



# Instituto Superior de Contabilidade e Administração

Politécnico de Coimbra



**Instituto Superior  
de Contabilidade  
e Administração**  
Politécnico de Coimbra

Soraia Prata Figueiredo Dias

**Inteligência artificial na formalização de  
contratos de seguro: ótica dos consumidores**

Inteligência Artificial na formalização de Contratos de Seguro: ótica dos consumidores

Soraia Prata Figueiredo Dias

ISCAC | 20 2 2

Coimbra, junho de 2022





**Instituto Superior  
de Contabilidade  
e Administração**

Politécnico de Coimbra

Soraia Prata Figueiredo Dias

**Inteligência artificial na formalização de contratos de  
seguro: ótica dos consumidores**

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Solicitadoria, Ramo de Solicitadoria de Empresa**, realizada sob a orientação da Professora Doutora Christina Oliveira.

Coimbra, junho de 2022

## **TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou qualquer outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

## **DEDICATÓRIA**

Antes de mais, não poderia deixar de ser grata a todos os Professores e Professoras, em particular, à excelentíssima Professora Doutora Christina Oliveira; os quais, ao longo desta componente letiva, permitiram-me não só evoluir como também me influenciaram em todo o meu percurso académico, agradecendo, do fundo do coração, todo o apoio, disciplina, disponibilidade e motivação prestados.

Neste contexto, não posso, também, deixar de agradecer à minha família por toda a educação, amor e esforço, ao longo destes anos, e, ainda, o apoio incondicional, a compreensão e a confiança, o que permitiu a concretização e finalização deste Mestrado.

Para finalizar, um bem-haja aos meus colegas de Mestrado, pela entreaajuda, companheirismo e partilha; os quais, indubitavelmente, foram um grande apoio neste percurso tão especial. Obrigada, mais uma vez, por tudo o que compartilhámos.

## **RESUMO**

Desde o início do século XX até aos dias de hoje que inúmeros avanços se verificaram na nossa sociedade. A transformação digital é um desses progressos que cresce a um ritmo exponencial e é de esperar que as seguradoras adotem tecnologias disruptivas, como a inteligência artificial.

Nesta investigação, procura-se inferir quais as problemáticas sofridas pelos consumidores enquanto partes outorgantes de um contrato de seguro, qual a perceção e noção do uso de inteligência artificial por parte das seguradoras. Procura-se determinar igualmente se as partes continuam a manter uma relação de confiança face ao advento da tecnologia, especialmente em matéria de seguros.

Através de uma análise legal, doutrinária e jurisprudencial, esta investigação pretende contribuir para o conhecimento, por parte da comunidade científica, sobre as eventuais problemáticas derivadas deste processo de transformação digital. Subsequentemente, debatem-se as implicações legais e éticas desempenhadas pelo uso da inteligência artificial no âmbito dos contratos. Conjugam-se perspectivas críticas e otimistas face ao que o presente e o futuro nos reserva, através da análise do impacto sentido tanto pelas seguradoras como pelo consumidor.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Seguradora; Consumidor; Contratos.

## **ABSTRACT**

Since the beginning of the century until today there are uncounted advancements in our society. Digital transformation is growing in an exponential rhythm and the expectation is that security companies adopt disruptive technologies, like artificial intelligence.

In this research it's intended to infer which problems are felt by consumers in an insurance contract, and what is the perception and notion of artificial intelligence usage by insurance companies. It is also intended to demonstrate the necessity of equality of both parts in insurance matters.

Looking through a legal analysis, doctrinal and jurisprudential, this research looks to elucidate the scientific community about eventual problematics from this digital transformation process. Subsequently, restrictions and ethics are discussed, such as the artificial intelligence within the contract's scope. Critical and optimistic perspectives are combined awaiting for what the present and the future holds, by analyzing the impact felt by insurance companies and by the consumer.

**Keywords:** Artificial Intelligence; Insurance company; Consumer; Contracts.

# ÍNDICE GERAL

Introdução .....	1
I. Inteligência Artificial.....	5
1.1. Concetualização, características e elementos essenciais da inteligência artificial	5
1.2. A inteligência artificial, a sua evolução histórico-legislativa e o seu enquadramento jurídico na atualidade.....	12
II. O contrato de seguro: do modo dito “tradicional” até à atualidade .....	24
2.1. Noção do contrato de seguro .....	24
2.1.1. Breve resenha histórica sobre o regime jurídico do contrato de seguro .....	27
2.1.2. Elementos do Contrato de Seguro .....	29
2.1.3. Deveres das partes .....	33
2.1.4. Intervenientes.....	35
2.1.5. Princípios estruturantes.....	38
2.1.6. Formação do Contrato .....	40
2.1.7. O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.....	42
2.1.8. Enquadramento jurídico do dever de informação.....	44
2.2. Contrato de seguro à distância: aspetos gerais .....	49
2.2.1. Contrato de seguro automatizado .....	54
2.2.2. Contratos inteligentes VS Smart Contracts .....	57
2.2.3. Ferramentas para contrato de seguro automatizado .....	61
2.3. Proteção do consumidor nos contratos de seguro eletrónicos .....	72
2.3.1. A autonomia do direito do consumo: história e justificação dogmática e legal.....	73
2.3.2. Noção de consumidores .....	76
2.3.3. Direitos fundamentais do consumidor: especial incidência sobre os contratos de seguro eletrónicos .....	79

2.3.4. Informações obrigatórias para os consumidores nos contratos de seguro à distância/ automatizados.....	86
2.3.5. Meios processuais de defesa do consumidor nos contratos de seguro eletrônicos.....	90
III. Discussão de Resultados e Conclusões .....	96
3.1. Considerações Finais .....	97
3.2. Propostas e Desafios .....	107
Conclusão .....	109
Bibliografia.....	114
APÊNDICE 1- Questionário eletrônico sobre a Inteligência Artificial na formalização de Contratos de Seguro: ótica dos consumidores .....	125
Anexo 1- Estatísticas de Seguros 2020- ASF.....	131

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1- Género dos inquiridos. ....	97
Gráfico 2- Idade dos inquiridos. ....	97
Gráfico 3- Nível de escolaridade dos inquiridos. ....	98
Gráfico 4-Atuação e noção da IA por parte dos inquiridos. ....	98
Gráfico 5- IA como protetora de dados pessoais dos consumidores. ....	99
Gráfico 6- IA e seus impactos ao nível do emprego. ....	99
Gráfico 7-IA como essência na experiência e representação do consumidor. ....	100
Gráfico 8- Quais os consumidores que possuem um contrato de seguro. ....	100
Gráfico 9- Realização de um contrato de seguro à distância ou pessoalmente. ....	101
Gráfico 10- Informação relativa aos direitos e deveres dos consumidores. ....	101
Gráfico 11- Perceção dos consumidores sobre a IA nas seguradoras. ....	102
Gráfico 12- Grau de confiança dos consumidores de seguro perante o “chatbot”. ....	102
Gráfico 13- Perceção dos consumidores de seguros acerca da utilização da IA. ..	103
Gráfico 14- Meio de comunicação do consumidor com a sua seguradora. ....	103
Gráfico 15- Incómodos por achar que estaria coberto pelo seguro. ....	104
Gráfico 16- Influência da IA nos consumidores de seguro. ....	104
Gráfico 17- Qual o modo de celebração preferencial para os sujeitos que não possuem contrato de seguro. ....	105
Gráfico 18- Consumidores que não possuem contrato de seguro, expetativas quanto à comunicação dos seus direitos e deveres. ....	105
Gráfico 19- Consumidores que não possuem contrato de seguro: impactos da IA no consumo. ....	106
Gráfico 20- Relação de confiança com “chatbot” dos sujeitos que não possuem contrato de seguro. ....	106
Gráfico 21- Estatísticas de seguros sobre os canais de distribuição no âmbito dos seguros de vida. ....	131
Gráfico 22- Estatísticas de seguros sobre os canais de distribuição no âmbito do ramo não-vida ....	131

## **Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas**

Al.- Alínea;

ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;

BD- Big Data;

CC- Código Civil;

CCG- Cláusulas Contratuais Gerais;

C. Com.- Código Comercial;

CDC- Código de Defesa do Consumidor;

CGS- Condições Gerais dos Seguros;

Cit. – Citado;

CRP- Constituição da República Portuguesa;

DL- Decreto-Lei;

Et. al.- E outros (as);

Etc.- Entre outros;

IA- Inteligência Artificial;

IoT - *Internet of Things*;

LCS- Lei dos Contrato de Seguro;

LDC- Lei de Defesa do Consumidor;

N.º- Número;

Op. – *Opus*;

P.- Página;

RGPD- Regulamento Geral de Proteção de Dados;

UE- União Europeia;

Vol.- Volume.

## **Introdução**

Um dos temas mais complexos das últimas décadas é a inteligência artificial. Diversos esforços foram desenvolvidos para se conseguir atingir uma inteligência artificial igual ou melhor que a inteligência humana.

Este desígnio procura abranger um conjunto de questões tanto da área do Direito como da Computação. Estas áreas, bastante abrangentes, conduzem a um desenvolvimento tecnológico que acaba por ter repercussões na sociedade.

Num enquadramento preliminar, o primeiro capítulo é dedicado a esclarecer e caracterizar não só a inteligência artificial, bem como averiguar e analisar qual o regime jurídico existente.

Outrora, pensava-se que a inteligência artificial era apenas uma narrativa e anseio por parte dos filmes de ficção científica e que a conceção de as máquinas poderem ter como característica a “inteligência” era apenas uma qualidade exclusiva do ser humano.

Na atualidade, o contacto com a inteligência artificial é cada vez mais diferenciado e completo, apresentando-se em diversos aspetos e em novas realidades como, por exemplo, ao nível do direito e nas seguradoras através do processamento de dados, avaliação de riscos no mundo automóvel ou mesmo na criação de contratos.

Porém, todo este desenvolvimento acarreta uma série de “nuances”, muitas vezes não tidas imediatamente em conta, e são essas mesmas nuances e particularidades que a investigação explana. Dá-se uma particular atenção à evolução da inteligência artificial e ao seu desenvolvimento histórico-legislativo, fazendo o respetivo enquadramento atual do tema.

Inicialmente, uma das dúvidas era saber se um contrato concebido por inteligência artificial se encontrava munido de força vinculativa conforme a doutrina em vigor em Portugal. Coloca-se, deste modo, a questão de saber se a inteligência artificial pode elaborar, reajustar ou celebrar um contrato, cumprindo com todas as obrigações e requisitos exigidos pelo ordenamento jurídico interno.

Aquando da elaboração de um contrato, a inteligência artificial torna todo o processo negocial mais célere e eficaz quer no recolher dados sobre os consumidores, como também no que concerne ao traçar perfis de lógica de dados. Mas, para além disso, no setor segurador, a título de exemplo, a inteligência artificial facilita todo o processo

burocrático inerente, desde a subscrição de seguros, gerenciamento e cálculo do risco ou até na criação de novas ofertas de modelos de seguro e serviços.

Estando o poder da tomada de decisão depositado na inteligência artificial, cumpre regular questões quanto à sua responsabilidade e averiguar quem é o sujeito responsável: os proprietários, os fabricantes ou até o próprio algoritmo ao lhe ser conferida personalidade jurídica.

O contrato de seguro acompanhou desde sempre o progresso económico, tecnológico e científico. Pelo exposto, afigura-se essencial delimitar no capítulo II o conceito de contrato de seguro, esmiuçando os elementos que o regem, quais os seus intervenientes, bem como o seu processo de formação.

Nos dias de hoje, as seguradoras já oferecem a possibilidade de celebração de contratos de seguro à distância, pelo que se pretende esclarecer este modo de aplicação da inteligência artificial, e o quanto poderá ser diferente do formato mais tradicional, mais concretamente, na forma como é celebrado um contrato de seguro.

Para o efeito, a questão que norteia a presente investigação é saber que impactos tem o uso desta tecnologia para o consumidor, na celebração de um contrato de seguro à distância. Importa também perceber se os direitos e encargos são igualmente transmitidos com uma perceção clara para o consumidor.

Certo é, porém, que na celebração de um contrato de seguro à distância ou até na sua simulação, os consumidores são confrontados com numerosas solicitações para adquirir os seus serviços. Ademais, verifica-se a existência de cláusulas contratuais gerais que permitem estipular por parte das seguradoras o que lhes é mais favorável o que, por parte do consumidor, pode originar a falta de compreensão e conhecimento quanto ao teor do contrato.

Apesar de todos os esforços por parte da União Europeia em procurar manter uma política de proteção aos consumidores, com o avançar dos anos foram surgindo novas técnicas e métodos cujo objetivo é aliciar, defraudar e ludibriar o consumidor. Por isso, a União Europeia deve ter como preocupação o atualizar das normas em vigor, em vez de esperar que perdue um conjunto de vicissitudes e de incómodos aos consumidores para, finalmente, regular determinada matéria, nomeadamente uma maior proteção do consumidor face às novas tecnologias.

*“Desenvolve-se no contexto da sociedade de risco e da informação, por intermédio de algoritmos computacionais, (...) possuem a potencialidade de causar danos a número incalculável de consumidores, em ofensa ao livre mercado e à ordem econômica”<sup>1</sup>.*

Através do histórico individual de cada utilizador, o algoritmo acaba por apresentar “em primeiro lugar”, nas páginas de internet, aplicações, entre outras, as suas “preferências”, limitando a liberdade de bens e serviços do consumidor e influenciando o seu consumo através de publicidade. De referir que, por exemplo, até o tempo que o utilizador fica a olhar para determinado bem ou serviço é calculado de forma a traçar o perfil de consumo e criar necessidades aparentes.

*“É que as criações humanas, como regra, são feitas para a melhoria da qualidade de vida de toda uma sociedade e não apenas com o fim exclusivo de obtenção de lucros pela desenvolvedora das invenções”<sup>2</sup>.*

De igual modo, a dissertação versa sobre os conceitos interligados com a celebração de contratos de seguro à distância e o uso da IA, mormente: o *big data*, *insurtech*, *internet of things* ou *blockchain*, que se manifesta por ser uma tecnologia direcionada para a agilização de todo este processo (tanto para as seguradoras como para os seus consumidores). Estas ferramentas permitem a criação de técnicas de coleta e processamento da informação, modelos inovadores de gerenciamento do risco, novas oportunidades de oferta, contratação e execução do contrato.

Esta evolução tecnológica assenta em diferentes pressupostos. Daí ser necessária a análise e compreensão de quais as disposições normativas em matéria de consumidores. Procura-se, assim, evidenciar as diferenças existentes no processo de formação “tradicional” do contrato, e verificar como são garantidos os direitos de um consumidor na celebração de um contrato de seguro à distância.

Num último ponto, o capítulo III diz respeito à apresentação de resultados de um questionário eletrónico direcionado para os consumidores. Pretende-se esclarecer: qual a frequência dos consumidores na realização de um contrato de seguro à distância;

---

<sup>1</sup> Superior do Tribunal de Justiça, de 01-12-2021, de Luís Felipe Salomão, processo n.º 0000492-14.2021.5.11.0005. Consultado a 19/06/2022. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1336102488/agint-no-recurso-em-mandado-de-seguranca-agint-no-rms-61306-rj-2019-0199274-6/decisao-monocratica-1336102514>.

<sup>2</sup> Acórdão do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, de 17-02-2022, de Jorge Álvaro Marques Guedes, processo n.º 0000492-14.2021.5.11.0005. Consultado a 19/06/2022. Disponível em: <https://trt-11.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1396596500/4921420215110005/inteiro-teor-1396596509>.

compreender a percepção e noção deste uso de inteligência artificial no quotidiano; qual o grau de confiança dos consumidores quanto ao recurso à inteligência artificial, entre outras questões.

Sublinha-se, no entanto, que esta investigação pode apresentar limitações em termos de amostra, dada a sua especificidade e o facto de nem todos os sujeitos responderem a todas as questões.

Esta investigação assenta numa análise quantitativa através de um questionário eletrónico, direcionado para os consumidores de seguros, estruturado com rigor, para que se obtenha a confiabilidade necessária na obtenção de resultados.

Posteriormente, são agrupados e analisados, estatisticamente, os resultados obtidos, sendo possível mensurar e quantificar as respostas dos inquiridos que vão confirmar ou contestar a questão inicial desta investigação académica.

Perante o exposto, apresentam-se as limitações, bem como as considerações finais tecidas acerca dos resultados obtidos e suas recomendações.

Para finalizar, através de uma análise legal, doutrinária e jurisprudencial, esta investigação procura debater as implicações legais e éticas desempenhadas pelo uso da inteligência artificial no âmbito dos contratos. Conjugam-se perspetivas críticas e otimistas face ao que o presente e o futuro nos reserva e analisam-se os impactos sentidos pelas seguradoras e consumidores.

## **I. Inteligência Artificial**

### **1.1. Concetualização, características e elementos essenciais da inteligência artificial**

A IA é um sistema que permite a simulação de inteligência humana, na medida em que uma máquina é capaz de delinear e ter uma capacidade de processamento e programação, permitindo reproduzir aptidões semelhantes às humanas.

Por outras palavras, terá uma capacidade de raciocínio, aprendizagem, planeamento e criatividade, conseguindo ir para além da sua programação. Dessa forma, são ultrapassados os limites da definição de diretrizes específicas e de decisões baseadas em padrões que se encontram inerentes a uma base de dados.

No âmbito da sua contextualização, destaca-se o cientista e matemático inglês Alan Turing, que realizou inúmeras contribuições para a ciência e, sobretudo, ao nível da conceção da inteligência das máquinas em 1950.

*“As primeiras abordagens usadas para tentar criar sistemas inteligentes basearam-se na ideia de que a inteligência humana, nas suas formas mais elaboradas e evoluídas, consiste na manipulação de representações simbólicas do mundo, e na dedução de novos conhecimentos através da manipulação de representações de factos conhecidos”<sup>3</sup>.*

Remete-se, por isso, à história da IA nos últimos 30 anos. Desde que começou a existir até aos dias de hoje, o processo de implementação sofreu alguns entraves. Houve períodos em que as expectativas eram muito elevadas relativamente ao que se conseguiria atingir com a IA. Seguiram-se períodos de desapontamento uma vez que essas expectativas não foram atingidas devido a cortes de financiamento.

Na atualidade, verifica-se um período de particular otimismo em que a tecnologia está a evoluir de tal forma que já se colocam questões como, por exemplo: Como vai ser o futuro? Será que a IA continuará a desenvolver-se com um crescimento exponencial? Ou se, por outro lado, entrará num processo de estagnação?

---

<sup>3</sup> Nas palavras do autor, OLIVEIRA, Arlindo. (2019). *A Inteligência Artificial*. Edição eBook: Guidesign, p. 50.

O objetivo na atualidade é construir um sistema que, de alguma forma, possa vir a ultrapassar os diagnósticos humanos. Assim, a IA visa uma mudança de paradigma na forma como vivemos em sociedade e que pode vir a alterar até as próprias relações que temos uns com os outros.

A IA poderá dar lugar a uma “sociedade híbrida” onde os humanos e as máquinas vão coexistir, partilhar e colaborar num todo.

Mas será que uma máquina poderá ter um sistema consciente?

Segundo John Searle, *“a resposta é «não». E é «não» pela razão (...), a saber, o programa de computador define-se apenas em termos sintáticos. Mas pensar é mais do que apenas uma questão de eu manipular símbolos sem significado; implica conteúdos semânticos significativos”*<sup>4</sup> [Tradução do autor].

Para o autor, *“Se é realmente um computador, as suas operações têm de definir-se sintaticamente, ao passo que a consciência, os pensamentos, os sentimentos, as emoções e tudo o resto implicam mais do que uma sintaxe. O computador é, por definição, incapaz de duplicar estas características, por mais poderosa que possa ser a sua habilidade em simular”*<sup>5</sup> [Tradução do autor].

*“Searle conclui que a manipulação de símbolos, por si só, nunca pode conduzir à compreensão nem a comportamento consciente”*<sup>6</sup>.

Já Arlindo Oliveira, adepto da evolução tecnológica, menciona que *“De acordo com esta visão, o cérebro humano é um sistema de processamento de informação, e todas as qualidades cognitivas que conhecemos, entre as quais inteligência, emoções e consciência, resultam do processamento de informação”*. Para além do mais, este autor ainda refere que um sistema que passe num teste *Turing*<sup>7</sup> terá consciência.

Nestes termos, a procura pelo desenvolvimento de uma IA que fosse capaz de ter um processamento de linguagem natural e entender frases escritas não tardou. *“O mais famoso destes primeiros sistemas foi o ELIZA, projetado por Joseph Weizenbaum, que conseguia conversar, em linguagem corrente, com um utilizador”*<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> SEARLE, John. (2018). *Mente, Cérebro e Ciência - Edição em Português*. Edições: 70. Edição: Reimpressão 2020 da 2.<sup>a</sup> Edição. Coimbra: Almedina, p. 45.

<sup>5</sup> Neste sentido, SEARLE, John. *op. cit.*, p. 46.

<sup>6</sup> OLIVEIRA, Arlindo. *op. cit.*, p. 85.

<sup>7</sup> Teste que tem como objetivo perceber se um computador é apto a comunicar de uma forma em que não é possível distinguir o seu discurso de um ser humano.

<sup>8</sup> OLIVEIRA, Arlindo. *op. cit.*, p. 86.

Embora este projeto tenha representado um grande avanço tecnológico e tenha um parecer favorável na realização do teste *Turing*, é de referir que foi realizado no âmbito de questões muito específicas e com pouco rigor. Apesar do sistema ter confundido alguns utilizadores, o próprio sistema acabava por não compreender os termos da conversa.

Até à atualidade, os sistemas de IA foram bastante explorados, pensando-se já na construção de uma sociedade híbrida.

Associado a determinados conceitos, que possam vir a dar lugar a uma sociedade híbrida, verifica-se o de autonomia das máquinas. A autonomia é a capacidade de uma máquina determinar como e quando atingir os seus próprios objetivos e executar as tarefas “sem controlo humano”.

Relacionado com a autonomia surge o termo “delegação”. Este conceito é a possibilidade de atribuir tarefas às máquinas, caso estas sejam eficientes e eficazes. Só que a questão é: quando é que o ser humano estará pronto a delegar essas tarefas?

A delegação depende de muita coisa: da competência, da autonomia e da confiança depositadas na máquina.

No quotidiano, esta delegação já se verifica. Basta pensar em ações, tais como efetuar uma pesquisa na internet, usar um tradutor online, a recomendação de um livro na internet, entre outras. Estas tecnologias já se encontram na atualidade, através de técnicas de aprendizagem automática, o “machine learning”.

*Machine learning* tem por objetivo fazer com que os computadores consigam aprender a partir de certos dados, a fim se aperfeiçoar o seu desempenho com as suas experiências.

O desafio que se verifica é conseguir construir máquinas autónomas capazes de promoverem a colaboração e interação com os humanos. Com a finalidade de atingir uma sociedade “pró-social”, ao ter comportamentos que ajudem os outros. Essencialmente, a construção da IA pauta-se por critérios de utilidade (cooperação, empatia e confiança).

*“Uma tarefa desafiante para os legisladores é equilibrar a promessa da IA de criar eficiências, melhorar a qualidade de vida e contribuir para o crescimento económico com preocupações legítimas sobre privacidade e o potencial da IA para exacerbar desequilíbrios ou práticas discriminatórias. Conforme as tecnologias de IA se tornam mais sofisticadas e difundidas, novas políticas e regulamentações serão fundamentais*

*para estabelecer as regras sob as quais a tecnologia pode crescer e ser incorporada a uma sociedade ou economia”<sup>9</sup>.*

Muitos problemas e questões devem ser reguladas, designadamente: a responsabilidade, o tratamento de dados, as decisões que são otimizadas no âmbito das contratações ou até os problemas éticos (a título de exemplo, a sua discriminação).

*“O Direito não se pode colocar a par das vicissitudes do tempo” e “ignorar as modificações sociais implementadas pela tecnologia é para no tempo (...) E não se pode ignorar que as contratações, antes formais, tomaram outra forma”<sup>10</sup>.*

Para o autor Nick Bostrom, a IA vai, com toda a certeza, superar os níveis da inteligência humana. O autor alerta, contudo, para as suas implicações, afirmando que, no tempo atual, somos *“crianças a brincar com uma bomba”<sup>11</sup>.*

Na caracterização e vantagens da IA, convalida-se o facto de esta transmitir dados mais confiáveis e eficientes, transmitindo mais segurança.

Denota-se a sua aprendizagem contínua através de uma base de dados fornecida, tendo como principal objetivo melhorar e tornar mais eficientes as tomadas de decisões.

Maior exatidão e acerto em comparação com as ações humanas, bem como uma rápida comunicação, complementação de tarefas e tratamento de informação, o que, por conseguinte, está relacionado com uma maior produtividade e faturação em qualquer departamento.

E, por último, outra das vantagens é a sua imparcialidade associada à ausência de emoções.

*“Importa salientar que as vantagens da implantação de sistemas de IA serão muito superiores às desvantagens. A IA contribuirá para combater as alterações climáticas de*

---

<sup>9</sup> Relatório de desenvolvimento de políticas de inteligência artificial. (fevereiro de 2020). *Desenvolvimento de Políticas de inteligência Artificial Impactos, princípios e desenvolvimentos na América Latina*. Consultado em 01/07/2021. Disponível em:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIU0vzr\\_r0AhVrhP0HHef9DNQOFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.tmgtelecom.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F07%2FTMG-Relat%25C3%25B3rio-de-desenvolvimento-de-pol%25C3%25ADticas-de-intelig%25C3%25Ancia-artificial.pdf&usq=AOvVaw3URYIuUbMr4cvMPSuyHR9M](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIU0vzr_r0AhVrhP0HHef9DNQOFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.tmgtelecom.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F07%2FTMG-Relat%25C3%25B3rio-de-desenvolvimento-de-pol%25C3%25ADticas-de-intelig%25C3%25Ancia-artificial.pdf&usq=AOvVaw3URYIuUbMr4cvMPSuyHR9M) .

