



## Seguradoras em Portugal: o contrato que protege quem cobra e abandona quem sofre

Publicado em 2026-05-09 14:35:18



### BOX DE FACTOS

- A ASF indicou que, no 1.º semestre de 2025, os ramos Não Vida representaram 85% das reclamações tratadas directamente pela entidade.
- No mesmo relatório, o seguro automóvel surge como o mais reclamado nas reclamações tratadas

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

principal motivo de reclamação.

- Existe em Portugal o CIMPAS, centro apoiado e autorizado pelo Ministério da Justiça, destinado à mediação e arbitragem de litígios no sector segurador.
- A Autoridade da Concorrência tem um processo público em que condenou várias seguradoras por práticas restritivas da concorrência de natureza horizontal — cartel — no mercado de contratação de seguros de acidentes de trabalho, saúde e automóvel por grandes clientes empresariais.



# quem cobra e abandona quem sofre

*Em Portugal, o cidadão paga o seguro como quem compra uma rede de protecção. Mas, demasiadas vezes, quando cai, descobre que a rede era apenas uma cláusula escrita em letra pequena.*

Há sectores económicos onde a confiança é acessória. Compra-se um produto, avalia-se o preço, compara-se a qualidade e segue-se caminho. Mas o sector segurador pertence a outra categoria: vive da promessa de protecção. O cidadão paga antes de precisar. Paga durante anos. Paga com disciplina, por obrigação legal, por prudência familiar, por medo do imprevisto ou por simples sentido de responsabilidade. E, quando finalmente acontece o sinistro, espera encontrar do outro lado não um adversário, mas uma entidade contratualmente obrigada a responder.

O problema é que demasiados cidadãos descobrem, nesse momento, que o contrato que parecia simples quando se

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

prudente, silenciosa, técnica, evasiva. O sinistro deixa de ser uma realidade humana e passa a ser um processo, uma pasta, uma ocorrência, uma sequência de peritagens e comunicações cuidadosamente esterilizadas.

## **A experiência repetida já não é azar: é padrão**

Quando um cidadão tem um conflito isolado com uma seguradora, pode tratar-se de erro, má interpretação, peritagem deficiente ou simples divergência contratual. Mas quando, ao longo de décadas, vários cidadãos acumulam relatos semelhantes — atrasos, recusas, responsabilizações empurradas, danos subavaliados, exclusões invocadas no limite da razoabilidade, necessidade de recorrer a tribunal para obter o que parecia evidente — já não estamos perante anedota administrativa. Estamos perante um padrão social.

Não é necessário afirmar, em sentido jurídico, que todas as seguradoras actuam sempre de má fé. Essa seria uma acusação absoluta e, como todas as acusações absolutas, vulnerável. O que se pode afirmar com maior rigor é que o sistema cria uma assimetria estrutural entre seguradora e cidadão. A seguradora tem departamentos jurídicos, peritos, tempo, recursos financeiros e experiência acumulada em

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

E essa assimetria é o coração do problema. Mesmo quando o cidadão tem razão, a seguradora pode ganhar pelo desgaste. Ganha tempo. Ganha margem financeira. Ganha pela lentidão da justiça. Ganha pela desistência dos mais frágeis. Ganha porque muitos cidadãos não têm paciência, dinheiro ou saúde para transformar cada sinistro numa pequena guerra civil documental.

## **Os números oficiais não apagam a indignação: confirmam a existência do conflito**

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões — ASF — publica relatórios de gestão de reclamações. No relatório relativo ao primeiro semestre de 2025, a ASF indica que, nas reclamações tratadas directamente pela entidade, os ramos Não Vida representaram 85% do total. Dentro destes, o seguro automóvel foi o mais reclamado, com 42%, seguido dos seguros de incêndio e outros danos, com 22%, e do seguro de saúde, com 7%. A matéria “sinistro” aparece como principal motivo de reclamação, com 70%.

Estes números não provam, por si só, má fé generalizada. Mas demonstram algo que ninguém sério pode ignorar: o conflito entre cidadãos e seguradoras é recorrente,

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

Quando o principal motivo de reclamação é o sinistro, estamos perante uma ironia quase perfeita: reclama-se mais quando o seguro é chamado a fazer aquilo para que existe. É como comprar um guarda-chuva que funciona esplendidamente nos dias de sol e entra em comissão de inquérito quando começa a chover.

