REPORTE

A QUE SE REFERE O ARTIGO 22º. DA NORMA REGULAMENTAR Nº. 10/2009-R, DE 25 DE JUNHO, DO INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL REFERENTE AO ANO DE 2013

DESIGNAÇÃO DA EMPRESA:

MUTUA DOS PESCADORES, Mútua de Seguros, CRL
Avª. Santos Dumont, 57, 6º. 1050-202LISBOA

RELATÓRIO

1. INTRODUÇÃO

O ano de 2013 caracterizou-se, tal como os anteriores, **por um número diminuto de pedidos de intervenção - um –** já que os demais recepcionados não podiam ser incluídos no conceito de reclamação e outros foram-lhe dirigidos sem a prévia apresentação na 1ª. Instância de apreciação, ou seja, no Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação. Por isso, foram reencaminhados para este Departamento, dando do facto conhecimento aos Reclamantes.

Tal como nos anos anteriores, o Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação manteve o Signatário informado de todas as reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Importa ainda salientar a forma eficaz como o Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação a todas as reclamações deu resposta, sendo, na nossa opinião, essa a principal causa do reduzido número de reclamações recebido pelo Signatário.

2. OBJECTO DA RECOMENDAÇÃO

A Recomendação emitida pelo Signatário resultou do único pedido de intervenção recebido como consequência do não acolhimento pelo Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação, que, no âmbito do sistema de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados, da reclamação apresentada por uma empresa Segurada da decisão da Direcção Técnica da Mútua de não proceder ao pagamento da reparação dos danos causados numa embarcação segura com o fundamento de que a avaria no casco: "… não resultou da consumação de qualquer dos riscos garantidos pelo contrato de seguro". Sustentou a Direcção Técnica a sua decisão no Relatório de Peritagem que indica: "… não existirem quaisquer indícios de embate ou colisão com objecto fixo ou flutuante".

3. RECOMENDAÇÃO

Apreciada a reclamação e depois de analisado o processo, tendo presente que:

- Não negando a existência de danos no casco, a Direcção Técnica da Mútua sustentou a sua decisão, tendo por base a peritagem efectuada e os depoimentos de intervenientes, confirmando que os danos resultaram de má reparação de um sinistro ocorrido em 2010;

- A própria Segurada, não conseguiu precisar a data do sinistro reconhecendo que:

  "Em termos temporais podemos afirmar que o mesmo ocorreu após Outubro de 2012, data em que procedemos a trabalhos de manutenção dos motores da embarcação e ainda não era visível infiltração de água no poço dos motores."
  E que os danos na embarcação apenas foram detectados:

  > "… no dia 15 de Janeiro de 2013, ao retirar a embarcação da água para trabalhos de manutenção e realização das vistorias anuais, verificamos que a embarcação tinha um rombo…"

- Perante os elementos constantes no processo, para além das declarações do

representante da Segurada, não existem quaisquer indícios de embate ou colisão com qualquer objecto fixo ou flutuante;

- O que estava em causa, é a existência ou não de um sinistro abrangido pelo contrato de seguro;

- Face os factos apurados, os danos em causa não estavam garantidos pelo contrato de seguro

Concluiu o Signatário dever

Recomendar à Direcção da Mútua dos Pescadores para manter a decisão da Direcção Técnica de não pagamento da reparação dos danos causados na embarcação segura.

Finalizando, entende o Signatário manter a recomendação à Direcção a MÚTUA DOS PESCADORES para continuar a aperfeiçoar os mecanismos do sistema de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados e que:

- Mantenha a permanente divulgação junto dos segurados, membros, trabalhadores e colaboradores das regras de gestão de reclamações e o aperfeiçoamento dos mecanismos necessários ao seu cumprimento;

- Mantenha a divulgação junto dos segurados, membros, trabalhadores e colaboradores, dos valores e principios cooperativos, intensificando a formação e informação cooperativa.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2014

O Provedor do Cliente

(José Luis Cabrita)