<sup>10</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça, São Paulo, de 31/08/2020, Apelação Cível n.º 1112009-49.2018.8.26.0100. Relator: Virgílio de Oliveira Júnior, 21ª Câmara de Direito Privado. Consultado a 12/05/2022. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/926857147/apelacao-civel-ac-11120094920188260100-sp-1112009-4920188260100/inteiro-teor-926857197> .

<sup>11</sup> Conforme BOSTROM, Nick. (2017). *Superintelligence: Paths, Dangers, Strategies*. Oxford University Press, p. 24.

*forma mais eficaz, melhorar os exames médicos e as condições de trabalho, integrar melhor as pessoas com deficiência e os idosos na sociedade e proporcionar cursos de formação personalizados para todos os tipos de estudantes. Para explorar as variadas oportunidades tecnológicas e reforçar a confiança das pessoas na utilização de sistemas de IA, evitando simultaneamente cenários prejudiciais, a melhor forma de avançar é definir normas éticas saudáveis combinadas com um processo de indemnização sólido e justo”<sup>12</sup>.*

Após o exposto, surge a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico que, com o intuito de obstar a eventuais danos provocados pelas tecnologias, informa que metade das profissões e empregos vão ser afetados nas próximas décadas. Face às circunstâncias apresentadas, se o desemprego aumentar vão também aumentar os encargos sociais.

Portugal vai enfrentar um desafio tremendo. O futuro reserva a eliminação de muitos postos de emprego, e ao direcionar para o setor segurador a automatização, digitalização e agilização de tarefas verificar-se-á, como consequência, a cessação de elevados vínculos contratuais laborais.

*“O ano de 2020 começou com um tom amargo para cerca de cem trabalhadores da seguradora Liberty. (...) Mas a Liberty não é caso único: nos últimos cinco anos, o setor dos seguros perdeu mais de 7700 trabalhadores, entre funcionários das seguradoras e mediadores que encerraram portas. Os números serão superiores já que ainda não incluem os funcionários que terão saído das seguradoras em 2019 e porque parte dos mediadores são sociedades com mais de um trabalhador”<sup>13</sup>.*

A requalificação apresenta-se como um desafio, ou seja, saber até que ponto as novas gerações e os trabalhadores já integrados no mercado de trabalho, há largos anos, irão conseguir adaptar-se às exigências da era digital.

O futuro reserva uma substituição de postos de trabalho e não o desemprego. O que implica uma necessidade de requalificação, sobretudo nos menos qualificados, bem como

---

<sup>12</sup> Proposta de Resolução do Parlamento Europeu 2020/2014 (INL). *Recomendações à Comissão sobre o regime de responsabilidade civil aplicável à inteligência artificial*. Consultado em 28/06/2021. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/>.

<sup>13</sup> Neste sentido, TAVARES, Elisabete. (08 de março de 2020). *Seguros cortam quase 8000 empregos em cinco anos*. Consultado em 01/07/2021. Disponível em: <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/08-mar-2020/seguros-cortam-quase-8000-empregos-em-cinco-anos-11899692.html>.

o facto de se ter de estimular a formação com políticas de mobilização de oferta de emprego.

As questões essenciais para se beneficiar daquilo que são as oportunidades geradas pelas tecnologias digitais surgem relacionadas com o futuro tratamento, processamento e transmissão de dados, digitalização e automatização. Passando por se depender de um conjunto de pressupostos da vida coletiva.

Desde já, da capacidade dos sujeitos para lidarem com as tecnologias digitais, o grau de preparação das empresas para aproveitarem um melhor modelo de negócio, de forma a poderem adaptá-lo às suas necessidades. Bem como na capacidade de surgir uma administração pública mais eficaz, eficiente e transparente através da adoção da tecnologia digital.

E, finalmente, um conjunto de pressupostos básicos para a evolução de uma sociedade tecnológica passará pela adoção de infraestruturas de telecomunicações, pelo armazenamento de dados e pela capacidade de, autonomamente, o nosso país ser capaz de desenvolver tecnologias disruptivas e não se limitar a adquirir este conhecimento produzido por terceiros.

No meio deste enredo, o setor segurador terá um grande papel a desempenhar nestes novos desafios do estado social. A poupança deve ser estimulada, tanto por via fiscal, como por via de uma oferta de produtos relacionados com pensões, através da poupança, e que sejam bem escrutinados e com uma boa supervisão.

Mas para que o setor segurador possa ser um parceiro de estado na resposta destes enormes desafios é preciso um ambiente com um relatório, enquadramento legal, contabilístico, fiscal exigente e transparente.

O setor segurador existe para dar resposta, ser uma segurança e proteção dos cidadãos e empresas. E num mundo direcionado para a mudança, poder antecipar o dia de amanhã e a necessidade de proteção e segurança é essencial para tornar o seguro cada vez mais relevante para a nossa sociedade.

Em suma, muitos dos novos riscos e desafios das pessoas e que as empresas vão enfrentar no futuro carecem necessariamente de uma rede de proteção de seguro. O envelhecimento das populações, as alterações climáticas, as novas formas de mobilidade, o teletrabalho, a dependência da necessidade de cuidados de saúde, a digitalização e os

*cyber* riscos estão e continuarão a impactar de uma forma decisiva a vida dos cidadãos e das organizações.

O setor segurador pode ter um papel central em parceria com o Estado em muitas situações, nas respostas necessárias para mitigar os riscos associados a estes desafios estruturais que enfrenta a nossa sociedade.

## **1.2. A inteligência artificial, a sua evolução histórico-legislativa e o seu enquadramento jurídico na atualidade**

Com o advento da evolução tecnológica, as empresas apostam cada vez mais nas análises avançadas para agilizar o fluxo de trabalho, de forma a perceberem e atenderem melhor os seus clientes, principalmente, no concernente ao auxílio de tomadas de decisões.

Neste contexto, a 29 de janeiro de 2021 surge a notícia de que *“Portugal, no âmbito da presidência portuguesa da União Europeia (UE), vai apostar na adoção da primeira lei comunitária sobre inteligência artificial (IA), baseada na transparência e respeito pelos direitos dos utilizadores (...)*

*A União Europeia (UE) está a preparar o seu primeiro conjunto de regras para gerir as oportunidades e os desafios da IA, centrando-se no aumento da confiança em relação à IA, incluindo a gestão do impacto potencial da IA nos indivíduos, na sociedade e na economia”<sup>14</sup>.*

Mediante o exposto, denota-se que tanto em Portugal como na União Europeia (UE) ainda não existe qualquer tipo de regulamentação ao nível da IA.

Até ao momento, existem, única e exclusivamente, relatórios e propostas legislativas que têm como principal objetivo assegurar uma interligação entre IA e os princípios fundamentais<sup>15</sup>.

Já nos Estados-Unidos verifica-se a utilização da IA no âmbito do serviço à justiça, no qual, *“os magistrados podem calcular a pena de prisão a aplicar a um arguido ou decidir sobre a liberdade condicional através de um sistema de pontos gerado por um algoritmo que, com respostas dadas pelo condenado, avalia a probabilidade de risco e de reincidência”<sup>16</sup>.*

Em resposta ao sucedido, a Associação Sindical de Juízes Portugueses vem afirmar que *“nenhum sistema utilizado em tribunais estrangeiros tem a sua validade e*

---

<sup>14</sup> Parlamento Europeu. (20 de maio de 2021). *Regular a Inteligência Artificial na UE: as propostas do Parlamento*. Consultado em 14/06/2021. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20201015STO89417/regular-a-inteligencia-artificial-na-ue-as-propostas-do-parlamento> .

<sup>15</sup> Garantir a segurança, a transparência, a responsabilidade civil e ambiental.

<sup>16</sup> No entender de MANDIM, David. (15 de outubro de 2019). *A Inteligência Artificial ao serviço da Justiça. Pode haver um juiz-robô?*, Consultado em 14/06/2021. Disponível em: <https://www.dn.pt/pais/a-inteligencia-artificial-ao-servico-da-justica-pode-haver-um-juiz-robo--11408704.html> .

*eficiência comprovada, não servindo, sequer, para prever de forma suficientemente fiável a possibilidade de reincidência de um arguido ou o sentido de uma decisão" <sup>17</sup>.*

*A sua utilização "tornaria a justiça num 'pronto-a-vestir' extraordinariamente conservador, em vez de ser um 'fato à medida' ajustado às especificidades do caso concreto, ao tempo presente, às necessidades dos cidadãos e às exigências de uma justiça humanista, de equidade e com respeito pela legalidade das soluções dos casos concretos"<sup>18</sup>.*

Em Portugal, encontram-se dois projetos em desenvolvimento: um que defende que os juízes tenham ao seu dispor uma ferramenta tecnológica que permita pesquisas rápidas; e o outro, na área do cadastro do território, lançado após os incêndios de Pedrógão Grande.

Podem existir outros planos, por exemplo, a nível do registo de patentes. Mas Portugal irá avançar com toda a cautela e prudência, ao colocar em aberto a questão da existência de uma *machine learning* (uma máquina que recolhe dados e identifica padrões, ou seja, utilizando a IA), mas deixa a decisão final para o ser humano.

Outro projeto que se encontra em aberto é a possibilidade de uma nova plataforma para os juízes. *"A base do Citius não era suficiente para as necessidades dos juízes"<sup>19</sup>.*

Assim, em Portugal, pretende-se atingir uma tutela da inovação na justiça como, a título de exemplo, na área da pesquisa, ao conceber de forma eficaz o acesso à jurisprudência e o reconhecer de interconexões entre acórdãos ou processos.

Esta utilização da IA ao serviço da justiça e do direito, apesar das suas vantagens associadas, não deixa de trazer desvantagens.

Um exemplo prático da sua vantagem é um caso oriundo do Brasil. Em 2018, quando uma empresa tecnológica (*LawGeeks*) põe à prova 20 advogados contra um algoritmo de inteligência artificial.

O objetivo *"era examinar riscos contidos em cinco contratos de confidencialidade. Em termos de precisão, um dos 20 advogados conseguiu empatar com a inteligência artificial. Ambos atingiram 94% de precisão nessa tarefa. Coletivamente,*

---

<sup>17</sup> MANDIM, David. (15 de outubro de 2019). *A Inteligência Artificial ao serviço da Justiça. Pode haver um juiz-robô?*. Consultado em 14/06/2021. Disponível em: <https://www.dn.pt/pais/a-inteligencia-artificial>.

<sup>18</sup> *Idem*.

<sup>19</sup> *Idem*.

a inteligência artificial ganhou, porque o grupo de advogados atingiu a média de 85%. (...).

*Em termos de velocidade, a inteligência artificial cumpriu a tarefa de revisar todos os cinco contratos de confidencialidade em apenas 26 segundos. Em comparação, as mentes jurídicas da qualificada equipe de humanos levaram 92 minutos, em média, para concluir a tarefa”<sup>20</sup>.*

Quanto à desvantagem da utilização da IA, será a título de exemplo, o caso dos EUA, - caso *Nijeer Parks* que, em fevereiro de 2019, é acusado e preso por um crime que não teria cometido.

*“Embora a tecnologia de reconhecimento facial tenha se tornado cada vez mais precisa, pesquisas mostraram que é drasticamente mais propensa a erros ao tentar combinar os rostos de pessoas de pele mais escura. E como não existem diretrizes federais para limitar ou padronizar o uso do reconhecimento facial pelas autoridades, os estados – e, mais frequentemente, os municípios – são deixados para decidir por si mesmos o que fazer para controlar seu uso”<sup>21</sup>. [Tradução nossa]*

O uso da IA para o reconhecimento facial no auxílio da justiça tem ocasionado ilicitudes.

*“O software de reconhecimento facial que as agências de aplicação da lei usam atualmente não está disponível para auditoria pública, e os algoritmos que alimentam o software de detecção e identificação geralmente são sistemas proprietários de caixa fechada que os pesquisadores não podem investigar. Quando o público não sabe como esses sistemas de reconhecimento facial funcionam ou quão precisos eles são, o público não sabe se esses sistemas estão sendo usados adequadamente, especialmente na aplicação da lei”<sup>22</sup>.*

---

<sup>20</sup> MELO, João. (21 de novembro de 2018). *Inteligência artificial bate 20 advogados em testes de revisão de contratos*. Consultado em 09/05/2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-nov-21/inteligencia-artificial-bate-20-advogados-revisao-contratos>.

<sup>21</sup> GENERAL, John. SARLIN, Jon. (29 de abril de 2021). *A false facial recognition match sent this innocent black man to jail*. CNN Business. Consultado em 09/05/2022. Disponível em: <https://edition.cnn.com/2021/04/29/tech/nijeer-parks-facial-recognition-police-arrest/index.html>.

<sup>22</sup> KLOSOWSKI, Thorin. (15 de julho de 2020). *Facial Recognition Is Everywhere. Here’s what we can do about it*. Wirecutter. Consultado em 10/05/2022. Disponível em: <https://www-nytimes-com.translate.google.wirecutter/blog/how-facial-recognition-works/? x tr sl=en& x tr tl=pt& x tr hl=pt-PT& x tr pto=sc>.

Neste âmbito, em Portugal, o Gabinete Nacional de Segurança emite o Despacho n.º 2705/2021, de 11 de março, ao regular o estatuto sobre os dados biométricos de reconhecimento facial.

O Estado português assume o uso desta tecnologia, mas, por enquanto, este uso cinge-se à identificação de cidadãos nas prestações de serviços eletrónicos ao validar e verificar as assinaturas de um sujeito. Nestes termos, o uso da IA é empregue para ser um sistema de deteção, verificação e agilização dos procedimentos administrativos.

Agora, no que diz respeito ao papel da UE, a 25 de abril de 2018, a Comissão Europeia publicou um relatório sobre a IA quanto aos novos desafios que com ela surgem. Todavia, este relatório não prevê qualquer norma referente à IA, comprometendo-se apenas com diretivas que terão de ser objeto de modificação de projetos e objetivos.

Neste cenário, surge a criação de um Grupo de Peritos de Alto Nível (GPAN) que, em 2019, de forma a garantir um quadro jurídico com parâmetros que assegurem o mesmo conjunto de valores e direitos fundamentais da UE no seu uso da IA. Para além disso, concebe uma lista de avaliação que contempla algumas orientações.

Estas orientações visam transmitir segurança, controlo, robustez, privacidade, transparência, proteção de dados pessoais, conforme o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), não discriminação, responsabilidade bem como um bem-estar social e ambiental. Através destas novas soluções tecnológicas, pretende-se combater os riscos e a desconfiança acerca das novas tecnologias.

Para a aplicação e cumprimento destes objetivos, procede-se à criação de um instituto de responsabilidade civil na atuação e uso da IA.

Este instituto ganha uma enorme pertinência através da *deep learning* na elaboração e gerenciamento de contratos.

Na esfera do setor segurador, o uso da IA oferece incontáveis benefícios logo aquando da celebração do contrato de seguro, pois o tomador na declaração inicial do risco (artigo 766º do Código Civil, doravante designado por CC) acaba por declarar um conjunto de pré-informações e de dados que serão fundamentais para averiguar o nível de exposição ao risco e que acaba por ser fulcral para a determinação da quantia a pagar pelo prémio de seguro e a sua subscrição do contrato de seguro.

*“No âmbito da operação de seguros, a inteligência artificial apresenta diversas utilidades (...). De um lado, a capacidade dos sistemas de inteligência artificial de*

*organizar e interpretar dados automatizando a tomada de decisão do processo de subscrição do risco, compreendido, em sentido amplo, como processo de mensuração, monitoramento e seleção específica do risco. De outro lado, (...) leva ao surgimento de novos riscos a serem cobertos pelo seguro, assim como novos modelos de oferta de contratação, pelos meios digitais e com processos automatizados”<sup>23</sup>.*

No domínio da atividade seguradora, esta assenta na gestão precisa da ciência financeira do risco e, através da IA, torna cada vez mais eficiente e eficaz tanto o gerenciar do risco através da previsão e aferição do risco como através da providência do controlo do risco, abarcando cada vez mais o setor segurador novos protótipos de contratação de subscrição e de garantia do risco. E até na execução do contrato através da comunicabilidade do agravo do risco aquando de um sinistro (artigo 766º e 769 do CC).

Importa salientar dois acórdãos que referem a justificabilidade de uma regulamentação da IA no âmbito dos contratos.

O primeiro diz respeito a uma empresa de gestão de risco que dá uso a um algoritmo, em que o mesmo tem sempre um banco de dados, de forma a analisar e procurar dados relevantes. Esses dados dizem respeito a créditos relativos a empregados, e até a candidatos de acesso ao emprego.

No qual, “*conforme critérios definidos no algoritmo que embasa o programa, ela promove a ‘classificação’, a ‘avaliação’ ou o ‘controle da informação’.* (...) *No caso, a ré usa dado(s) com fim diverso daquele para o qual foi criado, a fim de indicar ao empregador e à seguradora um maior risco na contratação ou na distribuição de serviços para determinado empregado”<sup>24</sup>.*

A dúvida sobre a legitimidade da atuação da empresa ao utilizar o seu algoritmo à luz do RGPD levou ao questionamento do Tribunal Superior de Justiça Brasileiro.

Este acórdão acaba por demonstrar extrema relevância uma vez que o algoritmo influencia a contratação de candidatos de acesso ao emprego. Para além de o algoritmo

---

<sup>23</sup>MIRAGEM, Bruno. PETERSEN, Luiza. (2020). *Seguro e inteligência artificial: novo paradigma tecnológico e seus reflexos na causa e na estrutura do contrato de seguro*. Consultado a 16/06/2022, p. 492. Disponível em:

[https://www.academia.edu/44142419/SEGURO\\_E\\_INTELIG%C3%8ANCIA\\_ARTIFICIAL\\_NOVO\\_PARADIGMA\\_TECNOL%C3%93GICO\\_E\\_SEUS\\_REFLEXOS\\_NA\\_CAUSA\\_E\\_NA ESTRUTURA DO CONTRATO DE SEGURO](https://www.academia.edu/44142419/SEGURO_E_INTELIG%C3%8ANCIA_ARTIFICIAL_NOVO_PARADIGMA_TECNOL%C3%93GICO_E_SEUS_REFLEXOS_NA_CAUSA_E_NA ESTRUTURA DO CONTRATO DE SEGURO) .

<sup>24</sup>Acórdão do Tribunal Superior de Justiça, de 25-02-2022, de Alberto Bresciani, processo n.º E 933-49.2012.5.10.0001. Disponível em:

<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1395424115/e-9334920125100001/inteiro-teor-1395424495> .

não nutrir as vicissitudes que levaram determinado candidato a possuir créditos, não tendo a capacidade de demonstrar empatia e reconhecer dificuldades inerentes à vida de um ser humano.

Averigua-se a análise de outro acórdão assente num agravo em recurso especial, no Brasil.

Um agravo em recurso especial é destinado a tratar eventuais inconsistências de uma sentença judicial de um determinado ordenamento jurídico. Portanto, não se destina a impugnações de decisões judiciais, não se discutem os factos, mas têm o propósito de se analisarem questões de direito.

A quem caberá fazer um juízo definitivo de uma determinada circunstância (no caso em concreto terá por base uma ação condenatória) sobre um recurso especial será o Superior Tribunal de Justiça.

Inicia-se este processo em consequência de um plano de saúde que vigorava já desde 1997. As partes são: a agravada Idelsa Frantosi Dutkewicz contra a Beneficência Camiliana do Sul (agravado), que presta serviços hospitalares.

Em causa está o atraso de pagamento de um plano de saúde que deveria ter sido cumprido num prazo de sessenta dias. E que, por conseguinte, levou à rescisão do contrato por parte do algoritmo da Beneficência Camiliana do Sul.

Idelsa acabou por alegar que o seu atraso se deveu ao facto de ter oitenta e sete anos e, lamentavelmente, com a morte do seu filho ter deixado de ter quem lhe pagasse no imediato e em tempo útil a prestação, uma vez que até à data era ele que lhe administrava todos os seus encargos.

Todavia, apesar do atraso de pagamento de seguro, Idelsa, em janeiro de 2018, pagou a devida contraprestação com juros de mora, após noventa e três dias.

Deste modo, Idelsa acabou por mencionar que *“a rescisão, via algoritmo do sistema de controlo da apelada, por certo que não leva em consideração a boa-fé, o interesse social e a condição das pessoas que necessitam do serviço”*<sup>25</sup>.

Idelsa acabou por afirmar que ficou muito afetada e vulnerável em virtude do sucedido e que este problema lhe deveria ter sido comunicado por telefone.

---

<sup>25</sup>Acórdão do Tribunal Superior de Justiça, de 05/04/2021, de Marco Bellizze, processo n.º ARESP 1770363 SC 2020/0258627-2. Consultado a 17/05/2022. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1211750060/agravo-em-recurso-especial-aresp-1770363-sc-2020-0258627-2/decisao-monocratica-1211750070>.

A contraparte Beneficência que interpôs o recurso contrapôs com base no artigo 13, II, da Lei n.º 9.656/1998 que põe término à notificação por telefone. “*Com efeito, é cediço que o encaminhamento desse documento ao endereço do usuário atesta a notificação, ainda que a carta tenha sido entregue em mãos de pessoa diversa do destinatário (...)*”<sup>26</sup>. O que nada comprova que Idelsa tenha sido informada.

Na petição inicial, Idelsa teria alegado não ter sido notificada do seu débito e que, atendendo à sua idade, esta comunicação deveria ter sido realizada pessoalmente. A contraparte, por sua vez, afirmava ter cumprido todos os trâmites legais: “*Esse dado, acrescido à prévia notificação, faz preencher os requisitos formais autorizadores da rescisão do contrato*”<sup>27</sup>.

O Superior Tribunal de Justiça Brasileiro concluiu que:

*“Particularidades do caso que denotam a abusividade da relação contratual operada pelo plano de saúde dada a conduta contrária aos preceitos orientadores de boa-fé objetiva, em especial, do dever de cooperação entre as partes, o qual tem grande relevância na execução de contratos (...) Desse modo o plano de saúde atuou com a finalidade de inviabilizar a continuidade do contrato, e não de envidar esforços para a manutenção da relação como impunha a boa-fé”*<sup>28</sup>.

Por fim, o Superior Tribunal de Justiça declarou não haver fundamentos para um agravo de recurso especial.

O que se pretende demonstrar é que, embora o uso desta tecnologia já tenha influência na vida dos cidadãos através da sua tomada de decisões, denota-se que existe ainda um desconhecimento e uma falta de aplicação prática em questões sociais.

De facto, é possível utilizar a tecnologia para potencializar inúmeras tarefas de advocacia. Todavia, a IA processa e traz os *insights* para que os advogados trabalhem naquilo que é mais o "calor humano", ou seja, o colocar-se no lugar do próximo, o saber negociar, trabalhar de forma mais intuitiva e estratégica dentro de determinada empresa.

Apesar da IA fazer um processamento de dados de maneira mais rápida, a mesma nem sempre possui um pensamento crítico e complexo como é o ser humano. A IA não gosta de ambiguidades por estar associada à razão, e um ser humano à emoção.

---

<sup>26</sup> *Idem.*

<sup>27</sup> *Idem.*

<sup>28</sup> *Idem.*

No âmbito dos contratos, a IA poderá deter um conjunto de minutas padrão, que incluem cláusulas obrigatórias, questões regulatórias, de riscos e segurança da informação. E apesar de esta ser treinada para alguns cenários, é certo que a IA está associada a uma aprendizagem contínua e, por isso, ainda não se afigura como possível abarcar todas as possibilidades e inerências de cada contrato.

Positivamente, verifica-se que a IA pode elaborar um contrato em tempo recorde, bem como identificar qualquer erro num contrato em segundos e por isso, possivelmente, transmitir uma maior confiança.

Mas para que este processo seja alcançado com um efetivo sucesso será necessária uma parceria. A esfera de contratos e do direito abarca áreas muito vastas que necessitam de uma adaptação caso a caso no domínio da IA. Afigura-se como necessário uma colaboração entre as empresas de software, o departamento jurídico e áreas de TI para que estes projetos tenham sucesso.

Para a criação de modelos e desenvolvimento cognitivo da IA nos contratos, terá de se aceder a um conjunto de contratos, de forma a construir-se uma base de conhecimento. A IA precisa de exemplos práticos para aprender como se efetuam: contratos na fase de negociações, alterações num determinado contrato e contratos que foram rejeitados, para que esta comece a identificar padrões.

De salientar que esta tecnologia é uma aprendizagem cognitiva e que não se resume à identificação e criação de um padrão. Terá de atender a diferentes tipos de contrato e às suas especificidades.

Tem por base uma cognição semântica, ou seja, um determinado texto, embora escrito de uma determinada forma, pode alterar-se de maneira a estabelecer-se aquilo que um cliente precisa.

A IA acaba por negar determinado facto se este estiver a ferir alguma regra para o qual tenha sido programada ou aprendido.

Daí serem necessários, na elaboração, continuidade e fim de um contrato, uma revisão por parte de um advogado ou solicitador, de forma a analisar se uma decisão da IA será a mais correta e, caso não o seja, haver uma correção desse modelo de modo a aperfeiçoá-lo.

O governo não só precisa de regulamentar a IA, como investir em projetos tecnológicos para que os algoritmos se consigam tornar cada vez mais eficazes nas questões sociais através do direcionamento de verbas e até pesquisas acadêmicas.

Da mesma forma, importa frisar que, no âmbito de responsabilidade civil da IA, existe um incremento por parte da jurisprudência ao ampliar a conceção de “atividade perigosa” (de referir que esta conceituação não é precisa normativamente):

*“(…) Nem em geral, nem para os efeitos do disposto no art. 493, n. 2 do CC, limitando-se a relacionar a perigosidade com a natureza da atividade ou dos meios utilizados; [a-] doutrina e [a] jurisprudência têm densificado o conceito através da exemplificação de atividades que, pela sua natureza ou pela natureza dos meios utilizados, envolvem uma probabilidade de causar danos a terceiros mais elevada do que a verificada na generalidade das atividades”<sup>29</sup>.*

À vista do supramencionado, verifica-se que a IA e os seus agentes não se coadunam ao conceito de atividade perigosa do postulado artigo 493º, n.º 2 do CC.

