

AS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE SINISTRO AUTOMÓVEL

Benedito Zunga
Gerente da Agência de Maxixe



1. CONCEITO DE SINISTRO OU ACIDENTE

O sinistro é a realização total ou parcial, do risco previsto no contrato de seguro, isto é, qualquer **evento** suscetível de fazer **funcionar as coberturas** de uma apólice.

2. FASES DA RESOLUÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

A resolução de sinistros automóvel envolve várias fases, desde o momento em que o acidente ocorre até a conclusão do processo de reparo ou indemnização. As fases típicas da resolução de sinistros automóveis são:

• Fase de aceitação

Ocorrido o sinistro ou havendo conhecimento da probabilidade razoável da sua ocorrência, o tomador do seguro deve comunicar à seguradora, ora Ré, de forma clara, as circunstâncias da verificação do sinistro e as suas consequências, no prazo fixado no contrato de seguro ou supletivamente, no prazo de **oito dias**, é a fase da participação;

Recebida a participação pela Seguradora, esta tem um prazo de **quinze dias** após ter recebido a participação, para informar ao tomador do seguro, e o segurado da aceitação do sinistro, independentemente do que se verificar quando as partes não concordem na determinação das causas, circunstâncias e consequência do sinistro, é a fase da aceitação. Portanto é nesta fase que a Ré recebe e regista o sinistro conferindo um número próprio de identificação.

Isto é, com a aceitação do sinistro, a Seguradora dá a conhecer ao tomador de seguro que recebeu a participação do sinistro nos moldes descritos pelo tomador de seguro, seguindo, portanto, o processo de regularização de sinistro os tramites subsequentes, sem que isso implique para a seguradora ou o tomador de seguros que a indemnização será paga, aliás, até porque nesta fase ainda não estão determinadas as circunstâncias da verificação do sinistro e as suas consequências, ou seja, enquadrados os factos e quantificados os danos.

Portanto, nesta fase da aceitação seria muito prematuro que a Seguradora assumira uma posição definitiva sobre o pagamento da indemnização ou repúdio.

A aceitação do sinistro resume-se tão-somente na comunicação que a Ré dá ao tomador de seguro de que o sinistro participado foi recebido e registado pela Ré;

• Fase da liquidação

Posterior à aceitação, segue a fase da liquidação, que é a fase onde as partes, no caso, a seguradora e o tomador de seguros determinam os pressupostos da obrigação de indemnizar, nomeadamente, as causas, as circunstâncias e as consequências do sinistro.

É nesta fase que, analisadas as causas, circunstâncias e consequências do sinistro, a seguradora decide sobre o pagamento e/ou repúdio do sinistro.

Com efeito, dada a natureza desta fase, que é predominantemente investigativa, bem assim, a dependência da complexidade do sinistro, a lei não fixa um prazo determinado para a liquidação, estando, ainda assim, as partes vinculadas aos deveres gerais da **máxima boa-fé**, colaboração e protecção do consumidor consagradas no Regime Jurídico dos Seguros;

• Fase de Pagamento

Feita a liquidação do sinistro, segue-se a **fase de pagamento** que encontra-se prevista no artigo 144 do Regime Jurídico dos Seguros, que dispõe, "*confirmado o sinistro e definidas e aceites as suas causas, circunstâncias e consequências, deve a seguradora, satisfazer a prestação contratualmente estabelecida a quem for devida, no prazo e condições previstas no artigo 146.*"



Refira-se que, em homenagem ao princípio do indemnizatório e a proibição de enriquecimento injustificado dos beneficiários da indemnização, o valor da prestação da seguradora deve equivaler os justos e escrupulosos limites do dano efectivamente verificado no sinistro.

Por fim, a indemnização deve ser no estabelecimento da seguradora onde o contrato se tenha celebrado, no **prazo de trinta dias** contados a partir da data em que o seu montante se torne líquido.

3. QUANDO E COMO OCORRE O ACORDO DE PERDA NO SINISTRO AUTOMÓVEL

O acordo de perda ocorre quando do sinistro resultem danos avultados ou quando a viatura danificada é considerada perda total.

