, proferido no Processo C-472/11 (Banif Plus Bank Zrt contra Csaba Csipai e Viktória Csipai), disponível em www.curia.europa.eu.

Desta forma, o sistema de fiscalização e sindicância das cláusulas contratuais gerais deve nortear-se por este paradigma, visando assegurar a existência de um equilíbrio entre as partes.

Resulta, pois, pacífico que o consumidor se encontra numa situação de clara inferioridade e desigualdade relativamente ao profissional,