Associado ao conceito de atividade perigosa, no seu n.º 1 do artigo 493º do CC, poderia eventualmente ser aplicada, a título de exemplo, a presunção de culpa recair sobre o detentor de coisa móvel (no caso em concreto, associado à problemática robótica) e de ser obrigado a zelar pelos seus atos.

Consequentemente, abordam-se dois conceitos que têm enorme relevância e importância na sua regulação da IA: a personalidade jurídica e a responsabilidade civil.

Quanto à responsabilidade da própria máquina, à partida, parece descabido responsabilizar-se penal ou civilmente uma máquina por um homicídio ou qualquer erro decorrente. Levantando-se até uma contrariedade à personalidade jurídica (artigo 66º do CC), que “*envolve a sujeição a deveres e a titularidade de direitos*”, não pode existir menor ou maior personalidade, ou existe ou não existe.

Num ser humano, tais questões nunca se levantarão, uma vez que segundo os princípios e normas emanadas em todos o direito democrático, a personalidade jurídica nunca poderia ser negada.

---

<sup>29</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10-09-2019, de Hígina Castelo, processo n.º 922/15.4T8VFX.L1-7. Consultado a 27/10/2021. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/585bea543fc4f68180258479003567a0?OpenDocument>.

Para além de que cumpre aludir aos artigos 26º da Constituição da República Portuguesa (CRP), que estabelece a capacidade civil “Direito, Liberdade e Garantia”, artigo 16º da CRP e 6º da Declaração universal de Direitos do Homem, em que nos diz sem sombra de dúvidas, que a personalidade é uma qualidade do ser humano.

Segundo Carlos Pinto, “*Para as pessoas coletivas, a personalidade jurídica não passa de um recurso técnico de organização das relações jurídicas confeccionadas com um dado empreendimento coletivo*”<sup>30</sup>.

Adepto da atribuição da personalidade por parte da IA, o autor Henrique Antunes menciona que “*personalidade eletrónica pode, ainda, constituir um instrumento eficaz de tutela dos lesados, sem prejudicar a resposta patrimonial dos sujeitos que controlem o sistema de inteligência artificial. Estabelece-se uma adição de responsabilidades, excluindo a subtração de imputações, através dos regimes da solidariedade e do direito de regresso*”<sup>31</sup>.

Em síntese, para a adoção desta perspetiva simpatizante da personalidade robótica, o setor segurador poderá revelar-se de extrema importância. Com a adoção de um seguro de responsabilidade civil da IA, tanto poderá atribuir-se uma responsabilidade objetiva como subjetiva. Como, por exemplo, a criação de um fundo de garantia, na indemnização de eventuais danos que não estejam estipulados no contrato de seguro.

A UE, em resposta a esta questão da atribuição de personalidade jurídica à IA, vem estabelecer uma resposta negativa. Ao regular efetivamente os danos causados pelos sistemas de IA, que provocam danos aos cidadãos, mas prevê que os “*danos patrimoniais sejam causados por sistemas de AI beneficiem do mesmo nível de proteção que nos casos em que não esteja em causa AI*”<sup>32</sup>.

Segue-se a análise da Proposta de Resolução (2020/2014) do Parlamento Europeu<sup>33</sup>, que contém recomendações à Comissão acerca da responsabilidade civil a aplicar na IA, bem como a proposta de um regulamento que contém advertências e sugestões sobre o regime de responsabilidade e desenvolvimento da IA.

---

<sup>30</sup> PINTO, Carlos. (2012). *Teoria geral do Direito Civil*. 4ª Edição. Coimbra: Coimbra Editora, p. 193.

<sup>31</sup> ANTUNES, Henrique. (2020). *Direito e Inteligência Artificial*. Universidade Católica Editora. Lisboa, p. 32.

<sup>32</sup> Relatório do Parlamento Europeu. (5 de outubro de 2020). Que contém *recomendações à comissão sobre o regime de responsabilidade civil aplicável à Inteligência Artificial*. Consultado a 15/06/2021. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0178\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0178_PT.html) .

<sup>33</sup> *Idem*.

No referente à responsabilidade civil, na aceção do artigo 11º da presente proposta de resolução, existirá uma responsabilidade solidária assente numa ação de condenação que terá de ser proposta contra o operador do sistema de IA. E caso existam vários, como será o mais provável, haverá uma responsabilidade solidária, sem prejuízo do eventual direito de regresso.

Determina-se a responsabilidade como culposa ou objetiva que irá variar consoante estivermos perante uma IA de alto risco, em que é lhe aplicável o regime de responsabilidade civil objetiva.

*“Considera que um sistema de IA representa um alto risco quando o seu funcionamento autónomo envolve um risco considerável de causar danos a uma ou mais pessoas de forma aleatória e que vai além do que se pode razoavelmente esperar; (...) considera que a importância do risco depende da relação entre a gravidade dos eventuais danos, a probabilidade de o risco causar esses danos e a forma como o sistema de IA é utilizado”* (Preâmbulo 15)<sup>34</sup>.

Assim, apenas se questiona como é que um consumidor irá poder identificar uma IA de alto risco. A resposta a esta questão passa pela criação de uma lista anexa ao futuro regulamento, que estipula o regime de responsabilidade civil e desenvolvimento da IA, acerca de todos os sistemas de alto risco da IA, sendo atualizada e revista pelo menos a cada seis meses.

Nas outras situações não abarcadas, seguir-se-á nos termos de responsabilidade civil culposa, ao prever-se, desde logo, uma presunção da culpa do operador, de forma a proteger os utilizadores.

Ainda sobre o relatório supramencionado, a comissão enuncia uma Proposta de Resolução do Parlamento Europeu 2020/2012 que reconhece aspetos éticos acerca da IA. Esta proposta de resolução, de facto, problematiza o impacto e a carência no nosso quadro jurídico na união, e o quanto a IA se encontra a evoluir. Apresentando, por isso, um rolo de responsabilidade por *“assegurar, avaliar e controlar a conformidade do desenvolvimento, da implantação e da utilização da inteligência artificial”*<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> *Idem.*

<sup>35</sup> Parlamento Europeu. (20 outubro de 2020). *Regime relativo aos aspetos éticos da inteligência artificial, da robótica e das tecnologias conexas*. Consultado em 04/11/2021. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275_PT.html) .

Este espectro regulatório visa o comportamento dos cidadãos ao alertar para potenciais vulnerabilidade e perdas de emprego, mas que referindo, também, que serão criados bastantes postos de trabalho.

*“Porque a IA não é a morte de empregos. As empresas que o usam para inovar realmente aumentam o emprego. Quando os especialistas falam sobre o impacto que a inteligência artificial (IA) terá no mercado de trabalho, as perspectivas são geralmente desanimadoras, com a perda de muitos empregos para máquinas como o tema dominante. Acontece que as empresas, ao usar IA para impulsionar a inovação, tem mais probabilidade de aumentar a contagem de cabeças do que reduzi-la”<sup>36</sup> [Tradução nossa].*

Para finalizar neste encadeamento, devido à complexidade do tema, é compreensível a demora da Comissão Europeia na criação de legislação. Mas, por outro lado, este é um tema que já perdura por muito tempo na nossa sociedade e que, até ao momento, ainda não há qualquer regulamentação existente acerca deste, tanto na União Europeia como em Portugal.

Concluindo, a UE deve ser mais célere face a estas novas realidades e urge que estes temas sejam discutidos com profundidade, mal comecem a ser usados e a ter impacto na sociedade.

---

<sup>36</sup> Neste sentido, BUGHIN, Jacques. (2018). *Why Isn't AI the Death of Jobs? MIT Sloan Management Review*. p. 10. Consultado a 13/03/2022. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/d52e309ecdb941ebc4477d1b1c2dbdf0/1?pq-origsite=scholar&cbl=26142>.

## **II. O contrato de seguro: do modo dito “tradicional” até à atualidade**

### **2.1. Noção do contrato de seguro**

O direito dos seguros abarca vastas áreas de diversos e complexos domínios legais e estabelece fortes conexões com diversos ramos do direito, e, por conseguinte, alarga a influência aos mesmos. Temos, por exemplo, a influência no âmbito de direito dos consumidores.

*“Com o evoluir da humanidade surgem novos riscos e perigos, por exemplo, incêndios nas habitações e nas culturas agrícolas, cheias e pestes que destruíram as culturas agrícolas, acidentes de trabalho e acidentes rodoviários. Pelo que, perante a ocorrência destes novos perigos, o homem teve necessidade de encontrar novos mecanismos de defesa”<sup>37</sup>.*

Denote-se que o direito dos seguros é uma disciplina jurídica que regula as normas e os princípios associados aos contratos de seguro, ao avaliar os riscos potencialmente possíveis através de técnicas e perceções. Uma vez que, para além do lucro que se pretende obter, se quer, simultaneamente, uma efetiva garantia de eficácia em relação aos serviços que são prestados.

Neste ramo do direito, deparamo-nos com uma diversidade de doutrina, jurisprudência e legislação. Uma das consequências imediatas da multiplicidade de leis existentes acerca desta matéria é a sua constante modificação e alteração, existindo, por isso, um panorama legislativo com prolixidade legislativa e desarmonia de preceitos.

Da análise de múltiplas definições, o seguro está vinculado tanto a normas imperativas como a normas de imperatividade relativa, devido ao princípio geral da autonomia privada (artigo 11º do Decreto-Lei n.º 72/2008 que regula o regime jurídico do contrato de seguro, de agora em diante, denominado LCS).

No âmbito do direito dos seguros, estes têm uma extensão supletiva, ou seja, as partes gozam de uma liberdade contratual, ou seja, podem convencionar estipulações que só serão afastadas por cláusulas contrárias à lei.

---

<sup>37</sup> Citado por, SILVA, Rita. (2007). *Do contrato de Seguro de Responsabilidade Civil Geral*. Coimbra: Coimbra Editora, p. 27.

Na verdade, o contrato de seguro está circundado de normas regulares do Instituto de Seguros de Portugal e pelas Condições Gerais dos Seguros (CGS), usadas pelos seguradores, que restringem a liberdade de estipulação na celebração do contrato.

Assim, a LCS faz uma distinção entre as normas de imperatividade absoluta, constante no artigo 12<sup>o</sup><sup>38</sup>, que não podem ser afastadas por convenção em contrário. E as normas de imperatividade relativa (regulada no artigo 13<sup>o</sup>) que poderão ser substituídas por cláusulas contratuais, mas apenas se estabelecerem um regime mais favorável para o tomador de seguro, para o segurado ou para o beneficiário da prestação de seguro.

*“Acontece que o contrato de seguro sempre motivou o legislador a adotar uma atitude (legítima) de proteção do segurado (de que é paradigma a interpretação mais favorável ao aderente) pelo que houve da parte da lei a definição de um conjunto mínimo de preceitos de natureza imperativa”<sup>39</sup>.*

Quanto à caracterização do contrato de seguro, é viável afirmar que este é um contrato sinalagmático (contrato é sempre bilateral, uma vez que decorre do acordo de vontade de ambas as partes de estabelecerem obrigações recíprocas entre elas), oneroso (na medida em que ambas as partes comportam custos económicos), consensual (partes podem fixar livremente o seu conteúdo artigo 397<sup>o</sup> e 405<sup>o</sup> do CC e artigo 6<sup>o</sup> da Lei n.º 147/2015, de 09/09) e aleatório (pois no momento da celebração do contrato ambas as partes não conseguem presumir a ocorrência de um acontecimento futuro que tanto pode acontecer como não). Para além do mais será um contrato típico e nominado, provido de “*nomen iuris*” (liberdade de contratar), nomeadamente uma liberdade de estipulação (artigo 405<sup>o</sup> do CC e artigo 6<sup>o</sup> da LCS) similar a um modelo realidade social (tipicidade social) bem como uma tipicidade legal, ou seja, vêm regulado e expresso na própria lei adequando-se à própria realidade.

---

<sup>38</sup> Consideram-se normas com imperatividade absolutas: artigo 16<sup>o</sup> necessidade de autorização legal do segurador, artigo 32<sup>o</sup> forma do contrato, artigo 34<sup>o</sup> entrega da apólice, artigo 36<sup>o</sup> redação e língua da apólice, artigo 38<sup>o</sup> n.º1 a apólice de seguro (só) poderia ser imperativa ou à ordem, artigo 43<sup>o</sup> necessidade de interesse digno de proteção legal, artigo 44<sup>o</sup> nulidade perante a inexistência do risco, artigo 54<sup>o</sup> n.º1, modo de pagar o prêmio, artigo 59<sup>o</sup> a cobertura dos risco depende do prévio pagamento do prêmio, artigo 61<sup>o</sup> falta de pagamento do prêmio, artigo 117<sup>o</sup> proibições de resolução após certos sinistros, artigo 119<sup>o</sup> dever de sigilo. Assim tal artigo se poderá denominar como exemplificativo, no entanto ainda se poderá considerar como imperativas, as normas de remissão para outros diplomas (artigo 3<sup>o</sup> e 4<sup>o</sup>), normas de qualificação ou ordenação de seguros (artigo 76<sup>o</sup> e 173<sup>o</sup>), normas que remetem para o RCS (artigo 207<sup>o</sup>), as normas incompletas, quando o fator de compleição conduza à imperatividade (Artigo148<sup>o</sup>), bem como a normas constantes na LCCG (artigo 15<sup>o</sup>,18<sup>o</sup>,19<sup>o</sup>,21<sup>o</sup> e 22<sup>o</sup>).

<sup>39</sup> VASQUES, José. (1999). *Contrato de seguro*. Coimbra: Coimbra Editora, p. 25.

De mencionar que este será, portanto, um contrato de adesão por ser celebrado entre dois sujeitos em que se verifica um conjunto de cláusulas previamente definidas elaboradas pela seguradora (artigo 3º da LCS). Todavia terá que existir de ambas as partes um princípio de boa-fé, isto é, preceitua-se por ser um dos “*contratos uberrimae fidei ou de confiança decorre de a respectiva natureza implicar a existência de uma assimetria informativa e de uma especial relação de confiança entre as partes, requerendo um regime específico que confira uma especial tutela ao confiante e traduzido, nomeadamente, no reconhecimento de um amplo dever de informação sobre as circunstâncias relevantes para a formação da vontade negocial do confiante. É neste quadro que a actuação das partes deve pautar-se pelo princípio da máxima fé*”<sup>40</sup>.

Preconiza, Paul Huvelin que “*A doutrina reconhece, hoje, que o seguro corresponde a uma criação jurídica relativamente recente*”<sup>41</sup>.

Devido à complexidade legislativa foi necessária a criação de um mercado único assente numa livre circulação de mercadorias, pessoas, capitais e serviços. Notabiliza-se uma coesão internacional que permitiu uma materialização na União Europeia através da adesão e construção de parâmetros como diretrizes e tratados. Com o objetivo primordial de existir uma consagração das Liberdades Fundamentais, nomeadamente no âmbito do direito dos seguros, o Direito de Estabelecimento e na Liberdade de Prestação de Serviços (artigo 56º a 62º Tratado de Funcionamento da União Europeia).

Mas, mais recentemente, cumpre referir que o contrato de seguro não depende da observância de forma especial (artigo 32º da LCS e 219º do CC), ou seja, deixa de ser necessária uma forma escrita para a validade do contrato. Porém, será imprescindível para efeitos de prova (*ad probationem*).

“*A apólice de seguro, documento escrito que titula e formaliza o contrato de seguro, deixou de constituir um requisito de validade ("ad substantiam") do contrato, passando a possuir relevo apenas no plano da sua prova ("ad probationem") e da consolidação e oponibilidade do respectivo conteúdo*”<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 11-02-2014, de Jaime Ferreira, processo n.º 1265/09.8TBFIG.C1. Consultado a 27/10/2021. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/-/3E8823868A513C4380257C84003CD742>.

<sup>41</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *Direito dos Seguros*. 2ª ed. Reimpressão. Coimbra: Almedina, p. 60.

<sup>42</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 10-02-2016, de Rodrigues Pires, processo n.º 3245/13.0TBPRD.P1. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/B38ECDBC01367B980257F7A004CF188>.

Após esta reforma, a realização de um contrato de seguro sem a presença física de ambas as partes já é uma realidade, conferindo-se uma maior proteção ao consumidor.

Em suma, o direito dos seguros prevê normas e princípios interligados aos contratos de seguro em que um sujeito incumbe a sua responsabilidade ao transferir o risco de um eventual caso em concreto mediante o pagamento de uma determinada quantia. De referir que este é um direito subsidiário (artigo 4º da LCS), isto é, para além das disposições previstas na LCS, aplicar-se-á com subvenção as premissas convencionadas CC bem como no Código Comercial (C. Com).

### **2.1.1. Breve resenha histórica sobre o regime jurídico do contrato de seguro**

Com o propósito de esclarecer de forma expressa e clara a figura do contrato de seguro na atualidade e no ordenamento jurídico português, as particularidades/características inerentes a este ramo do direito serão, previamente elucidadas.

Adentrando, qualquer contextualização histórica (por mais breve que seja), deve remeter-se inicialmente para o período do Império Romano, que teve um papel primordial na formação e desenvolvimento do nosso próprio ordenamento jurídico. Aliado ao facto de o próprio povo romano se pautar, em grande medida, por uma objetiva prossecução da justiça, o que os levava, por sua vez, a estarem uma série “*de passos à frente*” em termos jurídicos para o momento histórico em que a sua sociedade se inseria, ao verificar-se a existência de figuras similares ao contrato de seguro em momentos prévios ao Império Romano, nomeadamente à data da existência da Mesopotâmia.

Contudo, a previsão legislativa da figura do seguro à data do Império Romano, inicia-se com a expansão marítima e consequentes atos de comércio que daí advieram para o desenvolvimento desta figura jurídica.

Se inicialmente se verificava unicamente a existência de pequenas associações mutualistas que garantiam ao associado uma pequena compensação financeira, em caso de um qualquer infortúnio em contrapartida pelo pagamento das quotas. No entanto, rapidamente se verificou a necessidade de alargar o conteúdo destes contratos de forma a fazer face às crescentes necessidades de uma sociedade em plena expansão marítima

---

(fosse ao nível da descoberta de novas terras ou em virtude da utilização das recém-descobertas rotas de comércio).

Passou-se, desta forma, a segurar tanto o navio como a sua carga, dando-se origem ao que hoje é denominado como contrato de seguro marítimo.

Relativamente à previsão do contrato de seguro na legislação nacional, a primeira referência expressa ao mesmo encontrava-se presente no artigo 428º do C.Com. de 1888, e determinava que *“o contrato de seguro apenas seria válido se aquele por quem ou em nome de quem o seguro for feito, tiver interesse na coisa objeto do seguro”*.

Com base nesta disposição, conclui-se que, à data, um dos elementos essenciais do contrato de seguro seria o efetivo interesse na coisa objeto de seguro. Por outras palavras, poder-se-ia dar o caso de alguém segurar um dado objeto e, entretanto, perder o seu interesse (no dado objeto). Isto implicaria a invalidade do contrato de seguro, ou seja, o interesse como elemento fundamental do contrato de seguro que teria de se verificar em todos os momentos de “vida” deste contrato (formação, perda e execução do contrato).

Através de tal disposição, pôs-se um fim ao carácter aleatório do contrato de seguro (até então visto como um mero jogo de azar face aos riscos desconhecidos que ainda existiam), ao mesmo tempo que se evitava a existência de ganhos decorrentes da especulação.

No entanto, já por esta altura se debatia a doutrina jurídica relativamente à figura do interesse no contrato de seguro. Se alguns juristas defendiam que o elemento do interesse devia ser comum ao longo de toda a vida do contrato de seguro, outros (Abílio Neto) defendiam que era unicamente necessário verificar-se o interesse na coisa segurada no momento em que ocorresse o sinistro que daria lugar à efetivação do contrato de seguro.

Importa ainda mencionar que já por esta altura se verificava a hipótese de celebrar um contrato de seguro por conta de outrem, e simultaneamente a possibilidade do contrato de seguro ser celebrado por um 3º mandatado para o efeito, da mesma forma podendo apontar-se a existência de duas modalidades de seguro, nomeadamente, o seguro de danos e o seguro de vida.

Com o passar do tempo e apesar da previsão da figura jurídica do contrato de seguro no C. Com, foi sendo elaborada e aprovada uma legislação avulsa que vinha regular em específico as questões relativas aos seguros.

Por fim, em 2008, com a promulgação do DL n.º 72/2008 de 16 de abril procedeu-se a uma compilação de toda a legislação existente à data relativamente à matéria de direitos dos seguros na denominada Lei do Contrato de Seguro.

### **2.1.2. Elementos do Contrato de Seguro**

No âmbito dos elementos essenciais do contrato de seguro salientam-se o risco, o interesse e os seus intervenientes.

O risco é um elemento essencial do contrato de seguro, à luz do artigo 436º do C. Com. “*o seguro é nulo se, quando se conclui o contrato, o segurador tinha conhecimento de haver cessado o risco, ou se o segurado, ou a pessoa que fez o seguro, o tinha da existência do sinistro*”. Assim, sem risco não há seguro, bem como não há seguro sem risco, dependendo assim a celebração e a sua vigência.

Por outras palavras, será verificada uma nulidade se, aquando da sua celebração, o risco não existir, cessar (artigo 44º da LCS) ou caducar no decurso do tempo (artigo 110º da LCS).

José Carlos de Almeida afirma que o risco é a “*possibilidade de um evento futuro e incerto*”<sup>43</sup>, podendo assim caracterizar o risco como um ato futuro (provável acontecimento que não é atual ou passado – artigo 44º n.º 2 da LCS), incerto ou aleatório ( existe uma indeterminação quanto à sua ocorrência), possível, concreto (deve ser possível a sua análise e valoração quantitativa ou qualitativa pela seguradora), independente da vontade de todas as pessoas, ou seja, aquele que realiza um contrato de seguro. Este não deverá agir propositadamente para a realização daquele risco, e, caso o faça, as obrigações recaem sobre o causante.

Posteriormente, importa clarificar que o risco materializa um evento danoso, “*rectius*”, em circunstância que seja provável de provocar perdas ou ter uma repercussão negativa patrimonialmente no segurado. Como, por exemplo, os seguros de riscos especulativos (ganhos e perdas) e os seguros de danos morais (por exemplo um seguro contra mau tempo nas férias).

---

<sup>43</sup> No entender de, ALMEIDA, Moitinho de. (2009). *Contrato de Seguro: Estudos*. Coimbra: Coimbra Editora, p. 19.

*“O risco relevante para efeitos do contrato, dada a sua especificidade típica, deve ser configurado no respectivo contrato de seguro através da delimitação dos riscos cobertos, que tecnicamente é feita através de dois vectores: primeiramente por meio das cláusulas definidoras da “cobertura-base” e subsequentemente pela descrição das cláusulas de delimitação negativa dessa base ou de exclusão da cobertura”<sup>44</sup>.*

Com tudo isto, a LCS determina consequências diversificadas com base na boa ou má-fé dos intervenientes, dando especial atenção para o artigo 44º n.º 6 da LCS. Pois, *“ninguém procura segurar acontecimentos impossíveis ou acontecimentos certos”<sup>45</sup>.*

Contudo, ao analisar-se a LCS, existem informações preliminares que estão presentes no desenrolar do contrato de seguro. Os artigos 18º al. b) e 24º n.º 1 enunciam a declaração inicial do risco. E também durante a vigência do contrato vigora o artigo 91º n.º 1 que concebe o dever de informação em que *“o segurador e o tomador do seguro ou o segurado devem comunicar reciprocamente as alterações do risco”*. O artigo 92º que retrata a diminuição do risco, bem como o artigo 93º que enuncia um dever de comunicação por parte de todos os intervenientes do contrato de seguro, de num *“prazo de 14 dias a contar do conhecimento do facto”*, que implique a diminuição do risco.

À luz do artigo 94º n.º 2 da LCS a LCS, acautela-se a circunstância de o *“segurador não está obrigado ao pagamento da prestação se demonstrar que, em caso algum, celebra contratos que cubram riscos com as características resultantes desse agravamento do risco”*. Por outras palavras, estabelece quanto é que uma seguradora cobre/suporta monetariamente, na vigência de um contrato de seguro, na ocorrência de um sinistro.

*“O risco relevante para efeitos do contrato, dada a sua especificidade típica, deve ser configurado no respectivo contrato de seguro através da delimitação dos riscos cobertos, que tecnicamente é feita através de dois vectores: primeiramente por meio das cláusulas definidoras da “cobertura-base” e subsequentemente pela descrição das cláusulas de delimitação negativa dessa base ou de exclusão da cobertura”<sup>46</sup>.*

---

<sup>44</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 09-01-2018, de Moreira do Carmo, processo n.º 825/15.2T8LRA.C1. Consultado a 12/05/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/167e50305b93e35780258224004c461d?OpenDocument>.

<sup>45</sup> GARRIGUES, Joaquín. (1983). *Contrato de Seguro Terrestre*. 2ª edición. Madrid, p. 18.

<sup>46</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 09-01-2018, de Moreira do Carmo, processo n.º 825/15.2T8LRA.C1. Consultado a 12/05/2022. Disponível em:

Como elemento essencial será um dever por parte da seguradora informar o cálculo do risco. Por regra, uma seguradora não abarca sinistros caso o tomador tenha conhecimento da ocorrência do risco. Todavia, existem exceções.

A título de exemplo, nos seguros de doenças em que uma seguradora poderá cobrir um determinado risco de que já tinha conhecimento aquando da inicialização do contrato. Outro exemplo, será no seguro de acidentes de trabalho em que uma determinada lesão (devido às características intrínsecas que se desempenham em determinado trabalho) poderá só ser detetada no fim do contrato e a seguradora cobrirá as despesas decorrentes da respetiva lesão.