Note que cada sinistro apresenta situações específicas, fazendo com que a decisão de considerar perda total dependa de vários fatores a citar:

- **Danos Extensos:** Se os danos no veículo forem muito extensos, a ponto de tornar a reparação muito cara em relação ao valor de mercado do veículo.
- **Danos Estruturais Graves:** Se houver danos significativos na estrutura do veículo (por exemplo, o chassi), a reparação pode ser muito complexa e cara, podendo comprometer a segurança do veículo a longo prazo.
- **Veículo com Idade Avançada ou Desvalorizado:** Em alguns casos, se o veículo for muito antigo ou já tiver perdido grande parte de seu valor de mercado, pode ser mais económico substituí-lo do que investir em extensos reparos.
- **Danos que Afetam a Segurança:** Se os danos afetam componentes críticos para a segurança, como o sistema de freios, airbags ou a integridade da estrutura, a reparação pode não ser suficiente para garantir a segurança do veículo.
- **Problemas Mecânicos Graves:** Se o veículo tem problemas mecânicos significativos, além dos danos causados pelo sinistro, os custos de reparo podem ser muito altos em comparação com o valor do veículo.
- **Custo Elevado de Reparos:** Às vezes, o custo de reparar um veículo pode ser tão alto que ultrapassa o valor do próprio veículo, o que torna mais sensato considerá-lo como perda total.
- **Incapacidade de Obter Peças de Reposição:** Se as peças necessárias para reparar o veículo são difíceis de encontrar ou estão descontinuadas, a reparação pode ser inviável.

4. QUANDO E COMO OCORRE O ACORDO DE REPARAÇÃO OU REPÚDIO EM CASO DE SINISTRO AUTOMÓVEL

O acordo de reparação refere-se a documento que autoriza o beneficiário a caminhar a sua viatura sinistrada à determinada oficina para a reparação.

Geralmente este acordo só é aplicável e aceite quando existe uma parceria entre a oficina e a seguradora.

Para a emissão do acordo de reparação há que ter em consideração os seguintes aspectos:

- **Descrição dos Danos:** O acordo deve detalhar os danos específicos ao veículo. Isso pode incluir uma lista de peças danificadas, áreas afetadas e uma descrição geral dos danos.
- **Orçamento de Reparo:** Deve haver um orçamento claro que estipula o custo estimado da reparação. Isso inclui o custo das peças, da mão de obra e de quaisquer outros serviços relacionados.
- **Prazo de Reparo:** O acordo deve estabelecer um prazo para a conclusão da reparação. Isso ajuda o proprietário a saber quando poderá esperar que o veículo esteja pronto.
- **Responsabilidades do Proprietário:** O proprietário do veículo geralmente deve concordar em pagar pela reparação de acordo com os termos estabelecidos. Isso pode incluir um pagamento franquias e outras prestações que possam ser deduzidas do acordo e em conformidade as condições particulares dos contratos de seguro.
- **Garantia de Reparo:** A oficina de reparação pode oferecer uma garantia para o trabalho realizado. O acordo deve especificar os termos dessa garantia, incluindo o período de cobertura e quaisquer limitações.
- **Aceitação e Assinaturas:** O proprietário do veículo sinistrado, satisfeito com a reparação, deve assinar o acordo para formalizar a reparação e satisfação.



5. QUANDO E COMO OCORRE O REPÚDIO EM CASO DE SINISTRO AUTOMÓVEL

O repúdio refere-se à recusa da Seguradora quando esta se recusa a aceitar ou pagar o sinistro por diversas razões ligadas ao próprio sinistro, nomeadamente:

- **Falta de Cobertura:** A reclamação pode ser recusada se o evento em questão não estiver coberto pela apólice de seguro. É crucial que os segurados compreendam os detalhes e as exclusões da sua apólice.
- **Violação dos Termos e Condições da Apólice:** Se o segurado não cumprir com os termos e condições da apólice (como o não pagamento do prémio ou de e fracções subsequentes, omissão ou fornecimento de informações imprecisas), isso pode resultar no repúdio do sinistro).
- **Exclusões Específicas:** Muitas apólices têm cláusulas de exclusão que especificam certos eventos ou circunstâncias que não são cobertos. Por exemplo, alguns seguros de automóveis podem não cobrir danos causados por motoristas não autorizados. Por isso a seguradora é obrigada a entrega de uma cópia do contrato contendo aquelas exclusões gerais e específicas.
- **Fraude ou Má-fé:** Se houver evidências de fraude ou má-fé por parte do segurado ao apresentar a reclamação, a seguradora tem o direito de repudiá-la.
- **Negligência ou Condução Ilegal:** Se o sinistro ocorreu devido à negligência grave do segurado (por exemplo, dirigir sob influência de álcool), a seguradora pode repudiar o sinistro.
- **Dano doloso:** Quando for provado que o segurado premeditou ou causou o sinistro intencionalmente.