## **Regulação fraca, justiça lenta, cidadão cansado**

Portugal tem reguladores, centros de arbitragem, provedores do cliente, portais de reclamação e legislação sobre prazos de regularização de sinistros. O problema não está na inexistência formal de instrumentos. Está na sua eficácia real perante o poder económico e jurídico das seguradoras.

O CIMPAS — Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros — existe precisamente porque há litígios no sector segurador que carecem de resolução alternativa. Segundo informação pública do próprio centro, trata-se de uma entidade apoiada e autorizada pelo Ministério da Justiça, destinada a disponibilizar vias de resolução alternativa de litígios decorrentes de contratos de seguros, através de mediação e arbitragem. O portal Gov.pt acrescenta que, em certas situações, a decisão arbitral tem o

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

reveladora. Um sector saudável não deveria obrigar tantos cidadãos a conhecerem a arquitectura da reclamação, da mediação, da arbitragem e do tribunal para conseguirem aquilo que julgavam estar protegido por contrato.

Em teoria, o consumidor tem direitos. Na prática, tem prazos, formulários, provas, emails, cartas registadas, peritagens, contra-peritagens, chamadas gravadas, reclamações sucessivas e, por vezes, tribunais. É uma procissão laica de papéis, onde a justiça chega muitas vezes quando o dano já se transformou em exaustão.

## **A sombra da cartelização**

A palavra “cartel” deve ser usada com rigor. Não se deve transformar uma suspeita social numa condenação universal. Mas também não se deve fingir que a desconfiança pública nasceu do nada. A Autoridade da Concorrência tem um processo público em que condenou empresas seguradoras por práticas restritivas da concorrência de natureza horizontal — cartel — no mercado da contratação de seguros de acidentes de trabalho, saúde e automóvel por grandes clientes empresariais.

Segundo a ficha pública desse processo, a AdC aplicou coimas no valor global de 54.058.800 euros a empresas e

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

concorrência.

Isto não significa que todos os contratos de seguro dos cidadãos comuns estejam contaminados por cartel. Mas significa que o sector não pode posar de virgem institucional quando existem precedentes públicos desta gravidade. A confiança não se decreta por comunicado; conquista-se por comportamento.

## **O seguro automóvel: obrigatório para o cidadão, discutível para quem paga**

O seguro automóvel é obrigatório. O cidadão não tem escolha: para circular legalmente, tem de contratar seguro de responsabilidade civil. Esta obrigação faria supor uma protecção forte do lesado e uma exigência acrescida sobre as seguradoras. Afinal, quando o Estado obriga o cidadão a comprar um serviço privado, deveria garantir que esse serviço funciona de forma justa, diligente e transparente.

O Decreto-Lei n.º 291/2007 aprovou o regime do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel e estabeleceu regras para a regularização dos sinistros. A ASF publica também relatórios sobre a regularização de sinistros automóvel, analisando a informação reportada pelas

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

prazo legal se o cidadão, perante uma recusa injusta, continua frequentemente empurrado para uma via longa, cara e emocionalmente desgastante? A lei pode estar escrita. O problema é quando a realidade a lê com sotaque de impunidade.

## **O truque da responsabilidade adiada**

Há um mecanismo perverso que muitos cidadãos conhecem: a responsabilidade não é negada sempre de forma frontal; é adiada, relativizada, condicionada, tecnicamente esvaziada. Pede-se mais um documento. Aguarda-se mais uma peritagem. Invoca-se uma interpretação alternativa. Questiona-se a extensão do dano. Suspende-se o processo. Transfere-se a culpa. Reduz-se o valor. Propõe-se uma indemnização que não repara o prejuízo real.

Assim, a recusa deixa de parecer recusa e passa a parecer procedimento. A injustiça veste fato cinzento, usa vocabulário contratual e assina emails com “os melhores cumprimentos”.