De relatar que a extinção do risco implica a caducidade do contrato de seguro, segundo o artigo 110º da LCS, sendo que esta se efetua com a morte da pessoa segura, perda total do bem seguro e a cessação da atividade do objeto do seguro.

Outro elemento do contrato de seguro é o interesse, em que se dispõe no artigo 43º da LCS que “*o segurado deve ter um interesse digno de proteção legal relativamente ao risco coberto, sob pena de nulidade do contrato*”, ou seja, o interesse faz depender também a validade do contrato.

“*O interesse traduz uma relação ou ligação entre dois pólos. Etimologicamente, advém de id quod interesse: o que fica entre*”<sup>47</sup>. Deste modo, o interesse estabelece uma relação existente entre uma pessoa e um bem exposto ao risco.

Ao fundamentar o princípio do interesse, segundo o qual sem ele não se realiza um contrato de seguro, pretende-se uma dupla intenção. Por um lado, a existência de uma carência económica do interesse no contrato de seguro, ao prevenir e abster estes contratos de jogo ou aposta (artigo 1245º do CC), evitando o risco de “moral hazard” (risco moral de um agente modificar o seu comportamento de acordo com os diferentes contextos. Por exemplo, se alguém provocar/originar um sinistro de forma negligente ou intencional a fim de obter o capital seguro).

Ademais, o princípio do interesse é geral e extensível a todos os contratos de seguro (artigo 43º nº 2 e 3 da LCS), mas com diversificados domínios.

---

<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/167e50305b93e35780258224004c461d?OpenDocument>.

<sup>47</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 546.

Exemplificando, no seguro de danos em que o interesse opera com uma retribuição do segurador na eventualidade de qualquer ocorrência correspondente ao valor da lesão no artigo 130º da LCS.

Já no seguro de pessoas, a prestação por parte do segurador será antecipadamente predeterminada, independentemente do valor da lesão, aquando da ocorrência de um sinistro, servindo o interesse como uma garantia caso o contrato de seguro se torne fraudulento ou especulativo.

Esta particularidade acaba por demonstrar a pertinência do seu regime e efeitos jurídicos, pois à partida o titular do interesse no seguro será o segurado (artigo 43º n.º 2 da LCS) mas aquando de um seguro por conta própria verifica-se que o seu titular é o tomador de seguro (artigo 47 n.º 1 da LCS “*o contrato tutela o interesse próprio do tomador do seguro*”). Por seu turno, nos seguros por conta de outrem, o segurado será um terceiro “*determinado ou determinável*” (artigo 48º da LCS).

Com tudo isto, os intervenientes acabam por se figurar como um elemento de um contrato de seguro por estar relacionado ao interesse.

*“São, pois, elementos essenciais do contrato de seguro os intervenientes (seguradora, tomador de seguro), as obrigações dos intervenientes (pagamento do prémio pelo tomador do seguro, suportaçãõ do risco e realizaçãõ da prestaçãõ pela seguradora) e objeto (risco)”*<sup>48</sup>.

Em suma, os elementos essenciais de um contrato de seguro são particularidades atribuídas às características e generalidades do contrato. O risco e o interesse acabam por constituir um requisito de validade e eficácia contratual (artigo 43º n.º 1 da LCS) bem como na preservação e verificação da sua existência (artigo 110º n.º 1 da LCS).

Ao obedecer às normas tipificadas, conclui-se que os intervenientes se afiguram por ser um elemento essencial do contrato, pois sem a existência de duas partes o contrato não se efetua.

Por fim, verifica-se que a existência de um interveniente relacionado com o elemento essencial do interesse tem um papel relevante, uma vez que faz depender, consoante o contrato que se efetua, a quantia a ser prestada pela seguradora.

---

<sup>48</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 21-10-2019, de Eugénia Cunha, processo n.º 308/19.1YRPRT. Consultado a 15/05/202. Disponível em: <https://jurisprudencia.pt/acordao/192079/>.

### **2.1.3. Deveres das partes**

O contrato de seguro preza pela vinculação das partes, ou seja, pelo seu consenso verbal ainda que a apólice não tenha sido emitida (não depende da observância de forma especial).

Contudo, será obrigatório o documento escrito da apólice de seguro, constituindo um dever, por parte da seguradora, a sua entrega ao tomador, datada e assinada (artigo 32º n.º 2 da LCS).

Destarte, para a apólice de seguro, que tem um caráter contratual, e cujas declarações e condições gerais especiais e particulares são concretas a cada sujeito. E a sua modificação ou possível retificação constará na referida apólice.

De referir que estas têm um conjunto de elementos mínimos expressos no artigo 37º n.º 2 da LCS. Assim sendo, tudo o que for acordado pelas partes consta na apólice e o que não constar não será coberto pela seguradora.

À seguradora incube-se o dever de enviar a entrega da apólice ao tomador, podendo esta ser remetida por correio eletrónico, que está qualificado e que cumpre as exigências da lei. Tem apenas como imposição a entrega num prazo de 14 dias (artigo 34º da LCS) e prevalecer sobre os demais documentos pré-contratuais (artigo 35º da LCS).

Em caso de uma eventual desconformidade, e decorrido um prazo de 30 dias<sup>49</sup>, sobre o conteúdo da apólice, o tomador poderá invocar a desarmonia entre a apólice do documento escrito ou outro suporte duradouro. *“A lei faculta-lhe o prazo de reflexão de trinta dias para mencionar todas as desconformidades que verificar, mesmo que as identifique apenas de memória, podendo declarar ao segurador se aceita ou não as modificações efetuadas”*<sup>50</sup>.

Com a celebração do contrato de seguro é certo que desde já um dos deveres incumbidos ao tomador de seguro será a obrigação do pagamento do prémio (artigo 51º da LCS).

---

<sup>49</sup> De referir que este prazo de 30 dias poderá ser dilatado desde que a sua prorrogação seja em sentido mais favorável para o tomador do seguro.

<sup>50</sup> REGO, Margarida. (2012). *O contrato e a apólice de seguro in Temas de Direito dos Seguros: a propósito da nova lei do contrato de seguro*. Coimbra: Almedina, p. 36.

Imediatamente, incumbe à seguradora a obrigação de pagamento em caso de uma eventual ocorrência (artigos 99º e 102º da LCS). Tais encargos são a materialização e estabelecimento de encargos obrigacionais tipificados no contrato de seguro, não obstante de outros deveres legais.

A prestação a que o tomador se obriga denomina-se como prémio de seguro.

Em relação à seguradora, o termo “prémio” é referente a todos os custos referentes à cobertura do contrato desde a sua emissão, gestão, e cobrança, mas ainda assim serão deduzidos os impostos a pagar pelo tomador em contrapartida da prestação a pagar pela seguradora (artigo 51º da LCS).

Reporta-se ainda que aos olhos da lei portuguesa estipula-se um carácter unitário do prémio, quer com isto dizer-se que deve ser pago por inteiro, ainda que possa ser fracionado em harmonia com o artigo 107º da LCS.

Devendo o mesmo ser descrito na apólice de seguro, uma vez que terá de constar a data, forma, lugar, prestação referente ao prémio com as suas respetivas frações, bem como a consequência em caso de não pagamento (artigo 60º da LCS). Excetuando-se os seguros e operações que constam no disposto do artigo 58º da LCS, nomeadamente os seguros de vida, de colheitas, cobertura de grandes riscos, entre outros.

Por fim, *“no que respeita aos efeitos do pagamento ou falta dele o regime legal está genericamente assente no princípio “no premium, no cover” segundo o qual o pagamento do prémio é o pressuposto necessário da cobertura do risco (artigo 59º da LCS). Assim, na falta de pagamento do prémio ou fração inicial na data do seu vencimento (artigo 53º da LCS) determina-se a resolução automática do contrato, desde a data da sua celebração (artigo 61º da LCS)”*<sup>51</sup>.

*À luz do “art. 429º, do Código Comercial definia o âmbito da obrigação de informar em função de dois fatores: abrange (a) todos os factos ou circunstâncias conhecidas pelo tomador (ou segurado) e/ou que devesse conhecer e (b) suscetíveis de influir na celebração ou no conteúdo do contrato. De harmonia com o disposto no art. 429º, do Código Comercial, a invalidade do contrato não era influenciada pela boa-fé*

---

<sup>51</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 05-05-2014, de Paula Carvalho, processo nº 562/11.7TTMAI.P1. Consultado a 20/03/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/AA55870B34A0E05680257CD900316775> .

*ou má-fé do tomador, a qual apenas releva(va) para efeitos de restituição ou manutenção do prémio”.*

Resulta deste preceito legal que a existência de vícios como a não comunicação e informação, por parte do tomador, de todos os riscos associados à cobertura do risco apenas ganham relevância para a restituição ou garantia do prémio acordado.

E que *“a sanção para o incumprimento do dever ali consagrado é a nulidade. Porém, ao longo dos anos, a jurisprudência e a doutrina maioritárias, reconhecendo que a solução formalmente prevista na lei não se ajustava à moderna qualificação dos vícios dos negócios jurídicos, propenderam para cominar com a anulabilidade a invalidade em causa”*<sup>52</sup>.

#### **2.1.4. Intervenientes**

Comumente, o contrato de seguro é celebrado entre dois sujeitos da relação jurídica, nomeadamente o segurador e o tomador de seguro, sendo que eventualmente possa dar-se a existência de uma 3º parte nesta relação jurídica.

Quando o seguro for celebrado em nome de outrem, existe alguma doutrina que defende o entendimento do beneficiário do seguro, pois é um dos sujeitos da relação jurídica em virtude da sua importância em determinados aspetos pós contratuais.

Designa-se tomador ou subscritor do seguro um sujeito que delega/confia e transfere o seu risco, encarregando-se do pagamento de uma quantia pecuniária, por outras palavras, *“é aquele que contratou o seguro e deve cumprir as obrigações resultantes do contrato”*<sup>53</sup>.

No que concerne ao indivíduo cuja esfera jurídica fica salvaguardada pelo seguro, sendo certo que pode coincidir ou não com o tomador, é o segurado.

De encontro com o explanado, José Correia esclarece-nos que o segurado *“não é necessariamente o contraente, mas antes aquela pessoa em relação à qual a verificação*

---

<sup>52</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 28-06-2018, de Maria do Rosário, processo n.º 32090/15.6T8LSB.L1.S1. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/cc4007d9cb9e4412802582be0049edd7?OpenDocument>.

<sup>53</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 08-05-2014, de Pedro Martins, processo n.º 2646/11.2TBSTS.P1. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/5C30494691AE6B7180257CDE00485664>.

da eventualidade significaria um prejuízo do qual fica a coberto graças ao direito a uma prestação que lhe advém pelo contrato”. O autor desfecha que o “segurado não é quem contrata o seguro, mas sim quem por ele fica coberto”<sup>54</sup>.

Por conseguinte, a pessoa que se encarrega e reconhece o risco e recebe o pagamento é a empresa, entidade ou companhia de seguro. E caso ocorra algum sinistro, esse tal pagamento, em razão do tomador, designa-se como prémio e o segurador “ganha” quando não haja qualquer sinistro/ocorrência.

Deste modo, um contrato de seguro é celebrado pelo segurador e o tomador de seguro relativo a um certo risco que pode reportar-se ao tomador ou a outro indivíduo/ “pessoa cuja esfera jurídica é protegida”<sup>55</sup>.

Cumprir salientar que “no que toca a inexactidões ou omissões na declaração inicial do risco, ou seja, no plano do cumprimento de um dever que recai sobre o tomador ou segurado na fase da formação do contrato”<sup>56</sup>.

Em termos práticos, surge a questão de saber quando o tomador celebra um contrato de seguro, se este age por conta de outrem (o segurado) ou se ele age em nome próprio. Deste modo, deve, desde logo, haver no contrato de seguro uma dissociação entre o tomador e o segurado.

No caso do contrato por conta de outrem em nome do segurado, ao verificar-se uma representação com ou sem poderes, segundo os artigos 1181º n.º 1 e 471º do CC, bem como os artigos 47º e 48º da LCS, estabelece-se o regime jurídico do contrato de seguro e estipula-se a sua distinção.

Neste enredo, também a determinação da pessoa segura cuja vida, saúde ou integridade física se seguram em situações de seguros de vida, doença ou acidentes pessoais estará logo definida aquando da celebração do contrato.

---

<sup>54</sup> CORREIA, José. (1968). *Teoria da relação jurídica do seguro social*. Ano VII, n.º 27. Revista Estudos Sociais e Corporativos. Seguro Social, p. 169.

<sup>55</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 14-04-2015, de Maria Clara, processo n.º 294/2002.E1.S1, Consultado a 01/11/2021. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/-/EEA4A512BA8D1FD380257E27004E69ED>.

<sup>56</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 28-06-2018, de Maria do Rosário, processo n.º 32090/15.6T8LSB.L1.S1. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/cc4007d9cb9e4412802582be0049edd7?OpenDocument>.

Nesta continuidade, cumpre elucidar o Beneficiário, que se designa como o sujeito singular ou coletivo (por exemplo uma entidade), a favor do qual se transfere a prestação dos capitais pagos pela seguradora.

Por norma, quem contrata um seguro será o signatário e o beneficiário. Mas, por exemplo, num seguro de vida, verifica-se a possibilidade de no caso de uma eventual invalidez no trabalho, ser o tomador a receber uma indemnização. Porém, na eventualidade do seu falecimento, quem o recebe é o sujeito identificado na apólice: o beneficiário do seguro.

Não obstante, poder-se-á identificar também como interveniente o usufrutuário que é aquele que contrata e realiza um seguro, mas sobre um bem a que tem direito de gozo temporário ou que lhe é até plenamente alheio, porém com uma utilidade própria ou benefício.

*“Numa explicação do léxico, o «tomador do seguro» que é a entidade que celebra o contrato de seguro com a seguradora, sendo responsável, no todo ou em parte, pelo pagamento do prémio (artigo 1.º do RJCS) não se confunde com o segurado/pessoa segura e, nesta sinalização de diferença, por oposição aos contratos individuais, nos de grupo compete ao tomador do seguro a obrigação de prestar toda a informação aos segurados sobre as coberturas e exclusões contratadas, as obrigações e os direitos em caso de sinistro, bem como as alterações posteriores que ocorram. E, no seguro de pessoas, o tomador do seguro deve ainda informar os segurados do regime de designação e alteração do beneficiário”<sup>57</sup>.*

Por último, cumpre referir que o segurador pode ser representado por um mediador de seguros, que terá legitimidade para proceder à celebração de contratos em nome do segurador se este lhe conferir poder para o efeito (artigo 31º da LCS). Caso isso não aconteça (o mediador de seguros celebrou um contrato, em representação do segurador sem poderes para tal), o segurador terá de retificar o contrato para que este se considere como válido.

---

<sup>57</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 12-10-2020, de Manuel Capelo, processo n.º 1531/19.4T8PBL. Consultado a 15/10/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/3d3433efe4c2df3780258601005718fe?OpenDocument>.

### **2.1.5. Princípios estruturantes**

Existem princípios fundamentais que presidem em toda a elaboração contratual, relevando-se também num contrato de seguro.

No contrato de seguro, existe a obrigatoriedade de este ser assente numa declaração de vontade de ambos os intervenientes, e que deve respeitar o princípio da liberdade contratual, princípio do consensualismo, princípio da boa-fé (que é transversal a todo o direito) e o princípio da força vinculativa ou princípio da relatividade dos contratos.

Desde logo, o princípio da liberdade contratual que olvida os limites da lei no qual as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos seus contratos, e é claro que este deve ser pacífico.

E apesar de um contrato de seguro se nortear por cláusulas contratuais gerais (CCG) poder-se-ão acrescentar as cláusulas que as partes assim lhes aprovarem desde que seja para o uso benefício do tomador.

Relativamente a este princípio, as partes podem ainda reunir no mesmo contrato dois ou mais negócios jurídicos conexos num só contrato e, de grosso modo, o princípio da liberdade contratual é fundamental.

Em regra, os particulares na área dos contratos podem, de alguma forma, agir por vontade própria e autonomamente (à sua vontade).

Deste princípio derivam várias consequências como o não contratar e isso é pacífico e entendível.

Este princípio estabelece ainda que são igualmente livres as partes na fixação do conteúdo das relações contratuais que vão estabelecer e que deve conter a sua declaração de vontade das partes. E em princípio não exige, em regra, formalidades comerciais, isto quer dizer que, como corolários deste princípio, existem três regras essenciais: a liberdade de contratação, em que se verifica a iniciativa privada a quem pertence, a decisão de celebrar ou não o contrato; a liberdade de seleção do tipo contratual, em que cabe efetivamente a vontade dos particulares na escolha do contrato a celebrar, tipificado na lei ou qualquer outro que seja atípico; a liberdade de estipulação, faculdade que os

contraentes têm para modelar de acordo com os seus interesses e vontades o conteúdo concreto da espécie negocial.

Porém, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) bem como as CCG acabam por limitar o princípio da liberdade contratual, bem como o da autonomia privada por parte do tomador de seguros.

No seguimento deste princípio vem o princípio do consensualismo, segundo o qual basta o acordo de vontade para que se efetue o contrato na sua “perfeição”. No entanto, este princípio não é um princípio absoluto, porque a maioria dos contratos, à partida, são reduzidos a escrito e outros há que é necessária a intervenção de um notário.

Neste sentido, surge elucidar o princípio da boa-fé que tem três momentos específicos num contrato: antes do seu nascimento, durante o seu nascimento e no posterior cumprimento das obrigações contratuais.

Sendo o princípio importante na relação contratual, ele verifica-se na elaboração de um contrato, encontra-se presente na execução dos contratos quando lhe é dado cumprimento. E no cumprimento das obrigações contratuais, que advém do tipo contratual em causa, ou seja, que deve respeitar a responsabilidade contratual e pré-contratual, tutela direta da confiança fundada em cada uma das partes, em que a outra conduz as negociações para que sejam fielmente cumpridos segundo aquilo que se chama o princípio da boa-fé.

Assim, um contrato de seguro deverá fundar-se numa tutela de confiança das partes. Na correção e honestidade que as partes têm de ter na visão de um tratamento e na lealdade de comportamento da contraparte.

O instituto jurídico pressupõe a violação culposa dos deveres acessórios de conduta por parte da seguradora, e poderá levar à anuidade ou anulação do contrato de seguro caso a “culpa” seja do tomador.

Relativamente ao princípio da força vinculativa ou princípio da relatividade dos contratos, este refere, essencialmente, que uma vez celebrado o contrato plenamente válido e eficaz, ele vai constituir lei imperativa entre as partes, e deve ser pontualmente cumprido, e só se poderá modificar ou extinguir por mútuo consentimento dos intervenientes ou por força da lei.

Na ocorrência de um eventual sinistro, encontra-se intrínseco o princípio da proporcionalidade, isto é, o tomador deverá receber uma indemnização proporcional à

quantia paga, assegurando-se a harmonia contratual da prestação e contraprestação. Existe, desta forma, uma reparação do direito lesado de forma justa para um consumidor.

Neste contexto, um dos princípios basilares do contrato de seguro será o princípio da sub-rogação dado à transferência de direitos/encargos patrimoniais do tomador para a seguradora (sentido lato).

Mas no sentido estrito, o princípio da sub-rogação visa a substituição do tomador de seguro pela seguradora na obrigação de remuneração a pagar a um eventual credor e não se extingue independentemente do credor (artigo 181º da LCS).

Em consequência do princípio da sub-rogação, surge o princípio do indemnizatório, que é um corolário do princípio da proporcional, que se coaduna com o seguro de danos (artigo 128º da LCS). Por outras palavras, a seguradora só pagará na medida em que recebe, e daí, na ocorrência de um sinistro, a seguradora pagará até ao montante do capital de seguro. Daí o tomador não adquirir mais do que os prejuízos existentes, ou seja, não enriquecer na eventualidade do sinistro.

Por último, e não menos importante, o princípio do interesse que, para além de ser um elemento do contrato de seguro, será fulcral para a formação do contrato, dependendo dela a sua validade, na exibição do interesse digno de proteção legal.

*“O interesse relevante, no direito dos seguros, vem a consistir na relação económica existente entre uma pessoa e um bem (ou uma coisa, expressão no sentido jurídico equivalente) exposto ao risco”<sup>58</sup>.*

### **2.1.6. Formação do Contrato**

Na formação do contrato de seguro, procede-se a um encadeamento de deveres de informação a cargo de ambas as partes, havendo três categorias de deveres: de proteção, de informação e de lealdade.

*“Na fase das negociações tendentes à eventual conclusão de um contrato surge, entre as partes envolvidas, uma situação de proximidade apta a criar uma relação de confiança”<sup>59</sup>.* Esta confiança visa baixar as suas defesas naturais com o objetivo de as

---

<sup>58</sup> VASQUES, José. *op. cit.*, p. 131.

<sup>59</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 604.

partes criarem uma relação de confiança e torná-las mais vulneráveis, pois a segurança, pessoal ou patrimonial, poderá estar em causa. A título de exemplo, surgem danos sofridos por interessados, aquando de uma visita por terceiros a uma loja ou a armazém, no qual, os lesados, ou seja, os seus proprietários, terão de provar a atuação ilícita e culposa dos terceiros envolvidos.

Numa fase preliminar, verifica-se a possibilidade de alguma das partes ter uma conduta nociva e desviante, como, por exemplo, quebras de sigilo ou em atuações de concorrência desleal. Assim, em todos os momentos de celebração do contrato, o princípio da boa-fé deverá estar presente em ambas as partes.

Por conseguinte, um contrato de seguro não depende de forma especial (artigo 32º da LCS), apesar de existir a necessidade de este ter de ser redigido a escrito, mas para efeitos de prova (*ad probationem*).

Para o efeito, um contrato de seguro torna-se válido, a partir do momento em que houve consenso verbal ou troca de correspondência, mesmo que ainda não tenha sido emitida a apólice.

Deste modo, a apólice deve ser datada e assinada pela seguradora, fixando ambas as partes que concordam com os termos que nela constam. E de seguida, o contrato de seguro vigora a partir das zero horas do dia seguinte ao da sua celebração, salvo se as partes acordarem o contrário.

De evidenciar que será necessário que as partes estejam na posse de todas as informações relevantes e conhecer o seu conteúdo. Não se considera legítimo uma das partes induzir em erro a contraparte, por ação ou por omissão, pois na fase pré-contratual encontra-se inerente uma relação de confiança e boa-fé.

*“A jurisprudência veio a intensificar tais deveres, quando se trate de proteger uma parte, particularmente vulnerável, perante outra, mais poderosa”<sup>60</sup>.*

Nos termos do artigo 32º n.º 2 da LCS, define-se que a apólice de seguro é um documento de extrema importância para a conclusão do contrato e poderá apresentar-se em formato de papel ou em suporte eletrónico. Nela deverá consignar-se qualquer modificação ou adição de algum ponto em questão por vontade do tomador de seguro (artigo 37º da LCS). De referir que terá de existir um conteúdo mínimo tal como enuncia o n.º 2 do artigo 37º da LCS.

---

<sup>60</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 605.

À seguradora incumbe a obrigação de enviar a apólice ao tomador de seguro, quer através de meio eletrónico ou entrega em mão ao tomador de seguro (artigo 34º da LCS), devendo o conteúdo ser aquele que as partes previamente acordaram com a seguradora (artigo 35º da LCS). No caso de qualquer desconformidade, é estabelecido um prazo de trinta (30) dias para o término da apólice.

Por fim, o contrato seguirá o seu decurso do término e caducará após a observância do tempo de duração estipulado entre as partes. Contudo, o artigo 110º vem consagrar a existência de algumas situações suscetíveis de originar a caducidade. Nomeadamente, quando se verifique a extinção do risco ou perda de interesse.

Salvo se o tomador de seguro decidir a revogação do contrato de seguro, que poderá ocorrer a qualquer momento, desde que por acordo entre tomador e segurador (artigo 111º n.º 1 do LCS). Todavia, o n.º 2 do mesmo artigo estabelece uma exceção a este regime ao determinar que em determinadas situações é necessário o consentimento do segurado.

### **2.1.7. O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais**

As condições gerais dos seguros (CGS) são, por outras palavras, cláusulas contratuais gerais (CCG), que surgem com o DL 446/85 de 25 de outubro sendo introduzidas várias alterações e encontrando-se em vigor a Lei n.º 32/2021, de 27/05.

As CCG são as mais conhecidas e encontram-se no dia a dia de um cidadão, a título de exemplo, quando efetua um contrato de luz, água, internet. São um clausulado pré-elaborado e que é dado ao consumidor, que o deve ler atentamente, antes de concordar e assinar, tendo a possibilidade de aceitar ou não aceitar.

A consagração das CCG leva a que estas premissas pré-elaboradas existam para a celebração e formação específica de um contrato de seguro, ao levar à subscrição por parte do tomador aquando da sua formalização.

*“As cláusulas contratuais gerais são um conjunto de proposições pré – elaboradas que proponentes ou destinatários indeterminados se limitam a propor ou aceitar.*

*Para que as cláusulas se possam incluir nos contratos, necessária se torna a sua aceitação pelo aderente, pelo que ficam naturalmente excluídas do contrato as cláusulas*

*contratuais gerais não aceites especificamente por um contraente, ainda que sejam habitualmente usadas pela outra parte relativamente a todos os seus contraentes.*

*Mas, para além disso, mesmo que ocorra a aceitação, a lei impõe o cumprimento de certas exigências específicas para permitir a inclusão das cláusulas contratuais gerais no contrato singular”<sup>61</sup>.*

A formalização de um contrato de seguro compreende as CCG cuja análise e avaliação deverá ser muito minuciosa, dada à complexidade e rigidez do seu carácter geral e abstrato.

E só posteriormente é que a LCS se aplicará através da imperatividade absoluta (artigo 12º da LCS) e a imperatividade relativa (artigo 13º da LCS). Ora, um contrato de seguro acaba por limitar a autonomia privada e de liberdade de estipulação ao existirem apenas cláusulas pré-elaboradas e rígidas.

O fenómeno das CGS, num contrato de seguro, deve-se à promoção de igualdade, segurança e de racionalização ao servir como um modelo de base em torno de uma seleção efetiva prévia e individual.

Ora, o regime de CCG obriga à existência de um dever de informação das cláusulas que estão incluídas não só por parte do tomador como da seguradora (para o tomador agir de forma consciente, voluntária e livre).

À partida, serão as seguradoras que lidam diariamente com estas CCG, manuseando e aperfeiçoando-as com a sua experiência. Dado este facto, a jurisprudência vem abordar a questão do conhecimento officioso de cláusulas abusivas perante a não comparência do consumidor:

*“O órgão jurisdicional a quem foi submetida uma ação, (...) e que se pronuncia à revelia, não tendo esse consumidor comparecido na audiência para a qual foi convocado, de adotar as medidas de instrução necessárias para apreciar officiosamente o carácter abusivo das cláusulas contratuais em que o profissional baseou o seu pedido, quando esse tribunal tenha dúvidas quanto ao carácter abusivo dessas cláusulas”<sup>62</sup>.*

---

<sup>61</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24-03-2011, de Granja da Fonseca, processo n.º 1582/07.1TBAMT-B.P1.S1. Consultado a 10/01/2022. Disponível em: <https://jurisprudencia.pt/acordao/130994/>.

<sup>62</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça da UE, de 04-06-2020, de Vieira e Cunha, processo n.º C-495/19. Consultado a 01/04/2022. Disponível em: <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?lgrec=fr&td=%3BALL&language=pt&num=C-495/19&jur=C>.

E assim, apesar da não comparência do maior interessado em causa, compete ao tribunal verificar se, no caso em questão, existirá ou não alguma cláusula contratual abusiva.

*“No sentido de que um juiz nacional, chamado a pronunciar-se sobre uma ação intentada por um consumidor e destinada a obter a declaração do carácter abusivo de determinadas cláusulas constantes de um contrato que este último celebrou com um profissional, não está obrigado a apreciar oficiosamente e individualmente todas as outras cláusulas contratuais, que não foram impugnadas pelo dito consumidor (...)”<sup>63</sup>.*

É, também, necessário a fim de evitar a difícil perceção e entendimento do clausulado extensivo das apólices com a Lei n.º 32/2021 de 27 de maio. Proíbem-se as cláusulas que contenham um tamanho de letra inferior a 11 ou 2,5 milímetros e terão de conter um espaçamento de letras de pelo menos 1,15. Visa-se, desta forma, um controlo das CCG.

Na eventualidade de uma seguradora inserir uma cláusula abusiva, o *“Ministério da Justiça (...) fica incumbido de organizar e manter actualizado o registo das cláusulas contratuais abusivas que lhe sejam comunicadas”* (artigo 35º da Lei n.º 32/2021).

Resumindo, apesar dos pontos críticos, as CCG são fulcrais na aplicação de numerosas normas, inclusive, para existir um controlo da atividade seguradora. Na atualidade, pretende-se cada vez mais combater a desigualdade inerente entre uma seguradora e o tomador de seguros. E principalmente aquando da celebração do contrato, devido ao facto de existirem contratos de seguros que são exigíveis e obrigatórios por lei, não tendo um tomador a obrigação de reconhecer todos os seus direitos e deveres, e tendo apenas de aceitar ou não a proposta que lhe é apresentada/proposta.

### **2.1.8. Enquadramento jurídico do dever de informação**

---

<sup>63</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça da UE, de 11-03-2020, de Fővárosi Törvényszék, processo n.º C-511/17. Consultado a 14/04/2022. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C\\_.2020.215.01.0002.01.POR&toc=OJ%3AC%3A2020%3A215%3AFULL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2020.215.01.0002.01.POR&toc=OJ%3AC%3A2020%3A215%3AFULL).

*“O seguro é uma realidade imaterial. Assim sendo, ele fica totalmente dependente das informações que, a seu propósito, as partes venham a trocar”<sup>64</sup>.*

Na aceção do artigo 18º a 23º da LCS abrange-se um conjunto de deveres de informação por conta do segurador.

Logo no artigo 18º da LCS poder-se-ão especificar onze pontos que deverão ser expostos ao tomador de seguro: a denominação em que segundo António Cordeiro, *“o legislador de 2008 decidiu corrigir para “denominação” mal, uma vez que as sociedades como comerciantes, têm firma e não denominação”<sup>65</sup>*. Ainda que na sua globalidade a maioria das seguradoras têm firma. Para além do mais, o risco concreto que se cobre, sendo reforçado na aceção do artigo 37º n.º 1 al. d) quanto à apólice ao constituir-se como um elemento essencial na delimitação, clareza e compreensão técnica do seguro em causa.

A título de exemplo, a expressão “seguro contra todos os riscos”, no âmbito do seguro civil automóvel, não irá abarcar todos os riscos, mas apenas e só aqueles que serão indicados e expressos no contrato. Assevera-se que as exclusões e limitações de cobertura terão de ser elucidadas e relatadas.

Outro aspeto a deslindar será a duração do contrato e o regime da sua renovação ou de livre resolução, sendo um dos elementos que terá de constar na apólice (artigo 426º C. Com e 179º n.º 1 al. C) do RGAS já desde 1998).

Seguidamente à luz do artigo 20º da LCS cumpre à seguradora informar o tomador da sua sede social e o respetivo endereço que deverá constar no contrato realizado.

Evidencia-se ainda na LCS que contém outros deveres especiais de informação a cargo do segurador, como a título de exemplo nos seguros de vida (artigo 185º da LCS).

Preconiza-se, desta forma, um escopo/conjunto de normas quanto aos deveres de informação. O artigo 19º da LCS menciona que este conjunto de informações coopera com outras fontes legais, nomeadamente o C. Com., CC e até na própria lei de defesa dos consumidores.

De referir que um excesso de informação poderá levar a alguma distração, fazendo com que o tomador ignore ou esqueça todas as informações prestadas, devido à dimensão de normas consagradas quanto a esses deveres.

---

<sup>64</sup> Conforme, CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 605.

<sup>65</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 618.

Por isso, “*se necessário com intervenção da boa-fé in contrahendo, cabe ao segurador selecionar, com critério, os pontos decisivos da informação a prestar*”<sup>66</sup>.

Por sua vez, o artigo 21º da LCS enuncia, de forma expressa, o modo de prestar informação, realçando que não basta só a menção e explicitação do artigo 18º da LCS, mas todas aquelas que deveriam ser precisas para o tomador, principalmente na fase pré-contratual. Sendo uma matéria de imperatividade relativa, e por isso, poderá ser negociada por soluções mais favoráveis evidentemente para o tomador (artigo 13º n.º 2 da LCS).

É necessário, portanto, que as informações sejam claras, por escrito e em língua portuguesa<sup>67</sup> antes do tomador se onerar.

Dado o facto de um contrato de seguro ser complexo, um dos deveres por parte da seguradora será o da informação à qual se exige uma descomplicação “*no sentido de que seja dado relevo às informações sobre os aspetos que possam ter efeitos imprevistos ou gravosos para os consumidores que adquiram o bem ou serviços em questão*”<sup>68</sup>.

Acompanhado com este prospeto informativo, exige-se o dever de aconselhar no sentido de indicar ao tomador de seguro qual o seguro mais adequado para o fim a que se destinará a sua cobertura, por outras palavras, adequação ao risco e ao contexto que descreve (artigo 21º e 22º da LCS).

No final da proposta de seguro deverá constar que as informações foram prestadas (artigo 21º n.º 5 da LCS), uma vez que a sua falta será uma referência de que a informação não foi a mais adequada e oportuna e que esta não foi prestada.

Sem prejuízo do artigo 22º da LCS, enuncia-se um dever especial de esclarecimento/aconselhamento quanto às modalidades “convenientes”. Pretende-se evidenciar que este dever não se aplicará aos contratos de grandes riscos ou naqueles em que intervenha um mediador, pois o segurador não é uma figura imparcial do contrato. E assim, a parte mais débil é o tomador em que um aconselhamento defraudado poderá contribuir para que não lhe cubram todos os riscos pretendidos ou outras custas desnecessárias.

---

<sup>66</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 621.

<sup>67</sup> Remissão para o artigo 36º n.º 2 que dispensa esta formalidade se o tomador assim o desejar.

<sup>68</sup> ALVES, Paula. (2009). *Contrato de Seguro à Distância - O contrato Electrónico*. Coimbra: Almedina, p. 38.

Fixa o artigo 23º da LCS consequências do incumprimento deste dever de esclarecimento e identifica duas classes: em que no seu n.º 1 as próprias classificações e informações da LCS levarão a uma responsabilidade civil (termos gerais artigo 23º da LCS) por presunção de culpa e (ilicitude contra o segurador); e o dever expresso nos artigos 19º a 22º da LCS, quanto à inobservância, conferindo ao tomador a possibilidade de resolver o contrato. No seu artigo 23º n.º3 da LCS, verifica-se um regime de resolução especial.

De ressaltar que estas disposições, aparentemente úteis para o tomador, poderão ser restritivas. Ao direcionar-se para o CC, a informação ou aconselhamento inadequado poderá acarretar a erro/induzir em erro (artigo 251º e 252º) ou até mesmo erro qualificado por dolo (artigo 253º a 254º). E, por conseguinte, o tomador teria a legitimidade de anular no prazo de um ano ou até enquanto “não estiver cumprido” (artigo 287º n.º 2). Para além do mais, poderia levar a efeitos retroativos, sendo todas as quantias restituídas, dentro do prazo de um mês, em que normalmente as seguradoras o devolvem pois evitam despesas maiores e até se afastam de um cliente que não lhes é “convidativo” (artigo 289º).

Sendo, por isso, mais favorável para o tomador do que o estipulado na LCS, mais concretamente o prazo de vinte (20) dias subsequentes à receção da apólice.

Para além do mais, não será legítimo que um tomador se aperceba de que a informação é inadequada depois dos trinta (30) dias subsequentes?

Numa breve explicação, através do CC o tomador teria o prazo de 1 ano, bem como a reconstituição de tudo o que houvesse pago, tendo legitimidade de anular o contrato, cabendo à seguradora provar o contrário. E, deste modo, o regime especial de resolução acautelada no artigo 23º n.º 2º e 3º não afasta o regime geral de anulação por erro, o que bastará que se verifiquem apenas os seus pressupostos.

Na base desta temática, na conclusão de um eventual contrato e, não obstante da sua validade e de este estar concluído, existe entre as partes um conjunto de deveres que terão de ser cumpridos, sob pena de responsabilidade.

Sobre o tomador recaem os mesmos deveres, pois será este que desde logo terá um prévio conhecimento da dimensão e natureza do próprio risco, impondo-se, por isso,

comunicar à seguradora uma delimitação do próprio risco e pormenorizar as particularidades da cobertura do seguro, bem como do próprio prémio<sup>69</sup>.

Ao contrário da seguradora, no entender do legislador, em 2008, o tomador terá apenas de relatar as circunstâncias relevantes e objetivas e que sejam procedentes e significativas para a avaliação da seguradora.

Na possibilidade de o tomador não dispor de toda esta informação, a lei nada refere que pela sua omissão ou inexactidão dolosa (artigo 25º da LCS) e negligente (artigo 26º da LCS), mas antes declara um dever de cuidado quanto à transmissão e conhecimento, procedendo-se com honestidade e como um bom cidadão. Por outras palavras, como um *bónus pater familias*, ou seja, agir de bom senso como um bom pai de família.

Na bitola dos deveres a prestar pelo tomador à seguradora, verificam-se duas classificações: por um lado as declarações espontâneas, e noutra prisma os questionários que providenciam informações que nele constarem, “*e sendo um questionário respondido com seriedade e de boa-fé, nada mais haverá, em princípio, a acrescentar*”<sup>70</sup>.

O artigo 25º da LCS diz que em caso de um incumprimento doloso por parte do tomador em querer obter uma vantagem em relação ao pagamento do prémio de seguro, isso dará lugar não a uma nulidade do contrato, mas sim a uma anulabilidade, por meio de uma declaração da seguradora enviada ao tomador. Revoga-se o artigo 429º do C. Com. que outrora levaria a que a seguradora tivesse direito ao prémio, não existindo qualquer repercussão negativa pelos seus propósitos, salvo se existisse um crime ou violação de outras normas.

No caso de uma atuação negligente (artigo 26º da LCS), a seguradora terá duas hipóteses, ou altera o contrato estipulado num prazo de catorze (14) dias para a sua aceitação ou contraproposta ou cessar o contrato que se opera “*30 dias após a declaração da cessação ou 20 dias após a recepção pelo tomador*” (artigo 26º n.º 2 da LCS). Recorre-se a um *pro rata temporis*, ou seja, uma restituição do prémio devido ao tomador por cessar antes da data estipulada em relação ao período temporal do contrato.

---

<sup>69</sup> A aplicabilidade do termo “prémio” é objeto de discussões, no que tange à sua origem, tal como enuncia o autor José Vasques, Contrato de seguro, Página 242. Assim, no contrato de seguro, a aplicação deste termo advém do facto do tomador ter de pagar uma certa quantia pecuniária transferindo o seu risco para a seguradora. Devendo este ser pago previamente para a execução do contrato (artigo 51º a 57º da LCS).

<sup>70</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2017). *op. cit.*, p. 633.

## **2.2. Contrato de seguro à distância: aspetos gerais**

Ao longo dos tempos, a celebração de um contrato teria de ser realizada fisicamente entre indivíduos, mas com o evoluir dos tempos verificou-se uma nova forma de contrato. Com o desenvolvimento de novas técnicas de comunicação à distância, “*permitted que o empresário mercantil e a sua contraparte, encontrando-se em partes geográficas distintas, de concluir validamente os seus negócios, dispensando assim a presença*”<sup>71</sup>.

No regime de contratação eletrónica abarca-se todo o comércio eletrónico, e nada obsta à natureza dos sujeitos que nela intervenham, apesar de nela existir regulamentação acerca dos consumidores.

Ora uma contratação à distância de serviços financeiros inclui um contrato de seguro, no qual o legislador tem a preocupação de assegurar, tal como no contrato realizado no modo “tradicional”, de garantir o cumprimento dos deveres de informação, existindo sanções para o seu não cumprimento, tal como a consagração do direito à livre resolução.

Os DL n.º 95/2006 com previsão mais recente no DL n.º 242/2012 referente à contratação à distância e serviços financeiros, e o DL n.º 7/2004 em que a sua redação atualizada será a Lei n.º 40/2020 de 18 de agosto que enuncia o comércio eletrónico no mercado interno e tratamento de dados pessoais, que poderão ser aplicados por celebração de contratos por meios eletrónicos ou através de uma loja virtual de seguros.

Neste enredo, o DL n.º 242/2012 estabelece uma série de “nuances” que conferem uma proteção ao consumidor de forma que um contrato seja livre e que exprima a vontade do consumidor.

Privilegia-se uma breve distinção entre contratos à distância e a contratação eletrónica.

No que tange a um contrato de seguro eletrónico, este é celebrado à distância, através de meios de comunicação eletrónicos no âmbito de um sistema organizado de prestação de serviços.

Por outras palavras, este tipo de contratos é como um negócio celebrado por cartas, mas que, ao fim e ao cabo, torna muito mais rápida e eficaz a comunicação entre as partes.

---

<sup>71</sup> CUNHA, Paulo. (2010). *Lições de Direito Comercial*. Coimbra: Almedina. P. 170.

Todavia, uma comunicação espontânea não assenta logo em qualquer celebração de um contrato, tal como enuncia o DL n.º 95/2006.

Importa referir que um contrato eletrónico assenta no DL n.º 7/2004 (previsão atual no DL 40/2020 de 18 de agosto) que designa o comércio eletrónico no mercado interno e tratamento de dados pessoais, demarcando vetores fundamentais que deverão ser analisados, tal como: formação do contrato, deveres de informação, bem como o direito à livre resolução.

A forma do contrato eletrónico tem a sua aceção no artigo 26º do DL supramencionado, que estabelece duas imposições, nomeadamente, o facto de as declarações terem de “*satisfazer a exigência de forma escrita*”, bem como o requisito de o contrato ter de constar num documento devidamente assinado.

Para além disso, o artigo 26º refere ainda que as declarações emitidas por via eletrónica terão de se consubstanciar em garantias de fidedignidade, conexas numa relação de segurança, integralidade do seu conteúdo, e da sua autoria, ou seja, um documento confiável e autêntico cujo conteúdo não se poderá modificar seja qual for a sua circunstância após assinatura digital de ambas as partes.

E tal como o modo dito “tradicional”, é evidente que poderão surgir situações análogas suscetíveis de forjamento de assinaturas.

Visará também assegurar a intangibilidade, mas passível de ser compreendida, lida e tida como uma linguagem dita “comum”.

E por fim, terá de ser apto para conservação, merecedor de ser guardado em suporte duradouro para que, neste caso, o contrato de seguro perdure.

À luz do artigo 32º da LCS, um contrato de seguro não depende da observância de forma especial. Todavia, como já mencionado, terá de existir a sua redução do contrato a escrito, bem como as assinaturas dos intervenientes e a entrega da apólice ao tomador de seguro “*em suporte eletrónico e duradouro*” (artigo 34º da LCS).

O artigo 31º do DL n.º 7/ 2004 refere que as CCG deverão ser também transmitidas de modo que o tomador possa armazenar e reproduzir sob pena do DL 57/ 2008 (conjuntura atual no DL n.º 9/2021) referente a práticas comerciais desleais.

Anuncia-se que “*o momento da celebração do contrato eletrónico será, pois, o do consenso, demonstrável através dos meios de prova admissíveis, sem prejuízo da*

*obrigação de o segurador emitir, assinar e entregar a apólice com os requisitos legalmente estabelecidos, ao tomador*<sup>72</sup>.

Desta forma, evidentemente que os deveres de informação, independentemente do modo em que o contrato seja celebrado, também deverão ser legalmente cumpridos (artigos 18º, 34º e 37º da LCS e 28º do DL n.º 40/2020), pois o seu incumprimento dará lugar à livre resolução do contrato.

Agora no que referente às lojas virtuais de seguros, o legislador português institui que qualquer ação decorrente do contrato terá de ser adequada e oportuna para que se possa facultar toda a informação.

Quer por parte do tomador de seguro, que deverá declarar o seu risco de forma apropriada, caso contrário existirão repercussões no contrato de seguro (artigo 24º da LCS). Também o segurador, caso haja um formulário, este terá de ser devidamente bem elaborado de modo que um sujeito possa declarar todas as suas opções que se afiguram por ser as mais adequadas aos seus interesses.

Um formulário efetuado de modo incorreto, e em caso de alguma omissão por parte do tomador, não configura qualquer dolo nos termos do artigo 24º n.º 3 da LCS.

*“O processo de formação do contrato de seguro eletrónico, mesmo que surja como simples e rápido ao cliente virtual, tem subjacente um itinerário relativamente longo e complexo, que é necessário percorrer”*<sup>73</sup>.

Em suma, uma loja virtual de seguros terá igualmente de assegurar as garantias, as mesmas condições ao tomador, proporcionando a salvaguarda e cumprimento da própria lei.

Acresce ainda que mesmo após a celebração de um contrato de seguro eletrónico, qualquer consumidor terá direito à sua livre-resolução. Contudo, no enunciado do artigo 118º da LCS no seu n.º 4, caso o contrato seja inferior a um mês é celebrado à distância e não terá lugar à livre resolução. Mas em princípio, após a receção da apólice, caso o tomador celebre um contrato de seguro de vida, acidentes pessoais ou de saúde, existirá um prazo de trinta (30) dias para a sua livre-resolução. E nos restantes contratos de seguro afigura-se um prazo de catorze (14 dias).

---

<sup>72</sup> ALVES, Paula. *op. cit.*, p. 170.

<sup>73</sup> ALVES, Paula. *op. cit.*, p. 200.

Independentemente dos prazos, a livre resolução deverá ser comunicada por escrito ao segurador.

Em princípio, não existirá qualquer penalização embora a seguradora possa ter direito ao prémio em proporção com o tempo decorrido caso tenha ocorrido o risco segurado. Mas importa referir que, em caso de incumprimento dos deveres de informação, a falta de entrega da apólice confere ao tomador o seu direito à livre resolução do contrato.

Ora, os contratos de seguro celebrados à distância acabam também por ter a sua previsão no DL n.º 78/2018 de 15 de outubro, e “*são considerados contratos à distância, sempre que as partes utilizem um meio idóneo, que prescindem da presença física e simultânea das partes*”<sup>74</sup>.

O artigo 3.º al. f) refere a definição de um contrato celebrado à distância, expressando-se que para a efetivação de um contrato à distância entre um consumidor e um fornecedor serão necessários dois requisitos: no primeiro, será necessária a utilização de meios que permitam uma comunicação à distância; e o outro consiste num sistema que permita a venda ou prestação de serviços organizados.

Não dispondo o consumidor de qualquer contacto prévio com o produto ou serviço, fica dependente da informação e da sua aceitação através de meios de comunicação para a celebração de um contrato à distância. E, por meio de comunicação à distância, compreende-se “*qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea do prestador e do consumidor*” (artigo 2.º al. b, do DL 242/2012).

Para Jorge Carvalho uma das desvantagens da celebração de um contrato de seguro à distância prende-se: “*com a impossibilidade de conhecer o bem ou serviço, o espaço de tempo que pode decorrer entre a encomenda e a entrega*”<sup>75</sup>.

O mesmo autor defende ainda que: “*deve ter-se presente que evolução tecnológica é rápida e imprevisível, razão que está na base de uma especial atenção na lei, no sentido de não deixar espaço para a eventual existência de zonas não reguladas*”<sup>76</sup>.

---

<sup>74</sup> Citado por, CUNHA, Paulo. (2010). *Lições de Direito Comercial*. Coimbra: Almedina, p. 171.

<sup>75</sup> CARVALHO, Jorge. *et al.* (2007). *Direito Privado e Direito Comunitário: Alguns Ensaios*. Lisboa, Âncora Editora, p. 18.

<sup>76</sup> *Idem*.

Conforme Paula Ribeiro Alves apresenta: *“um mesmo contrato poderá ser, simultaneamente, um contrato à distância, eletrônico, de consumo, de adesão e ter, ainda, outras características, que vão trazer à colação vários regimes jurídicos”*<sup>77</sup>.

Para finalizar, na celebração de um contrato de seguro à distância ou até da sua simulação, os consumidores serão confrontados com numerosas solicitações para aquisição de serviços.

A título de exemplo, numa simulação de um seguro automóvel por parte da seguradora AGEAS seguros, verifica-se que a primeira preocupação da seguradora é a obtenção das respetivas informações do veículo. Nomeadamente, fazer uma eventual previsão acerca do estado do veículo, em virtude da sua idade.

De igual forma, segue-se um campo que faz referência à data pela qual um tomador de seguro pretende que o seguro seja efetivado (entre em vigor) para proceder à cobertura do risco.

É importante mencionar que a seguradora faz questão de referir um conjunto de condições de requisitos materiais que se têm de verificar para que o sujeito passivo possa subscrever o seguro em causa. Estas condições afiguram-se por ser um clausulado geral para todos os pretendentes que queiram subscrever o respetivo seguro em causa.

Posteriormente, vão querer averiguar qual o modelo e classe do carro, dado que existe uma necessidade para averiguar a apólice de seguro para se coadunar com o valor do carro.

Neste seguimento, irão solicitar um conjunto de informações, como: a data de carta de condução, localidade de residência, entre outras.

Um ponto importante a mencionar será o facto de a seguradora questionar o tomador acerca da eventualidade de este ter tido um acidente nos últimos quatro anos. Dado que é uma boa forma de averiguar um eventual tipo de condução do indivíduo, até porque este facto levará ao eventual aumento da apólice.

Mas a título de curiosidade, na simulação do mesmo seguro automóvel, mas na seguradora Fidelidade, verifica-se que um sujeito que tenha conhecimento do preço da apólice, bastará apenas a indicação da matrícula do veículo em causa.

Por fim, e neste seguimento, a questão que se coloca é saber se o facto de estas informações facultadas por um sujeito, antes da celebração do contrato, e que, apesar de

---

<sup>77</sup> Nas palavras de, ALVES, Paula. *op. cit.*, p. 31.

serem perguntas gerais, mas que consistem em informações bastante pormenorizadas acerca do sujeito, se tratará de uma proposta de contratação ou de um simples convite de disponibilidade de bens ou serviços que poderão ser contratos.

De acordo com António Menezes Cordeiro: “a declaração feita por uma das partes e que, uma vez aceite pela outra ou pelas outras, dá lugar ao aparecimento do contrato”<sup>78</sup>.

E, portanto, a proposta deverá fundamentar-se em todos os elementos que se afiguram por serem essenciais, devendo, por isso, ser integral, exata e materializar-se da forma que a lei assim o determina. E, por conseguinte, “a proposta do contrato é irrevogável depois de ser recebida pelo destinatário ou de ser dele conhecida” (artigo 230º do CC).

Agora o convite a contratar, *invitatio ad offerendum*, diferencia-se da proposta, pois não abarca todos os elementos indispensáveis, e para além do mais o seu consentimento não faz surgir logo o contrato, verificando-se apenas uma disposição para o processo negocial.

Aponta-se, como bitola, que todas as informações relacionadas com um determinado bem ou serviço não devem ser encaradas nem como uma proposta nem com um convite a contratar.

Mas quanto à possibilidade de se vir a celebrar contratos “em que se entenda não existir qualquer intervenção humana na concreta celebração do contrato, em que a “contratação” é desenvolvida por um “agente inteligente”, poderemos estar perante uma exceção à aplicação da Diretiva 97/7/CE que, no seu artigo 3 n.º 1 segundo travessão, exclui a aplicação desta diretiva aos contratos “celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados”<sup>79</sup>.