O cidadão, por seu lado, é tratado como suspeito preventivo. Tem de provar que sofreu, que não exagerou, que o dano existe, que a culpa é de outro, que a reparação é necessária, que o orçamento é razoável, que a casa não se

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

O drama das seguradoras não é apenas económico. É ético. Porque o seguro trabalha sobre o medo humano: medo do acidente, da doença, da perda, da destruição, da morte, da ruína. Uma seguradora que usa a sua superioridade técnica para dificultar o pagamento justo não está apenas a defender margem financeira. Está a degradar uma promessa civilizacional.

Uma sociedade decente não pode permitir que a protecção contratada se transforme num jogo de desgaste. Não pode aceitar que o cidadão cumpridor seja tratado como incómodo quando pede aquilo por que pagou. Não pode tolerar que a justiça lenta funcione, na prática, como aliada objectiva dos mais fortes.

E também não pode aceitar reguladores meramente contemplativos. Regular não é publicar relatórios elegantes. Regular é impedir abusos, sancionar más práticas, obrigar à transparência, proteger o elo mais fraco e criar consequências reais para quem transforma a relação contratual numa armadilha.

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

medidas, seria necessário reforçar a supervisão efectiva dos processos de sinistro, criar penalizações automáticas mais fortes para atrasos injustificados, tornar públicas métricas comparáveis por seguradora, simplificar a arbitragem, obrigar a fundamentações claras e auditáveis das recusas e proteger melhor o lesado quando a responsabilidade de terceiro é evidente.

Também seria indispensável inverter o ónus moral do processo. O cidadão não deve ser tratado como inimigo por defeito. A seguradora deve ser obrigada a actuar com diligência reforçada, sobretudo quando estão em causa seguros obrigatórios, danos materiais significativos, saúde, habitação ou responsabilidade civil.

A confiança no sector segurador não se recupera com publicidade de famílias felizes, automóveis brilhantes e cães sorridentes no sofá. Recupera-se pagando o que é devido, em tempo útil, com respeito pelo cidadão. Tudo o resto é verniz sobre madeira podre.

## **Conclusão: o cidadão não pode continuar sozinho**

O seguro nasceu como instrumento de solidariedade organizada perante o risco. No seu melhor, é uma das

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

torna-se máquina de extracção.

O cidadão português conhece bem esta sensação. Paga, espera, reclama, insiste, escreve, telefona, prova, desespera e, por vezes, acaba em tribunal para obter aquilo que deveria ter sido resolvido por justiça elementar. E quando finalmente ganha, se ganhar, já perdeu tempo, serenidade e fé nas instituições.

O verdadeiro escândalo não está apenas nas recusas injustas. Está no método. Transformar cada sinistro numa corrida de resistência é uma forma sofisticada de negar direitos sem o dizer em voz alta.

Uma democracia adulta mede-se também aqui: na capacidade de proteger o cidadão comum quando ele enfrenta estruturas económicas poderosas. Porque uma apólice não deve ser uma ratoeira com assinatura elegante. Deve ser uma promessa cumprida.

## **Nota editorial**

Este artigo não acusa todas as seguradoras, nem todos os seus profissionais, de conduta ilícita. Há certamente técnicos competentes e pessoas sérias no sector. A crítica dirige-se ao padrão sistémico de desequilíbrio

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*

accionar o seguro.

## Referências consultadas

- ASF — Relatório de Gestão de Reclamações, 1.º semestre de 2025: [consultar fonte](#)
- ASF — Relatório de Regularização de Sinistros Automóvel 2024: [consultar fonte](#)
- Diário da República — Decreto-Lei n.º 291/2007, seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel: [consultar fonte](#)
- CIMPAS — Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros: [consultar fonte](#)
- Gov.pt — Centro de Arbitragem apoiado pelo Ministério da Justiça, sector segurador: [consultar fonte](#)
- Autoridade da Concorrência — Processo PRC/2017/10, cartel no sector segurador: [consultar fonte](#)
- DECO PROTeste — Como reclamar e resolver um conflito com a seguradora: [consultar fonte](#)

# Blogue Fragmentos do Caos



*A verdade nasce onde o pensamento é livre.*


do Caos News Team

 [GitHub Pages](#)

 [IPFS \(IPNS\)](#)



**Fragmentos do Caos:** [Blogue](#) • [Ebooks](#) • [Carrossel](#)

 Esta página foi visitada ... vezes.

[Contactos](#)