Portanto, neste caso em concreto, é uma verdadeira proposta de contrato.

### **2.2.1. Contrato de seguro automatizado**

---

<sup>78</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2000). *Tratado de Direito Civil Português*. Coimbra: Almedina, p. 348.

<sup>79</sup> Neste sentido, DIAS, Elsa. (2002). *A proteção dos Consumidores nos Contratos Celebrados através da Internet*. Coimbra: Almedina, p. 90-91.

Com o aparecimento da internet e o incremento da contratação eletrônica, os setores ditos mais “tradicionalistas” necessitam de proceder a uma adaptação em relação às novidades do “mundo moderno”. Sendo que esta “atualização” se verifica por ser mais rápida em alguns setores em comparação com outros.

No que respeita à modernização, no setor segurador, tem ocorrido de forma diferente em relação a outros setores de atividade. A aplicação das novas tecnologias neste setor tem-se vindo a fazer paulatinamente.

Toda esta vaga de desenvolvimento veio contribuir para o aparecimento, numa primeira fase, dos denominados contratos de seguro automatizados.

Com base no conteúdo do artigo 1º da LCS, o contrato de seguro é um contrato aleatório, uma vez que a vantagem patrimonial é incerta. E este carácter aleatório deve-se simultaneamente ao facto de a obrigação principal do segurador se manter incerta quanto ao momento do seu pagamento.

Por outras palavras, uma incerteza acerca do momento da verificação do cumprimento da obrigação principal, por parte do segurador, acaba por permitir caracterizar este tipo de contrato como sendo de longa duração. Pois não se sabe quando se verificará um sinistro que despoleta a obrigação principal do segurado, aliado ao facto de que mesmo quando se verifique o cumprimento dessa obrigação principal, por parte do segurador, em virtude da ocorrência do sinistro, as partes tendem a proceder à “manutenção” do contrato.

De referir que o contrato de seguro se caracteriza pela necessidade de intervenção humana e por uma tremenda burocracia, sendo esta uma das principais razões para a lenta inclusão dos serviços tecnológicos no âmbito da atividade seguradora.

A evolução tecnológica implicou a necessidade de adaptação das empresas seguradoras, de forma que estas conferissem uma possibilidade de celebrarem e procederem a todos os trâmites de um contrato de seguro sem a necessidade de sair de casa.

E, hoje em dia, "*estamos numa indústria onde é muito importante a leitura e compreensão dos contratos e, portanto, as seguradoras têm de garantir que as pessoas*

*sabem o que estão a comprar quando contratam um seguro online, pois o processo digital é, por vezes, demasiado rápido e impulsivo”<sup>80</sup>.*

Tal objetivo para ser alcançado ganha especial relevância com os *smart contracts* como meio de possibilitação de tal realidade. Os *smart contracts* funcionam com base numa linguagem automatizada, numa lógica *If-This-Then-That*, que significa “se isto então aquilo”.

Para que o contrato de seguro possa ser realizado mediante a utilização de um smart contract torna-se, então, necessário que o mesmo seja realizado com base numa programação. Esta determina, sempre, que se verifique determinado ato que implique o dever do segurador de fazer face à sua obrigação principal, o próprio sistema de ordem para a realização do pagamento do prémio do seguro ao tomador.

De modo a existir essa ordem de pagamento, em virtude da verificação de determinada ocorrência, é necessário que um humano proceda à introdução no sistema do smart contract acerca da ocorrência do facto em questão.

Na lógica do contrato de seguro automatizado o mesmo nunca se irá afigurar como 100% autónomo, pois a verificação do facto no âmbito do programa do smart contract estará sempre dependente da introdução do respetivo facto no “programa” do contrato.

Da mesma forma, quanto mais complexo for o contrato, em virtude de um maior número de transações que lhe estão associadas, mais longe se executa um smart contract.

De encontro com o supra exposto, surge o DL n.º 7/2004 de 7 de janeiro, que tem a sua previsão mais recente na Lei n.º 40/2020, de 18 de agosto, em que no seu artigo 30<sup>81</sup> prevê a “contratação sem intervenção humana”. E, de facto, cumpre elucidar que em qualquer contratação existem sempre declarações de vontade, em que só um sujeito em concreto possui essa vontade juridicamente relevante, e para o efeito uma máquina não lhe é atribuída, mas simplesmente será um meio de comunicação entre dois ou mais sujeitos.

Na perspetiva de Paula Ribeiro Alves, “os contratos celebrados entre computadores, em princípio, são pouco adequados para a contratação de seguros,

---

<sup>80</sup> Jornal de Negócios. (16 de dezembro de 2021). *Liderança renova-se no setor segurador*. Consultado a 27/12/2021. Disponível em:

<https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-em-rede/ageas-seguros/ordens-profissionais/detalhe/lideranca-renova-se-no-setor-segurador> .

<sup>81</sup> Prevê ainda que se aplicará um “regime comum” que deverá ser encarado no nexo do regime geral aplicado aos contratos e à celebração através de meios eletrónicos, como resulta do artigo 24º do DL suprarreferido.

*embora seja possível perspetivar a possibilidade de ser contratado desse modo um seguro associado a um outro contrato que se celebrasse entre computadores em execução, por exemplo, de um contrato-quadro*”<sup>82</sup>.

Noutro prisma segundo Angelo Borselli: “*a possibilidade de proceder à realização de um contrato de seguro única e exclusivamente automatizado iria ser possível, na eventualidade de as partes estarem dispostas a proceder ao despender de elevadas quantias com o intuito de prever as diversas situações previstas que se poderia verificar no âmbito do contrato do seguro, e da respetiva programação do software do mesmo contrato*”<sup>83</sup>.

Pode-se então concluir que o contrato de seguro, mesmo que automatizado, celebrado por via online, telefónica ou pessoalmente, acaba por implicar um contrato de seguro tradicional em virtude da necessidade de intervenção humana.

### **2.2.2. Contratos inteligentes *versus* Smart Contracts**

Poderá existir num primeiro ponto de vista, algum inequívoco devido ao facto de os denominados *smart contracts*, na sua tradução literal para português, serem definidos como contratos inteligentes. Todavia, os mesmos implicam diferenças e por isso não se deverão confundir.

Primeiramente, os contratos inteligentes são aqueles que implicam a utilização de uma IA, caracterizam-se por: reduzir a intervenção humana, quer seja ao nível da interpretação das cláusulas contratuais, seja ao nível da utilização de protocolos próprios.

Para além de serem contratos automatizáveis, não se deve confundir com os denominados *smart contracts*, dado que estes últimos, ao inverso do que acontece com os primeiros, se traduzem na simples execução de cláusulas por parte de um programa informático quando verificadas determinadas circunstâncias.

---

<sup>82</sup> ALVES, Paula. *op. cit.*, p. 81.

<sup>83</sup> BORSELLI, Angelo. *Smart Contracts in Insurance: A Law and Futurology Perspective, in Insurtech: A Legal and Regulatory View*. Consultado em 26/12/ 2021. Disponível em: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-27386-6\\_5#citeas](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-27386-6_5#citeas) .

Nick Szabo, jurista e criptógrafo, deu a primeira noção de smart contract, e foi também o primeiro a afirmar, ainda de que forma subentendida, a não necessidade de utilização de uma inteligência artificial no âmbito de um smart contract.

A efetivação dos contratos inteligentes não está dependente de uma manifestação de vontade de uma das partes com vista à efetivação do seu direito, ou mesmo do cumprimento/verificação de algum pressuposto. Mas sim de um programa que funciona de forma automática, com uma tecnologia independente como um mecanismo de criação de confiança entre as partes que se vinculam ao negócio. E assim não é necessária a intervenção de um qualquer terceiro com vista à celebração e efetivação do contrato.

Os contratos inteligentes são autoaplicáveis, isto é, a partir do momento em que se procede à sua conclusão são executados ou mesmo quando se verifique alguma das cláusulas acordadas, a execução é na mesma imediata e independente da vontade das partes ou da intervenção de um qualquer terceiro.

Os contratos inteligentes são um tipo contratual em que a interpretação do negócio jurídico e a sua consequente solução fica entregue à IA, que terá ao seu dispor em virtude do seu software, um manancial de informação disponível, desde decisões de jurisprudência, à doutrinal.

Em forma de síntese, os contratos inteligentes pressupõem três características: a automatização, que requer que todo o acordo seja formado a partir de termos totalmente definidos; a descentralização, uma vez que terá de se limitar a atuação e verificação por terceiros; e o anonimato, que elimina o uso do contexto comercial para dar significado aos termos do contrato. Deste modo, terá de se afirmar que será extremamente caro formar contratos inteligentes num ambiente volátil ou sempre que houver um nível de incerteza em torno de um acordo.

Por outro lado, e de um modo muito simplista, os *smart contracts*, são contratos digitais elaborados através de softwares de gestão que operam a partir da tecnologia de *blockchain*, e que se podem descrever por serem autoexecutáveis, descentralizados, e que são reconhecidos pela sua redução de custo e anonimato. Por outras palavras, este irá averiguar e fazer a verificação das cláusulas para o qual foi programado de forma automática, sem qualquer intervenção humana.

Assim sendo, torna-se mais eficiente, agilizando o processo, pois é direcionado para ser mais prático, automatizando a gestão e até as relações organizacionais.

Apresenta, também, como finalidade, a satisfação das partes envolvidas sem a necessidade de qualquer intermediário e evitando qualquer deslocação ou até mesmo perdas de tempo.

*“Os smart contracts combinam protocolos com a interface do utilizador para formalizar e assegurar conexões (relações) entre redes de computadores.*

*Os objetivos e princípios para construir esses sistemas são derivados dos princípios legais/jurídicos, teoria económica e teorias de protocolos de segurança fiáveis”<sup>84</sup>. [Tradução nossa]*

Deste modo, os Smart contracts, não necessitam da intervenção de um qualquer terceiro com vista à celebração e efetivação do contrato. E, diferentemente dos contratos inteligentes, nos smart contracts não se faz referência à necessidade de intervenção de uma IA ao longo do seu processo, sendo unicamente exigido, de forma imperativa, a existência de um programa informático que proceda à efetivação do acordo entre as partes.

Para além do mais, asseguram uma maior segurança no comércio jurídico, pois a interpretação destes contratos não está sujeita a qualquer tipo de dúvidas, uma vez que essa mesma interpretação é garantida pela intervenção do programa informático, devido à utilização de uma linguagem limitada que procede à sua interpretação.

Na ótica de alguns autores<sup>85</sup>, os *smart contracts* nem sequer são um contrato, simplesmente são, na sua essência, um programa de computador codificado que recebe um conjunto de instruções/diretrizes para alcançar um dos muitos resultados predefinidos. Por outras palavras, os *smart contracts* são uma ferramenta para efetivar um contrato já existente, e não todos os pressupostos e presunções do contrato em si. Já outros autores defendem que a expressão “*smart contract*” não será a mais apropriada, pois apesar de coexistirem algumas parecenças com os contratos ditos “normais” terá de se averiguar quais os pontos de convergência.

---

<sup>84</sup> SZABO, Nick. (1997). *Formalizing and securing relationships on public network*. Vol. 2. Consultado a 28/10/2021. Disponível em: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/548/469>.

<sup>85</sup> LIM, Cheng. TJ, Saw. SARGEANT, Calum. (11 de julho de 2016). *Smart Contracts, Bridging the Gap Between Expectation and Reality*. OXFORD BUS. L. BLOG. Consultado a 28/10/2021. Disponível em: <https://www.law.ox.ac.uk/business-law-blog/blog/2016/07/smart-contracts-bridging-gap-between-expectation-and-reality>.

Sob a ótica do autor Sklaroff <sup>86</sup>, *os smart contracts serão mais direcionados para uma app em vez de um contrato irá derrogar o obstáculo entre celebração de um acordo de vontades e a sua execução de um contrato. E isto se deve, pelo facto de um contrato tradicional terem de ser cumpridos ou até questionados na Justiça (quer pelo seu cumprimento ou até qualquer vicissitude que impeça a celebração contratual), nos smart contracts é subjacente a códigos computacionais e constituído em plataformas blockchains, e após o contrato ser celebrado, não haveria como voltar atrás.*

Para uma seguradora, este tipo de contratos visa uma digitalização de confiança, através da sua certeza, execução fluída- computador totalmente racional definido com precisão código - e a criação de uma eficiência por meio da remoção de intermediários e dos custos que eles trazem para as transações.

Da mesma forma, é importante perceber as limitações deste tipo de contratos, apesar de poderem, de facto, reduzir alguns desses custos. Por outro lado, estes também irão aumentar se se tiver em conta os custos iniciais elevados, a manutenção, entre outros aspetos.

Existem muitos elementos nas relações contratuais que poderão não ser adequados no seu desempenho por meio da lógica computacional, em que é necessária uma determinada linguagem específica e concreta no âmbito contratual e que pode não ser incorporada tão facilmente, uma vez que se vive num mundo cheio de incertezas e ambiguidades.

Na estipulação no contrato, dito inteligente, não será relevante para a lógica codificada se existem ou não promessas ou consideração entre as partes, ou se representações foram ou não feitas em relação ao assunto das instruções. Não é relevante se as suas instruções eram intencionais ou legais. Na sua essência, um contrato inteligente simplesmente garante a execução de uma base de código específica.

Um contrato, dito tradicional, é um acordo de vontades entre duas ou mais partes de livre e espontânea vontade com os termos descritos nele, normalmente caracterizadas por promessas ou obrigações mútuas, sendo exequível por lei.

Outro problema que poderá ser suscitado neste tipo de contratos é, caso exista qualquer vicissitude na sua elaboração, como um consentimento, por exemplo, se o

---

<sup>86</sup> SKLAROFF, Jeremy. (2017). *Smart contracts and the cost of inflexibility*. Consultado a 28/10/2021. Disponível em: [https://scholarship.law.upenn.edu/penn\\_law\\_review/vol166/iss1/5/](https://scholarship.law.upenn.edu/penn_law_review/vol166/iss1/5/).

contrato poderá na mesma ser efetuado, e o tribunal em nada atuar, e só, posteriormente, se procederá à sua análise *ex-post*.

Neste seguimento, e caso surja alguma inconformidade, quem responderá pela elaboração do contrato? Os juristas, uma seguradora ou até mesmo os programadores? E quais os tipos de cláusulas que poderão ser submetidos a este tipo de contrato?

Através da Lógica booleana, que pressupõe uma verificação de vários fatores que é efetuada automaticamente num sistema numérico binário, (baseado em 0 que representa “falso” e 1 que corresponde a “verdadeiro”), um contrato terá assim de passar uma série de verificações para se tornar válido, e de facto um computador não programa, apenas segue os trâmites para o qual está programado sem a necessidade de comprovação de qualquer prova.

Além do mais, terá de existir um acordo de vontades em que outrora era necessária a presença obrigatória e física das partes, bem como no modo dito tradicional uma troca de deveres de informação preliminares, o que não padece de qualquer problemática quanto a este ponto.

Pese embora a sua exequibilidade automática, mesmo que a tecnologia seja robusta o suficiente para permitir tal mudança, encontrar-se-ão inerentes custos de elaboração e manutenção elevados e que seriam ineficientes nos contratos jurídicos tradicionais que se pretende substituir.

### **2.2.3. Ferramentas para contrato de seguro automatizado**

Com a adoção de ferramentas disruptivas verificou-se uma agilização, eficácia e eficiência por parte das seguradoras. A IA, em particular, já proporciona a formação de um conjunto de sistemas de avaliação mais eficazes, para além da execução de análises prospetivas.

Agora no que tange a outros sistemas, como, por exemplo o *Big Data*<sup>87</sup>, que, apesar de ser uma forma muito simplista, permite uma celeridade, um volume e uma multiplicidade de dados. Por outras palavras, será um conjunto de informações presentes

---

<sup>87</sup> Designado doravante por BD. Quanto a um exemplo simples deste sistema será a aplicação Youtube em que se têm acesso a variados vídeos assentes num conjunto de dados disponíveis para qualquer usuário.

no caso em concreto, no setor segurador, que para além de permitir às seguradoras ter um acesso remoto a uma rede de interligações entre si, viabiliza a obtenção, acumulação, armazenamento e recrutamento de qualquer dado numa fonte de criação, análise em tempo real e contínua.

*“O termo "big data" refere-se à aglomeração de grandes e complexos conjuntos de dados, que excedem os sistemas computacionais existentes às capacidades de armazenamento e comunicação de métodos ou sistemas convencionais”*<sup>88</sup> [Tradução nossa].

Quanto às vantagens interligadas ao BD e ao setor segurador, serão a facilidade de deteção de fraude ao agir de forma preventiva; o reconhecer e, de certa forma, o descomplicar a avaliação de eventuais sinistros; o reconhece possíveis perdas de financiamento; a diminuição na celebração de um contrato de seguro, ao tornar este processo mais simples e prático; o permitir às seguradoras aperfeiçoar os seus recursos; o aligeirar as vendas e de forma automática o levar à concessão do valor do seguro ao cliente.

Agora o BD concomitante com a IA concebe às seguradoras a comparação de dados dos seus clientes quer no que respeita à observação do comportamento do seguro como no que concerne aos dados de reclamações, subscrições, gerenciamento de riscos e tomada de decisões mais eficazes e rápida.

Poderá referir-se que este será um sistema que permite simplificar e auxiliar todo o processo da área seguradora, todavia terá como reverso o facto de se restringir a relação entre o consumidor e a seguradora.

Mas atuando dentro do setor seguradora, e não numa perspectiva dos consumidores, é certo que esta será uma mais-valia não só devido à multiplicidade de dados com que as seguradoras lidam diariamente, e que para além disso surgem nas mais variadas e diversas formas, cores e dimensões e que através do BD será examinada de forma célere, mas com o maior rigor, e, por conseguinte, esses dados serão armazenados.

*“O desenvolvimento de sistemas de inteligência artificial voltados ao setor de seguros, em conjunto com o Big Data, tem multiplicado as técnicas de coleta e processamento da informação à disposição do setor segurador, permitindo o acesso a*

---

<sup>88</sup> JAIN, Priyanka. GYANCHANDANI, Manasi. KHARE, Nilay. (2016). *Big data privacy: a technological perspective and review*. Journal of Big Data, p. 19 Consultado a 05/03/2022. Disponível em: <https://journalofbigdata.springeropen.com/articles/10.1186/s40537-016-0059-y>.

*uma série de dados relativos ao estado de risco segurado, especialmente relacionados ao comportamento da pessoa seguradora, até então indisponíveis, em grau de detalhamento sem precedentes*"<sup>89</sup>.

Posto isso, não será de estranhar que a velocidade e variedade de dados serão associados a uma série de elementos (o BD irá criar de certa forma um “vínculo” na medida em que co refere, classifica e relaciona, concebendo hierarquias e ligações múltiplas através do cruzamento de dados) que poderão eventualmente ser modificados (dada a imprevisibilidade associada no ramo dos seguros) e à vista disso será inevitavelmente instável e impreciso.

A atuação do BD irá estar associada ao papel de “inspetor” e esta até já é utilizada como um marketing por parte das seguradoras. Nomeadamente no referente às assistentes virtuais que para além de uma rápida comunicação com qualquer usuário, estes sistemas são capazes de dialogar e interagir de forma espontânea conseguindo transmitir emoções, e até atuando de forma a ser um sistema de recomendação.

Através do BD, são coletados dados dos usuários que permitem que se crie, por conseguinte, o seu perfil, e que se encontrará ligado às preferências do usuário, de tal modo que elabora recomendações, como, por exemplo, uma otimização de preços.

Em suma, o BD em vez de apenas ser utilizado para avaliar valores/dados, consegue interpretar, relacionar, definir as preferências do usuário, analisar o contexto socioeconómico e ser um sistema de recomendação que permite às seguradoras arrecadar um maior número de vendas de contratos de seguros.

Importa ainda considerar a *blockchain* que acaba por desempenhar o papel fulcral no direito dos seguros.

*“A Blockchain é, em termos gerais, uma tecnologia distribuída e descentralizada de registo eletrónico de dados. É distribuída, ou seja, os utilizadores da Blockchain têm uma cópia actualizada da informação nela armazenada e é descentralizada, porque nenhuma entidade controla a Blockchain, sendo antes os utilizadores que, em conjunto, controlam a informação que entra nesta. Por contraste, as redes centralizadas caracterizam-se por haver uma entidade que controla e detém a informação armazenada”*<sup>90</sup>.

---

<sup>89</sup> MIRAGEM, Bruno. PETERSEN, Luiza. *op. cit.*, p. 494.

<sup>90</sup> FREIRE, João. (2021). *Blockchain e Smart Contracts Implicações Jurídicas*. Coimbra: Almedina, p. 17.

Assim, a atividade seguradora depende de informações precisas e céleres, o que tornará o processo mais benéfico. Desta forma, a *blockchain* é baseada em criptografia, que regista qualquer transação, o que, por sua vez, permite rastrear ativos e aumentar a confiança dos seus membros.

Deste modo, os “*novos processos de seguros e modelos de negócios construídos em blockchain questionarão as ortodoxias atuais e desafiarão vários pontos problemáticos que prevalecem em toda a cadeia de valor*”<sup>91</sup>.

Uma rede *blockchain* disponibiliza informações imediatas e transparentes armazenadas e disponíveis pelos membros da rede autorizada. Para além do mais, viabiliza e acompanha pedidos, pagamentos, contas, produção entre outros. Sendo possível acompanhar todos os detalhes de qualquer transação, oferecendo uma maior confiança e eficiência aos seus utilizadores.

Partindo do pressuposto que cada transação não poderá ser alterada ou sequer cancelada, e caso esta incida em algum erro será compreendida de maneira que se reverta esse erro, sendo, assim, ambas sempre visíveis, constituindo um contrato inteligente que é armazenado e executado automaticamente.

Estas transações exibem o movimento de um ativo, quer seja este tangível ou intangível (propriedade intelectual).

A titulação do nome *blockchain* advém por consistir numa cadeia de blocos. “*Cada bloco conterá um aglomerado de informação (data), um identificador do bloco (hash) e um hash associado ao bloco imediatamente anterior na cadeia. A única exceção é o bloco inicial que não terá o hash associado ao bloco imediatamente anterior na cadeia por tal não existir*”<sup>92</sup>.

De maneira mais simplista, a *blockchain* contém blocos, que se identificam entre si que asseguram e certificam uma dada hora com precisão, bem como a sequela de transações que se interligam de maneira segura de forma a obstar que qualquer um destes dados seja modificado. Por exemplo, imagine-se que são enviados os blocos 4, 2, e 6 por esta ordem em concreto, mas chegam à contraparte pela ordem 2, 6 e 4, o que acontecerá

---

<sup>91</sup> Deloitte. *Blockchain em seguros, Por que você deveria se importar?*. Consultado a 05/03/2022. Disponível em:

<https://www2-deloitte-com.translate.google.com/en/pages/financial-services/articles/blockchain-in-insurance.html? x tr sl=en& x tr tl=pt& x tr hl=pt-PT& x tr pto=sc>.

<sup>92</sup> FREIRE, João. *op. cit.*, p. 18.

é que esta rede de blocos sabe identificar entre si qual é que deve ser a ordem “lida” em primeiro lugar, ou seja, qual a sequência que deverá seguir.

De referir que cada bloco suplementar fortifica a verificação do anterior, tornando toda esta sequência privilegiada pelo facto de ser invulnerável e até inalterada, impedindo qualquer deturpação por parte de um sujeito que atue de má-fé e só os membros da rede é que serão os titulares da informação nela contida, transmitindo desta forma uma maior confiança.

*“Parte da aplicação de um algoritmo sobre determinadas informações digitais (...) do qual é gerado um código chamado “hash” (uma sequência de letras e números) que permite verificar a identidade e integridade do arquivo onde quer que seja armazenado, incluído backups.*

*Correspondente o hash ao serviço da justiça, (...) é um “sistema comumente utilizado para comprovar a autenticidade e regularidade da cadeia de custódia material de provas coletadas em buscas e apreensões”<sup>93</sup>.*

O *Hash* acaba por ser uma impressão digital, em que se obtém a identificação singular a cada bloco. Quando um bloco é criado, é concebido um código, e esse código é o *hash*, caso o bloco se altere o *hash* também se transfigura.

Neste contexto, a *blockchain* terá como característica o facto de ser uma rede aberta em que nela qualquer sujeito poderá entrar e fazer parte, sem fronteira, neutra uma vez que terá de ser suficientemente enorme quanto ao seu conteúdo e sem qualquer tipo de discriminação e em que todas as transferências e processos terão igual importância bem como velocidade, visando uma descentralização resistente a qualquer tipo de censura. No qual, a informação nela contida terá a identificação de carteira de origem de uma transferência, contém a informação do remetente destinatário, o valor/quantia da transação, contendo uma cópia inteira de todo o histórico de transações até ao momento atual. Daí existir uma analogia da *blockchain* com um livro razão em que será assegurada uma segurança, confiança, consenso e organização de todas as transações.

Todavia, existem sempre declarações de insegurança no que toca ao que é desconhecido “*Andreas Antonopoulos ironizava na sua conferência algures em 2016:*

---

<sup>93</sup> Acórdão do Superior Tribunal de Justiça, de 01-12-2020, de Paulo Sanseverino, Recurso Especial n.º 1.656.348-SP. Consultado a 10/05/2022. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1206307018/recurso-especial-resp-1656348-sp-2017-0040652-3/inteiro-teor-1206307028>.

*Não existir uma entidade centralizadora? Isso era terrível! Era quase como se as pessoas já não lessem jornais para saberem notícias! Era quase como toda a gente ter liberdade para publicar a sua opinião sem ter um editor que definisse o que era ou não conveniente publicar! O que seria deste mundo?! Ah... esperem... esse já é o mundo em que vivemos”<sup>94</sup>.*

Outro otimista que explicita em que consiste uma *blockchain* será António Pacheco que diz: “*nos termos daquilo que é geralmente reconhecido como blockchain, ela é um protocolo de segurança, que visa usar a descentralização como medida de segurança. Ela tem uma característica peculiar: uma vez que regista uma informação na blockchain, ela torna-se imutável*”<sup>95</sup>.

Na perspetiva do autor BOAR “*O uso da tecnologia blockchain no setor de seguros permite que as apólices possam ser automatizadas e criadas como contratos inteligentes. Isto significa uma grande economia de custos, tempo e burocracia, uma vez que, no momento em que ocorre alguma condição do prêmio, ele é automaticamente executado e cumprido*”<sup>96</sup>.

Como promissora que é, as vantagens associadas à *blockchain* serão, desde logo, também a deteção de fraude e prevenção de risco o que assevera uma maior e melhor transparência para as seguradoras no registo e transações efetuadas na *blockchain*. Por conseguinte, se nenhum dado pode ser alterado depois da sua transação, promove-se e fomenta-se a segurança de dados.

Todavia, o desafio por parte das seguradoras será partilhar dados mais confidenciais entre as organizações o que num primeiro ponto de vista poderá parecer um processo complexo, mas que a longo prazo esta plataforma irá melhorar em grande escala a deteção de fraudes, proporcionando uma rede de privacidade em conformidade com um controlo e melhorando a estrutura e organização das seguradoras.

Com efeito, as fraudes que podem ser interrompidas será a falsificação, através da criação de certificados digitais; na eventualidade do cliente ter um sinistro poderão ser evitados desembolsos duplicados ou até mesmo reservas na sua solicitação.

---

<sup>94</sup> PACHECO, António. (2020). *Bitcoin*. Editora Self, p. 70.

<sup>95</sup> PACHECO, António. (2020). *Bitcoin*. Editora Self, p. 71.

<sup>96</sup> BOAR, Andrei. (2018). *Efectos de la tecnología blockchain en el sector financiero y empresarial*. Revista de Contabilidad y Dirección, p. 35.

Para além do mais, a *blockchain* permitiu às seguradoras a criação de um modelo contra sinistros com enfoque na perspicuidade para o cliente. Exemplifica-se na ocorrência de um eventual sinistro que poderá indicar informações relevantes como a localização, análise e riscos externos da ocorrência em causa. Outro aspeto será certamente através de dispositivos como o telemóvel, satélites, sensores, etc. que podem facilmente capturar informações e provas, agilizando todo o processo de reclamação das partes arroladas.

Ademais, esta, por sua vez, também simplifica pagamentos demarcados por certos critérios e que, por conseguinte, agilizam o tempo de reivindicação.

*“A evolução tecnológica permitiu que as transações comerciais ocorram de forma mais célere. O uso da internet possibilitou que grandes transações comerciais possam ser realizadas em minutos, e em qualquer lugar do planeta”<sup>97</sup>.*

A *blockchain* permite também a elaboração de contratos em código, e tudo o que nele constar será executado automaticamente nestes contratos inteligentes. Qualquer modificação poderá ser facilmente rastreada, identificando qual a veracidade do contrato em questão.

Um exemplo prático será aquando de um acidente automóvel e o contrato inteligente irá automaticamente registar essa colisão, bem como as etapas seguintes e inerentes ao seguro, como: o reboque, serviços médicos, avaliação de danos com o auxílio de sensores, fornecendo autênticos relatórios detalhados que até poderão auxiliar tanto numa eventual reclamação como solicitação. Sendo tudo isto possível com pouca intervenção humana, tornando mais rápido e eficiente todo este encadeamento de atos nos seguros.

Não obstante, urge abordar a internet das coisas (doravante designado por IoT - *internet of things*). A IoT, assenta num ecossistema onde se torna possível objetos e dispositivos conectarem-se e transmitirem dados entre si, utilizando estas redes IoT, que os interligam.

---

<sup>97</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo, de 31/08/2020, de Virgílio de Oliveira Júnior, Apelação Cível n.º 1112009-49.2018.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado. Consultado a 12/06/2022. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/926857147/apelacao-civel-ac-11120094920188260100-sp-1112009-4920188260100/inteiro-teor-926857197>.

Neste âmbito, evidencia-se *Kevin Ashon* que foi o primeiro a forjar este tema e a descrever como é que esta poderia surgir no nosso quotidiano.

Nos dias de hoje, a Internet das coisas é a capacidade de os dispositivos se conectarem a uma rede que possibilita enviar, transmitir e receber dados, tal como câmaras, aspiradores, televisões entre muitos outros, ao facilitar a realização de qualquer tarefa.

Com esta tecnologia, é então possível realizar tarefas de forma remota, o que apresenta um grande impacto positivo no comércio, indústria, empresas, no dia a dia de qualquer cidadão não esquecendo o mercado segurador.

Visto que as redes IoT propõem que todos os dispositivos se conectem a uma rede, esta conexão poderá ter alguns riscos associados, logo na implementação destas redes tem de se ter em atenção a importância da segurança e privacidade deste tipo de redes.

Esta é um tipo de rede que se encontra sujeita a falhas, como a título de exemplo uma cidade em que se encontram implementados semáforos inteligentes bastará apenas uma falha para que esta cause o caos, quer pelo nível de congestionamento de trânsito ou até mesmo no que tange a acidentes graves.

Além de falhas, as redes IoT também se encontram sujeitas a problemas com hackers, pois é possível estes invadirem um aparelho, e de seguida poderão ter acesso a informações importantes, microfones ou até mesmo câmaras.

É evidente que este problema pode ser minimizado com a implementação de softwares de segurança, como a definição e acompanhamento de critérios que vão assegurar e garantir a privacidade e confidencialidade dos dados. Não podendo estes ser modificados, garantindo, deste modo, a finalidade para o qual foram propostos.

E na verdade *“o crescimento dos sensores (chamemos de telemáticos, os portáteis da Internet das Coisas [IoT]) ao nosso redor, produzirá rapidamente benefícios enormes relativamente aos dados a que as seguradoras não têm acesso”*<sup>98</sup>.

Agora quanto a exemplos e vantagens das redes IoT no setor segurador será aquando da aprovação por parte do Parlamento Europeu, nomeadamente o Regulamento 2015/758, que dispõe a obrigatoriedade de os novos carros produzidos estarem munidos

---

<sup>98</sup> CHISTI, Susanne. BARBERIS, Janos. (2016). *The Fintech Book : The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. Nova Iorque: John Wiley & Sons Inc, p. 218.

de um dispositivo IoT para na eventualidade de uma chamada de emergência, este estar acessível e promover a segurança dos condutores<sup>99</sup>.

Mais uma vez, outra vantagem associada às redes IoT será a coleta, a transferência, a conservação e o *check-up* de dados.

Existem várias possibilidades de aplicar o uso de redes IoT no nosso quotidiano, e também no setor segurador, no caso das casas inteligentes é possível esta tecnologia que permite administrar/gerir intrusos e alarmes de incêndio para casas, medição e recomendação inteligente do consumo de água, luz e gás, iluminação inteligente e termostatos, qualidade do ar, segurança física, bem como, por exemplo, uma chamada imediata em caso de qualquer incidente para a polícia ou corpo de bombeiros.

A implementação da IoT, por parte das seguradoras, passa pela análise de precisões das necessidades do tomador, provendo um ponto de vista dos riscos que podem prejudicar tanto os seus clientes como a seguradora, a partir dos dados apurados através da rede IoT. Por outras palavras, possibilita uma prevenção e antecipa eventuais prejuízos o que, por sua vez, melhora a integridade da seguradora na prevenção de riscos, melhorando a rentabilidade e lucratividade dos seguros.

De seguida, outra ferramenta por nós já abordada, e que cumpre uma maior explicitação, será as *Insurtech* que resulta da junção das palavras *insurance* (seguro) e *tech* (tecnologia).

O conceito *insurtech* alavanca uma inovação no ramo do direito dos seguros, vindo de encontro ao defendido pelo autor Emanuel Stoeckli que menciona que as *insurtech* são “*um fenômeno composto por inovações de um ou mais players tradicionais ou não tradicionais que exploram a tecnologia da informação para fornecer soluções específicas para o setor dos seguros*”<sup>100</sup>.

Referente à vantagem desta tecnologia disruptiva será a diminuição de custos pertencente aos prémios de seguro, vantagem e facilitação no controlo de fraudes e reclamações que, ao fim ao cabo, está relacionada com as outras tecnologias por nós já mencionadas (BD, IoT e *Blockchain*), melhorando a relevância dos serviços e produtos

---

<sup>99</sup> CARVALHO, Simone. (02 de abril de 2018). *Carros novos: eCall obrigatório. Saiba o que muda*. Observador. Consultado a 27/12/2021. Disponível em: <https://observador.pt/2018/04/02/carros-novos-ecall-obrigatorio-saiba-o-que-muda/>.

<sup>100</sup> STOECKLI, Emanuel. DREMEL, Christian. UEBERNICKEL, Falk. (2018). *Exploring characteristics and transformational capabilities of InsurTech innovations to understand insurance value creation in a digital world*. Electronic Markets, p. 289.

das seguradoras. Veja-se o autor Samuel Lewi que afirma que uma das vantagens associadas será o “*cálculo de variáveis para um tipo de risco específico e para o indivíduo coberto, de forma a discernir o prêmio que tanto estimula o comprador, quanto gera receita suficiente para cobrir possíveis eventos adversos e para gerar lucro. Neste processo idealizado, o segurador considera todos os fatores que informam o risco e permanecem inteiramente objetivos e imparciais*”<sup>101</sup> [Tradução nossa].

Outra das vantagens das Insurtech e anunciada pela seguradora AGEAS é que estas “*podem ajudar as seguradoras na sua digitalização, na exploração de novos modelos de negócio e na criação de uma melhor proposta de valor para os clientes. Adicionalmente, trata-se de uma relação sinérgica, pois as insurtech trazem a tecnologia, conhecimento e mentalidade ágil e as seguradoras trazem a experiência e conhecimento técnico e de mercado*”<sup>102</sup>.

Conforme as seguradoras aproveitam este tipo de sistemas e redes, existem também os *Chatbots*. Estes assentam em programas que viabilizam conversas inteligentes com qualquer ser humano, pelo que se deixa de verificar uma comunicação verbal de humano para humano, para passar a ser cada vez mais usual uma comunicação escrita entre humano e máquina.

Esta comunicação escrita, tanto poderá realizar-se através de texto ou voz, sendo destinada, no que tange aos seguros, ao auxílio e benefício dos seus consumidores. Quer quanto ao nível de reclamações, amparo e melhoria de redução de tempo para a resposta de auxílio aos seus clientes, oferece soluções adequadas prontas para responder a qualquer questão de forma detalhada e eficiente.

Por fim, será de notar que mesmo após esta crise provocada pela pandemia covid-19, que veio impulsionar o uso destas novas tecnologias, e mesmo após este contexto o apoio e resiliência do mercado segurador verifica-se com a adoção destas novas tecnologias ao encontrarem-se operacionais para esta mudança. Para além, de tudo isto,

---

<sup>101</sup> LEWIS, Samuel. (2017). *Insurtech: Na Industry Ripe for Disruption*. Consultado a 27/12/2021. p. 493. Disponível em:

<https://georgetownlawtechreview.org/insurtech-an-industry-ripe-for-disruption/GLTR-04-2017/> .

<sup>102</sup> Jornal de Negócios. (16 de dezembro de 2021). *Liderança renova-se no setor segurador*. Consultado a 27/12/2021. Disponível em:

<https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-em-rede/ageas-seguros/ordens-profissionais/detalhe/lideranca-renova-se-no-setor-segurador> .

acompanham e estabelecem uma relação de confiança e transparência com os seus clientes.

### **2.3. Proteção do consumidor nos contratos de seguro eletrónicos**

Conforme concede o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor torna-se a parte mais débil no âmbito das relações contratuais.

Com a mundialização e a exigência de transformar o processo de negócios cada vez mais céleres e rentáveis, os meios tecnológicos, alicerçados à contratação de bens e serviços, sem a presença física das partes, potencializaram não só uma multiplicidade de contratações como facilitaram a debilidade do consumidor.

Antes de mais, afigura-se esboçar a noção de consumidor à luz do CDC, bem como na figura do contrato de seguro. Em matéria do setor segurador, é o tomador o consumidor que se designa uma *“pessoa, em princípio física, mas poderá também ser jurídica desde que não prossiga uma actividade profissional, a quem sejam prestados serviços que não se destinem a segurar a sua actividade profissional, entendida esta num sentido amplo, por uma entidade que exerça a actividade seguradora”*<sup>103</sup>.

Devido à debilidade contratual do tomador de seguro, perante a atividade prestadora de bens ou serviços, o tomador enquadra-se no âmbito da noção de consumidor estabelecida nos termos do artigo 2º CDC.

Com efeito o Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 18 de Dezembro de 2013, Processo n.º 1141/10.1TBMGR-A.C1, realça a noção de consumidor no qual *“a finalidade do acto de consumo que determina, essencialmente, a qualificação do consumidor como sujeito do regime de benefício que aqueles diplomas legais regulamentam, partindo da presunção de que se trata da parte mais fraca, menos preparada tecnicamente, em confronto com um contratante profissional, necessariamente conhecedor dos meandros do negócio que exercita”*<sup>104</sup>.

Deste modo, tanto o CDC, como a LCS e até a CRP na aceção do artigo 60º pautam-se por um conjunto de termos sobre a proteção do consumidor. Tal como a qualidade de bens e serviços, abrigo à segurança, valores monetários concorrentes, mas

---

<sup>103</sup> RODRIGUES, Luís. (2001). *A protecção do consumidor de seguros*, in António Moreira e M. Costa Martins (Coordenadores). II Congresso nacional de direito dos seguros. Coimbra: Almedina, p. 236.

<sup>104</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 18-12-2013, de José Gonçalves, processo n.º 1141/10.1TBMGR-A.C1. Consultado a 02/06/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/-/FC6A634558BDED3780257C6D003C76CA> .

ao mesmo tempo acessíveis, bem como o direito ao acesso à informação, proteção de dados e sua livre resolução.

A própria LCS, nos termos do artigo 3º e 19º, assegura a proteção do consumidor no que respeita a outros diplomas legais vigentes e a contratação de negócios à distância, especialmente em matéria de informação.

A proteção do consumidor merece especial atenção nesta temática, uma vez que o cenário das novas tecnologias de informação e novos modelos de oferta de contratação expõem um consumidor a uma vulnerabilidade e a uma realidade contratual diversa das normas contratuais outrora consagradas no direito civil.

As relações contratuais visam a proteção de interesses económicos que tenham por base a boa-fé dos intervenientes. E na celebração de contratos à distância o respeito das demais cláusulas quer quanto à informação antes, durante e após a conclusão contratual, é, sem margem para dúvida, extremamente importantes para o consumidor ter perfeita noção do contrato que se está a vincular.

Perante o exposto, este trabalho aborda as informações relativas às modalidades de pagamento, bem como o direito aos meios de defesa e de livre-resolução nos contratos à distância, entre outros.

Por último, surge a questão de saber de que modo é que o ordenamento jurídico português institui a proteção de defesa do consumidor, quais os seus direitos fundamentais no âmbito de contratações eletrónicas, a legislação de defesa, qual o conteúdo indispensável que deve ser emitido pelo profissional na celebração de contratos automatizados ou à distância, bem como os meios de resolução de litígio ao dispor do consumidor.

### **2.3.1. A autonomia do Direito do Consumo: história e justificação dogmática e legal**

Na história do direito dos consumidores, podem-se identificar longínquas pegadas de proteção do consumidor. Tal como comprova o autor António Menezes Cordeiro: *“A tutela do consumidor é tão antiga quanto o Direito. Todavia, apenas no período*

*industrial e pós-industrial ela ganhou autonomia sistemática e dogmática, surgindo como possível objecto de uma disciplina”<sup>105</sup>.*

No que concerne a esta proteção incipiente ao direito do consumidor, isso já se denotava nas antigas civilizações em que se assinalavam pontuais cláusulas de proteção. Nomeadamente, o autor Marco Gambaro refere, a título de exemplo, a proteção que era já conferida na antiga Mesopotâmia ao nível alimentar “(...) *algumas proibições contra alimentos adulterados e informações falsas de peso podem ser encontradas no velho testamento, no Código de Hammurabi ou nas antigas leis indianas*”<sup>106</sup>.

Evidentemente, que com a era da revolução industrial, a proteção conferida aos consumidores começou a ganhar cada vez mais expressão, vislumbrando-se uma relação entre consumidores e fornecedores que perfez o direito autónomo e o direito de proteção ao consumidor.

Um dos postulados essenciais e presentes ao longo da nossa história é a autonomia privada, que consta desde logo no nosso CC, e que é a faculdade de as partes apazarem as vinculações pelas quais se subjazem. Ligado, evidentemente, ao princípio da liberdade contratual (artigo 405º do CC) que pressupõe tanto a liberdade de celebração, bem como o tipo contratual e liberdade da sua estipulação.

Mas para que exista um cumprimento efetivo destes princípios será necessário que as partes se encontrem na mesma situação de igualdade jurídica.

*“Sabe-se, porém, hoje em dia que essa igualdade jurídica não tem correspondência no plano económico, dado que os produtores têm maior força económica e maior domínio da informação que os consumidores, que se vêem constrangidos a aceitar negócios em condições que não desejam por fraqueza negocial ou deficiente informação”<sup>107</sup>.*

Ora no século XVI, surgiu o chamado modelo económico liberal que tinha como âncora para a proteção do consumidor o princípio da livre concorrência, e isto deve-se ao facto de acreditar que, em princípio, as empresas deveriam estimular os baixos preços e uma melhor qualidade nos produtos, de forma a robustecer e potencializar novos clientes.

---

<sup>105</sup> CORDEIRO, António Menezes. (2004). *Da natureza civil do direito do consumo. O Direito*. Vol. IV. Coimbra: Almedina, p. 606.

<sup>106</sup> PRESTON, *The Great American Blow Up*. apud GAMBARO, Marco. (1995). *Consumo e difesa dei consumatori - Unanalisi economica*. Editore: Gius. Laterza & Figli Luogo, Roma-Bari, p. 3.

<sup>107</sup> LEITÃO, Luís. (2002). *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, p. 12.

Sabe-se, porém, que este modelo económico liberal não assegurava qualquer proteção do consumidor uma vez que conseguia sempre criar distorções que feriam tanto o princípio da liberdade contratual como o da livre concorrência.

De outra forma, assistia-se nos países mais desenvolvidos a uma sociedade de consumo ou abundância, na qual qualquer consumidor tinha ao seu dispor um conjunto de bens e serviços que por sua vez levou à criação de necessidades fictícias, potencializadas quer por publicidades, como as disposições ao crédito de consumo levando à ilusão e aparência de uma maior capacidade económica.

Efetivamente, estas condições de concorrência e esta utopia de consumismo em massa veio acentuar cada vez mais a posição desvantajosa em que um consumidor se encontrava, daí o reconhecimento desta categoria jurídica independente.

Só em 1950 e 1960, com o desenvolvimento, prosperidade e concentração de empresas nos EUA, é que este problema da tutela jurídica do consumidor começou a ser debatido devido aos serviços e produtos progressivamente mais complexos, publicidades e propagandas dos mais variados meios que apelavam ao consumismo.

Este fomento desencadeou e assentou num desequilíbrio na sociedade entre os informados e desinformados ao surgir o aumento de fraudes, deslealdade nas trocas comerciais, abusos de poder económico, insistência de solicitações e publicidade para um consumidor.

*“Essa protecção vem a impor-se, quer por pressão da opinião pública, quer por razões de racionalidade do próprio sistema, que não pode funcionar adequadamente sem assegurar a confiança de todos os agentes económicos”*<sup>108</sup>.

Foi necessário que este problema começasse a ser discutido nos EUA para que a Europa refletisse sobre as problemáticas e salvaguardas do consumidor.

Com o escopo desta nova tutela jurídica, assegura-se um postulado de condições à garantia dos direitos fundamentais de um consumidor, tais como: informação, segurança, qualidades de bens e serviços, direito à escolha, ser ouvido, proteção dos seus interesses económicos, entre outros.

Igualmente importante foi a influência de várias organizações internacionais que logo, em 1972, designaram o relatório sobre a política no consumidor nos EM. Para além disso, surgiu em 1973 a carta dos direitos do consumidor, bem como em 1975 assinala-

---

<sup>108</sup> MONTEIRO, António. *op. cit.*, p. 208.

se o início do primeiro programa da comunidade europeia que anunciava as informações e direitos dos consumidores, que pretendiam ter como objetivo primordial assegurar um conjunto de proteções mínimas.

Neste seguimento, não poderia deixar de aludir ao Tratado de Maastricht em 1977, que com a criação da moeda única e a liberdade de circulação de produtos, pessoas e serviços para todos os cidadãos da UE, o direito à informação e educação dos consumidores, valores basilares, transpondo-se, desta forma, legislações nacionais que asseguravam uma garantia e defesa relativamente aos interesses de qualquer consumidor.

Hoje em dia, é certo que resultou num colimar de legislações excêntricas, que têm um objeto específico no seu domínio, nomeadamente: quer quanto a produtos defeituosos e perigosos, práticas comerciais desleais, contratos de adesão e estabelecendo as cláusulas contratuais abusivas, publicidade enganosa, vendas ao domicílio, entre outros.

Se anteriormente existia uma carência de proteção e salvaguarda tanto direta como indireta do consumidor, atualmente, encontra-se um conjunto de particulares que se desdobram em cada ordem jurídica. Retratando-se o direito do consumo ou direito dos consumidores, cuja autonomização levará sempre promoção dos interesses de um consumidor através de um conjunto de normas que terão um conteúdo, objeto e domínio de aplicação diversificado sobre as mais variadas temáticas.

### **2.3.2. Noção de consumidores**

A respeito do conceito de consumidores, em Portugal, não há qualquer clarificação e uniformização por parte do legislador, encontrando-se vários conceitos dispersos por diplomas legais que restringem o seu âmbito de aplicação (subjeto).

Perante a diversidade de conceitos sobre o consumidor, não será de estranhar que também a jurisprudência tenha revelado variâncias acentuadas no que se relaciona com a interpretação das variadas normas legais que a definem.

O CDC, segundo o seu artigo 2º e 3º, estabelece que a relação de consumo deve originar um interesse entre ambas as partes. Um sujeito para adquirir, utilizar um produto ou um serviço, e a contraparte pretende uma comercialização de um produto ou serviço, desde o modo de fornecimento, à sua montagem, criação, construção, importação, exportação, etc...

Segundo o artigo 2º da LCS, *considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.*

Esta noção de consumidor decorre de um alcance muito abrangente, no “todo aquele” não estabelece e não define como sendo um consumidor: só pessoas singulares, ou só pessoas coletivas, aclarando apenas que um consumidor é uma pessoa jurídica.

Para João Calvão da Silva, a definição de consumidor em sentido lato será *“aquele que adquire, possui ou utiliza um bem ou serviço, quer para uso pessoal ou privado, quer para uso profissional(...)”*. Já em sentido estrito é *“aquele que adquire, possui ou utiliza um bem ou serviço para uso privado (pessoal, familiar ou doméstico), de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já o que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou da sua empresa”*<sup>109</sup>.

Em 1997 Teresa Almeida, considerava que *“o consumidor é, necessariamente, uma pessoa singular”*<sup>110</sup>. Ora, com uma evolução quer nacional, como mundial, onde diariamente se estabelecem relações económicas, tanto um sujeito singular como as pessoas coletivas necessitam de proteção e garantia dos seus interesses. Apesar de se considerar que realmente um cidadão comum que não tenha acesso a informação e não seja tão informado, poderá ser uma pessoa vulnerável. Mas apesar disso, na atualidade quer seja pessoa coletiva ou singular verifica-se nitidamente uma voz mais ativa na nossa UE, quanto aos interesses de um consumidor ao se vivenciar um avanço ao nível do direito.

No seguimento da análise do preceito artigo 2º, verifica-se que têm de existir um fornecimento de bens, serviços e até de “transmissão de quaisquer direitos” para se considerar consumidor, que se inclui no âmbito do direito do consumo. Porém a lei não assume como sendo um contrato de fornecimento, mas sim “pôr à disposição”, e para tal é necessário a existência de uma atividade económica com carácter profissional.

A este respeito considera-se que acaba por existir uma certa limitação desapropriada e até incorreta, pois libera do direito de consumo todas as atividades

---

<sup>109</sup> DIAS, Elsa. *op. cit.*, p. 50.

<sup>110</sup> ALMEIDA, Teresa. (1997). *Lei de Defesa do Consumidor- Anotado*. Instituto do Consumidor. Lisboa, p. 32.

económicas que não sejam exercidas pelo agente económico e que não definem este "caráter profissional".

Apesar de a lei não explicitar este "caráter profissional", questiona-se se terá de ser uma atividade com caráter exclusivo, ou até mesmo suscita-se a hipótese daqueles casos em que são atividades ocasionais, e que delas não fazem profissão. Tal, como o ilustre Jorge Pegado Liz menciona: "*Pensa-se, por exemplo, na situação, frequente, do profissional vendedor de automóveis que, paralelamente, angaria seguros automóveis para clientes seus a quem vende os automóveis*"<sup>111</sup>.

Pois bem, desta feita o CDC estabelece que o consumidor não é apenas um mero adquirente, e têm como objeto proteger vítimas de atos de concorrência ilícita, que sejam pré-contratuais até ao fim da extinção do contrato. Ao defender toda a nação, desde publicidade ilícitas, abusivas ou que esteja inerente uma desigualdade, ou até mesmo vítimas de acidentes do seu consumo de um produto ou serviço, estabelecendo para o efeito definições quer individuais com coletivas, bem como, contratuais e extracontratuais.

Denote-se que se verifica uma desigualdade das partes na sua relação, no qual o consumidor é obviamente a parte "mais fraca" ou "desfavorecida" em relação ao contraente. A este encontro o autor Thierry Bouboignie afirma que a "*parte contratante é a mais fraca*"<sup>112</sup> a propósito das CCG.

Cláusulas essas que reconhece desde já no âmbito do direito dos seguros, mas até em toda a atividade do dia-a-dia de um cidadão comum. Desde os contratos que se efetua com a EDP, fornecimento de água, gás, telefone, internet, entre outros.

Segundo Carlos Barata declara que "*os processos de contratação que envolvem o consumidor justificam a presença de um conjunto específico e dirigido de regras e de princípios tendentes a assegurar com eficácia a sua proteção*"<sup>113</sup>.

Na constituição portuguesa, é de referir que esta não faz qualquer diferenciação entre pessoas singulares ou coletivas, não tomando partido daqueles que defendem que um consumidor é apenas o destinatário final do produto (não possui a capacidade de fazer

---

<sup>111</sup> LIZ, Jorge Pegado. (1999). *Introdução ao Direito e à Política do Consumo*. Lisboa: Editorial Notícias, p. 189.

<sup>112</sup> LIZ, Jorge Pegado. *op. cit.*, p. 221.

<sup>113</sup> BARATA, Carlos. (2017). *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*. Estudo de Direito do Consumo. Revista de Direito Civil, ano I, n.º 4, 2016, 861-919. Vol. V, p. 69.

desse produto qualquer utilização econômica, mesmo que a título indireto) ou de outros autores que conceituam que um consumidor pode integrar qualquer bem ou serviço na sua cadeia de produção, ao desenvolver assim a sua atividade profissional.

Segundo a lei 24/96 de 31 de julho, que estabelece a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) estabelece logo no seu artigo 1º que cabe ao estado proteger o consumidor (artigo 1º). Afirma que o próprio direito do consumidor se alarga nas várias repartições de legislações que estabelecem a noção de direito do consumidor.

A LDC também estabelece o direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços (artigo 4º), um direito à proteção de saúde, e da segurança física (Artigo 5º). E, para além disso, identifica duas entidades responsáveis pela sua execução, particularmente: o Instituto do Consumidor (artigo 21º da LDC) e o Conselho Nacional do Consumo (artigo 22º da LCS).

Para finalizar, após as incontáveis legislações avulsas não existe qualquer definição uniforme acerca do conceito de consumidores, e por isso terá de se adaptar ao caso em concreto. Pensa-se a este respeito que dificulta a profusão de um conhecimento e a aplicação das normas jurídicas. No entanto com a criação do CDC afere-se incalculáveis benefícios que justificam a sua existência, através da união, sistematização e perceção do direito do consumidor.

### **2.3.3. Direitos fundamentais do consumidor: especial incidência sobre os contratos de seguro eletrónicos**

No que diz respeito aos deveres fundamentais do consumidor nos contratos de seguro eletrónico, observa-se três condições sobre os deveres de informação que são de carácter obrigatório. Nomeadamente, o contrato à distância e mecanismo de proteção, informações relativas às prestações de serviço e o serviço monetário.

Devido à distância física das partes, em Portugal regulamenta-se um conjunto de critérios que terão de ser anunciados ao consumidor, mais concretamente antes da celebração do contrato. Tal como saber dados sobre contraparte, nomeadamente o local geográfico da sua sede ou atividade, registo público e por fim no caso de a atividade estar sujeita a um regime de autorização, a identificação da autoridade de supervisão.

Este conjunto de informações pré-contratuais têm como objetivo primordial, o consumidor saber mais informações da sua contraparte, ao permitir a possibilidade de um maior conhecimento, segurança, credibilidade e consciência do negócio/contrato que está a efetuar.

Como a atividade seguradora está sujeita a um regime de supervisão, a ASF a segurança é certamente garantida. Facilmente é verificada em relação ao prestador que não se identifique, uma vez que a identidade do interlocutor poderá ser comprovada a sua veracidade na ASF.

Quanto ao serviço monetário, tratar-se-á do prestador de um contrato à distância ter de estabelecer e informar logo o consumidor acerca das características do serviço, preço final descrito, bem como as indicações pertencentes ao pagamento.

Para além disso, no que toca às informações sobre o risco estas devem ser igualmente informadas sobre os riscos particulares ou se o mercado acaba por variar consoante o mercado financeiro, estando fora do comando do prestador.

Todas as informações que sejam relevantes e fixadas pelo legislador deverão ser divulgadas aos consumidores e devidamente prestadas.

*Igualmente “é proibida e nula, nos termos da al. c) do n.º 1 do art.º 22º, com referência ao art.º 12º do RJCCG, a cláusula contratual geral que atribui à predisponente o direito de alterar unilateralmente os termos do contrato, a qualquer momento, com base na sua própria conveniência e sem que ao consumidor seja dada a possibilidade de resolução do contrato ou de solicitar qualquer reembolso, compensação ou indemnização.*

*Esta cláusula é igualmente proibida e nula por violar o princípio da boa-fé, por criar um desequilíbrio na relação contratual (...)”<sup>114</sup>*

Na aceção do artigo 15º do DL n.º 95/2006 no que diz respeito ao contrato à distância o nosso legislador quis semelhantemente acolher o direito à livre resolução do contrato, destinado a estabelecer o modo como este poderá ser cumprido, durante a duração do contrato de eventuais punições da cessação antecipada, o tribunal competente, bem como a lei admissível nos contratos à distância.

---

<sup>114</sup> Acórdão da Relação do Porto, de 11-01-2022, de Rui Moreira, processo n.º 3258/16.0T8MTS.P1. Consultado a 13/05/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/8996c8919b3a3733802587f200554a35?OpenDocument>.

No artigo 16º do mesmo DL, estabelece-se os mecanismos de proteção relativos ao auxílio de “*meios extrajudiciais de resolução de litígios*”, bem como “*sistemas de indemnização aos investidores e de garantia de depósitos*”.

Nesta continuidade do artigo 13º ao 16º existe um conjunto de informações prévias que deverão ser comunicadas ao consumidor da maneira mais transparente e de boa-fé. E, estabelece-se o artigo 17º do DL n.º 95/2006, que todas as informações referentes aos serviços financeiros, deverão ser devidamente comunicadas independentemente da presença física ou não das partes. O objetivo que se pretende é que exista um conjunto de deveres de informação que poderão se acrescentar ao elenco e que vão para além daqueles que se encontram expressos no presente DL.

No que se refere ao modo e tempo de conceder este esclarecimento, é certo que se encontra explícito no artigo 11º do DL n.º 95/2006, mas já no âmbito do instituto das CCG esta referência já acolhia à luz do artigo 5 do RCCG.

De sublinhar que as repercussões quanto a este dever de informação relativos às condições e termos do contrato, constitui uma contraordenação punível com coima (artigo 35º do DL n.º 95/2006). De outra forma, será a não entrega das condições aquando do seu momento de celebração que acarreta o direito à livre resolução do contrato que terá início só a partir da entrega das condições enunciadas (artigo 20º do mesmo DL).

O artigo 8º do RCCG precisa a situação de quando as informações não são prestadas adequadamente, e apesar de nos contratos à distância o modo como estas informações são efetuadas será em suporte duradouro, todavia qualquer sujeito terá sempre à possibilidade e o direito de as receber em suporte de papel, com toda a clareza da informação.

Outros dos direitos fundamentais a que um consumidor terá direito são as práticas comerciais desleais que se inferem do DL n.º 57/2008, ao abarcar tanto os contratos de seguro e resseguro como os contratos à distância de serviços financeiros (artigo 4º n.º 4 al. d e i).

Neste enredo a própria LDC estabelece o direito à prevenção e ação inibitória em matéria de proteção dos seus interesses ou em caso de uma eventual violação dos deveres e obrigações impostas. Ao estabelecer o direito à ação popular, que confere um maior grau de confiança à legitimidade de associações e cooperativas dos consumidores. Sendo uma ação “*destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor*” (artigo 10º LDC).

*“Porque com a ação inibitória se visa a defesa do consumidor, particularmente quando existe recurso a contratos de adesão, também a Lei n.º 24/96 de 31 de julho, prevê no art.º 10 o recurso a ação inibitória visando prevenir, corrigir e fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor previstas na lei nomeadamente as que implique o uso de cláusulas contratuais gerais”<sup>115</sup>.*

A questão que aqui se poderia colocar era saber se no domínio processual, no que toca ao quadro de responsabilidade civil e a ação inibitória, se a própria LDC veio a efetuar algum contributo quanto a sua aplicação. O que neste entender, a própria LDC não veio a acrescentar nem inovar em nada.

Realça-se que o direito à reparação de danos previsto no artigo 12º da LDC acaba por ter uma relevância de extrema importância devido à resolução de todos os conflitos resultantes do direito do consumo. Possuindo qualquer consumidor a faculdade do direito à reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais.

O legislador português à semelhança do CC elenca uma certeza e segurança jurídica a todas as relações contratuais que um consumidor está sujeito sendo certo que a este lhe caberá o ônus de provar o nexo de causalidade entre o defeito e o dano.

*“(…) O sistema concebido pela Directiva consiste, no essencial, em responsabilizar o produtor por certos danos causados por produtos defeituosos. Para o efeito “produtor” pode abranger além do fabricante, outras pessoas que tenham participado no circuito de distribuição. O produto é defeituoso quando não ofereça a segurança que dele se poderia legitimamente esperar”<sup>116</sup>.*

Quanto ao artigo 14º que consagra o direito à proteção jurídica e o direito a uma justiça acessível, uma das primeiras referências a anunciar era que anteriormente só existia isenção de custas judiciais quando se estiver perante uma ação popular (artigo 52º n.º 3 da CRP). Deixando de fora um consumidor individual que visse os seus direitos a ser lesados e principalmente quando estava em causa danos patrimoniais.

Infere-se que a necessidade de salvaguarda de um direito à justiça pronta e acessível é extremamente relevante, ao existir claramente no âmbito do direito do consumo uma urgência quanto à alteração deste artigo.

---

<sup>115</sup> CARDOSO, Elionora. (2012). *Lei de Defesa do consumidor: comentada e anotada*. Coimbra: Coimbra Editora, p. 117.

<sup>116</sup> CARDOSO, Elionora. *op. cit.*, p. 127.

Na aceção do artigo 3º da LDC assevera-se um conjunto de direitos que um consumidor terá ao seu dispor (indo de encontro a própria CRP) na salvaguarda de direitos ativos, à legitimidade e defesa dos seus interesses.

Não obstante, existirá por fim o DL n.º 57/2008 que menciona como prática comercial desleal a omissão dos deveres de informação contidos nestes diplomas. *“Aceitar a dispensa da divulgação da sentença no site da ré quando esse é um mecanismo de forte divulgação dos produtos, suas promoções e venda, traduzir-se-ia em perverter a finalidade da norma e eximir a infratora dos deveres de difusão do efetivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais abusivas”*<sup>117</sup>.

### **2.3.1 Legislação de defesa do consumidor**

Na aceção do direito dos consumidores, verifica-se uma grande e constante alteração a partir do Tratado de Roma na sua compreensão em 1959, e segue-se o Ato Único Europeu em 1992.

Logo nos primórdios verificou-se uma salvaguarda de proteção do consumidor através do Programa da Comunidade Económica Europeia em 1975. E posteriormente o Tratado de Amesterdão celebrado a 2 de outubro de 1997, com uma crescente indispensabilidade de existir uma legislação autónoma. De modo a assegurar uma garantia de proteção a todos os consumidores (denota-se tal proteção logo na aceção do artigo 60º da CRP).

Vindo de encontro Mário Frota, que refere como *“necessário aplicar uma política comunitária que tenha a preocupação de proteger os consumidores e que, agrupando, reforçando e completando os trabalhos da Comunidade neste domínio (...)”*<sup>118</sup>.

No âmbito da UE existiu uma necessidade de harmonização de direitos comunitários dos diversos EM.

---

<sup>117</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 16-05-2017, de Maria Agante, processo n.º 3230/16.OT8MAI.P1. Consultado a 21/03/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/a4313a74a486c9f9802581380046029c?OpenDocument>.

<sup>118</sup> FROTA, Mário. (2003). *Política de consumidores na União Europeia: o acervo do direito europeu do consumo*. Coimbra: Almedina, p. 140.

Num mundo assente em necessidades económicas e sociais surge a necessidade de existir um maior apoio ao consumidor, desde os vários níveis de interferências: a sua informação, segurança e saúde, acesso à justiça, bem como até uma representação dos seus interesses coletivos. Desta forma verifica-se uma representação dos interesses dos consumidores no âmbito da sua atividade económica.

*“O direito do consumo, pela nova leitura que implica do ambiente económico e social que o rodeia (...) entende influenciar a organização e o funcionamento do sistema económico na sua estrutura, procurando introduzir mecanismos corretores ou de substituição suscetíveis de restabelecer as condições de um melhor equilíbrio entre os consumidores e os outros agentes económicos no seio do mercado”<sup>119</sup>.*

O direito dos seguros é um enredo de relações entre a sociedade, em que coexistem interesses pessoais ou coletivos, que, de certa forma, acabam por estar relacionados entre si, e desta forma, existe *“o feixe de poderes e deveres que determinam os laços que se estabelecem entre as pessoas (sujeitos) que são parte nessa relação (objeto imediato), e que se traduzem em faculdades e sujeições recíprocas”<sup>120</sup>.*

De antemão, cumpre referir que a Lei Portuguesa não afasta outros regimes legais no que tange à celebração de contratos à distância e os consumidores, e por isso existe um enredo de fontes em sede de proteção do consumidor.

Todavia, segundo um Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal, efetuado em 2019 *“No que respeita às medidas mais urgentes a implementar na política de defesa dos Consumidores, as Associações de Consumidores destacam a regulação das plataformas digitais e a literacia do Consumidor em cada setor. (...) 45,3% dos Consumidores considera que a regulação existente sobre os direitos dos Consumidores dá maior vantagem aos operadores económicos”<sup>121</sup>.*

---

<sup>119</sup> FROTA, Mário. *op. cit.*, p. 276.

<sup>120</sup> LIZ, Jorge Pegado. *op. cit.*, p. 212.

<sup>121</sup> Fundo do Consumidor- Associação para o desenvolvimento da Nova IMS. (2019). *Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor- Relatório dos principais resultados*. Consultado a 25/01/2022. Disponível em:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiY\\_bW\\_ic31AhXjCWMBHVj1A6AQFnoECACQAO&url=https%3A%2F%2Fwww.consumidor.gov.pt%2Fgestao-ficheiros-externos%2Festudo-politica-defesa-consumidor-relatorio-final\\_marco2019-pdf.aspx&usg=AOvVaw0\\_ISIuzY8kyIJJxluwnitX](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiY_bW_ic31AhXjCWMBHVj1A6AQFnoECACQAO&url=https%3A%2F%2Fwww.consumidor.gov.pt%2Fgestao-ficheiros-externos%2Festudo-politica-defesa-consumidor-relatorio-final_marco2019-pdf.aspx&usg=AOvVaw0_ISIuzY8kyIJJxluwnitX).

Assim é certo que o desenvolvimento das novas tecnologias, no mercado, e novas formas de efetuar contratos acabam por colocar novas vicissitudes para as associações de consumidores para o exercício de sua defesa e proteção.

Primeiramente, assinala-se a Lei n.º 24/96 de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor em que, logo no seu artigo n.º 2º, se refere uma proteção ao consumidor, não balizando o seu âmbito e definição de consumidor atribuído ao meio de comunicação que este utilize. Também o artigo 3º da LDC confere direitos e benefícios que lhe concedem proteção.

Igualmente, na lei de CCG verifica-se uma regulamentação conferida ao consumidor ao ressaltar na própria lei de defesa do mesmo na aceção do artigo 9º.

Embora não sendo só direcionado para os consumidores, é certo que a Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, referente à Lei de proteção de dados pessoais, atenta à preservação e segurança na privacidade e tratamento de dados é de extrema relevância para o consumidor.

Nas características do direito do consumo existe um caráter instrumental, ou seja, uma intervenção legislativa acompanhada com um postulado político que pretende fortalecer o direito dos consumidores, de forma a dar respostas às problemáticas existentes de maneira que exista uma confiança do consumidor. Assim, as intervenções legislativas no domínio do direito do consumo apresentam-se por normas instrumentais em relação a esses objetivos políticos.

Outra característica associada será a interdisciplinaridade, pois como já foi dito anteriormente existirá um conjunto de regulamentações de defesa do consumidor em vários ramos do direito, tais como: o direito civil, direito comercial, direito fiscal, direito penal, entre outros.

Quanto ao formalismo contratual, este será desde já outra característica associada, em que o nosso legislador pretendeu que a qualquer consumidor, na celebração de qualquer negócio jurídico, lhe pudesse ser conferida uma reflexão, contivesse um conjunto de menções obrigatórias e prestadas de forma escrita, para que não existisse qualquer inequívoco.

Finalmente, como característica do direito do consumo não se poderia deixar de aludir ao seu caráter coletivo sobre os direitos e estatização do risco, evidenciando-se as formas processuais de tutela de interesses coletivos e difusos, bem como ao consagrar

mecanismos de responsabilidade em caso de um eventual acidente de consumo, não existindo apenas a responsabilização individual de um sujeito.

Feito este breve parêntesis, a tarefa do estado português, sobre as defesas dos consumidores, consagrou -se na própria P no seu artigo 60º, através de uma conjectura de direitos dos consumidores, no que toca: “à *qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos*”.

Prevalece, contudo, uma protecção quanto ao direito à ordem substancial, ou seja, direito à protecção física, direitos à protecção dos interesses económicos e direito à informação. Bem como uma protecção ao direito à reparação dos danos sofridos consagrado no artigo 20º da CRP, que estabelece o acesso ao “*direito e tutela jurisdicional efectiva*” e do mesmo modo precisa o direito à petição e ação popular (artigo 52º n.º 3 da CRP).

Ora, um consumidor acumula diversas posições jurídicas jus fundamentais e, deste modo, qualquer consumidor pode exigir a qualidade de bens e serviços prestados e ter consciência de que tem direito a exigir e a ser informado devidamente. Cabe, assim, ao estado ser o promotor dessa qualidade de vida (artigo 9º al. d da CRP), e conferir ao próprio consumidor uma protecção referente até à publicidade “*oculta, indirecta ou dolosa*” (artigo 60º n.º 2 da CRP).

Em suma, tal como noutras áreas do direito, todas as relações jurídicas residem na interligação dos sujeitos sobre um objeto/prestação ou serviço, do qual, por sua vez, nasce um facto jurídico que permite ao consumidor dispor de meios para a sua satisfação, tendo sempre de se avaliar e verificar a sua contextualização e os seus pressupostos.

#### **2.3.4. Informações obrigatórias para os consumidores nos contratos de seguro à distância/ automatizados**

Realça-se, novamente, que, no âmbito da esfera dos consumidores, encontra-se assente uma vulnerabilidade relativa à informação e conhecimento sobre a legislação.

Semelhante ao contrato de seguro celebrado através da presença física das partes, a celebração de um contrato de seguro à distância acarreta igualmente uma multiplicidade

de deveres de informação que terão de ser comunicados e assegurados para uma melhor compreensão por parte do consumidor (artigo 18º, 20º, 91º n.º 1, 185º e 186º da LCS).

Através do aprimoramento tecnológico constata-se não só uma diversidade de serviços passíveis de serem contratados, como de métodos atrativos para chamar a atenção dos consumidores.

*“Desenvolve-se no contexto da sociedade de risco e da informação, por intermédio de algoritmos computacionais, (...) possuem a potencialidade de causar danos a número incalculável de consumidores, em ofensa ao livre mercado e à ordem econômica”<sup>122</sup>. Para além de influenciar os consumidores a consumir desmazeladamente, “Na loja virtual o algoritmo ‘escolhe a sua necessidade’”<sup>123</sup> ao computar o tempo que visualiza determinado produto, analisar o seu histórico de pesquisas e a publicitar direta e indiretamente determinados produtos e serviços diariamente ao consumidor.*

No momento em que o consumidor introduz as suas informações numa página Web, aplicação, entre outras plataformas, o algoritmo associado irá fazer com que as informações sejam armazenadas na base de dados, monitorizando e avaliando a informação recolhida. Desta forma, caberá ao consumidor moderar a quantidade de dados de que disponibiliza. Existe, assim, uma imperativa necessidade de regulamentação que atenua a discrepância existente entre as partes de um contrato.

Ora, na celebração de um contrato automatizado ou à distância existe um conjunto de informações basilares sobre a contraparte que disponibiliza um determinado produto ou serviço. Nomeadamente, e a título exemplificativo, o local ou sede da entidade, n.º de identidade ou até a quem se dirigir, na eventualidade ou ocorrência de alguma circunstância subsequentemente à celebração do contrato.

Ligada à vulnerabilidade da informação prestada ao consumidor nem todos os sujeitos estão “acostumados” ao mundo virtual, e, à partida, serão os sujeitos de idade mais avançada ou aqueles que, infelizmente, terão dificuldades económicas.

---

<sup>122</sup>Acórdão do Superior Tribunal de Justiça, de 01-12-2021, de Luís Felipe Salomão, processo n.º 0000492-14.2021.5.11.0005. Consultado a 19/06/2022. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1336102488/agint-no-recurso-em-mandado-de-seguranca-agint-no-rms-61306-rj-2019-0199274-6/decisao-monocratica-1336102514>.

<sup>123</sup> Acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo, de 27-01-2022, de Alexandre Lazzarini, processo n.º AC 1040406-81.2016.8.26.0100 SP 1040406-81.2016.8.26.0100. Consultado a 19/06/2022. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1407388352/apelacao-civel-ac-10404068120168260100-sp-1040406-8120168260100/inteiro-teor-1407388380>.

“É necessário por isso avançar com discernimento, remunerando devidamente os investimentos, assegurando o fluxo de comunicação com o mínimo de entraves, ampliando quanto possível o espaço de liberdade, e protegendo antes de mais as pessoas contra o monolitismo do sistema”<sup>124</sup>.

Esta falta de informação poderá se obstar antes da celebração do contrato, bem como antes da contraprestação por parte do consumidor, que será a do seu pagamento.

A fim de obviar a vulnerabilidade do consumidor, surge a Diretiva 97/7/CE, de 20 de maio de 1997, do Parlamento Europeu, relativa à proteção do consumidor em matéria de contratos à distância. Mas lamentavelmente esta Diretiva estipulava, inicialmente na aceção do seu artigo 4º, que previamente à celebração do contrato dever-se-ia relatar ao consumidor a identidade do fornecedor, mas apenas caso o contrato celebrado exigisse pagamento adiantado.

Ora, como em qualquer etapa, o consumidor pode ter a necessidade de interagir com a contraparte. Daí esta diretiva acabar por ser revogada. E, por isso, encontra-se em vigor a Diretiva 2011/83/UE referente ao direito e proteção dos consumidores.

Nas palavras do autor José de Oliveira um consumidor que não tenha muito contacto com as tecnologias é possível que fique “*perdido e vulnerável perante o mare magnum de termos e clicks que não domine*”<sup>125</sup>.

Ao contrato do seguro automatizado ou à distância encontra-se intrínseco um clausulado de informações dispersas em vários diplomas legais quer quanto ao dever de informação antes da celebração do contrato quer quanto aos próprios termos que regem o contrato, e até quanto ao seu término.

Antes de mais, o rol de informações a prestar acabam por divergir se um sujeito for consumidor ou não. Todavia, na celebração de um contrato de seguro à distância ou automatizado, a entidade prestadora não saberá com quem irá efetuar um contrato daí ter de constar na plataforma que fornece os seus bens ou serviços todas as informações exigidas legalmente.

---

<sup>124</sup>ASCENSÃO, José de Oliveira. (2001). *Estudos sobre Direito da Internet e da Sociedade da Informação*, Coimbra: Almedina, p. 65.

<sup>125</sup> ASCENSÃO, José de Oliveira. (2003) *Contratação electrónica*. In *Direito da Sociedade de Informação*, Volume IV, APDI, Coimbra: Coimbra Editora, p. 49.

Admitindo o DL 57/2008 de 26 de março, referente às práticas comerciais desleais, o desprovisionamento ou omissão de informações em matéria de deliberação negocial institui influência sobre o consumidor daí este poder anular ou modificar o contrato.

Preliminarmente à celebração de um contrato antes de se estabelecer o vínculo contratual, tanto os prestadores de bens e serviços como os seus intermediários têm de transmitir informações constantes no DL n.º 95/2006, sendo uma delas relativa à sua identidade. Ademais, as imposições do DL 95/2006, de 29 de maio são, em sentido lato, impostas aos seus intermediários (conforme o artigo 3 e 13º al. c do DL supramencionado).

Nesta continuidade, no artigo 13º e 14º do DL n.º 95/2006, de 29 de maio, que forja os contratos à distância relativos a serviços financeiros, bem como na Diretiva 2011/83/UE na conjuntura do artigo 5º e 6º aprova-se um conjunto de medidas para que o consumidor fique ciente do contrato e das informações relativas à contraparte que disponibiliza um produto ou serviço. Este dever decorre igualmente na própria LCS nos termos do artigo 20º.

Mais concretamente, instruções respeitantes à entidade em causa tal como: a sua identificação, endereço, número telefónico ou e-mail, preço total do bem ou serviço, quais as modalidades de pagamento, qual a duração do contrato e características do bem ou serviço, “*custos adicionais decorrentes, para o consumidor, da utilização de meios de comunicação à distância, quando estes custos adicionais sejam facturados*” (artigo 14º al. d do DL n.º 95/2006).

Consagra o artigo 18º da LCS a incumbência ao segurador de comunicar e elucidar o tomador de seguro tanto sobre os termos que regem o próprio contrato como o “*valor total do prémio, ou, não sendo possível do seu método de cálculo (...)*”. E na eventualidade de não se poder fixar determinada quantia terá que se apresentar o cálculo ao consumidor (artigo 14º al. b do DL n.º 95/2006, de 29 de maio).

Face à proteção do consumidor no ordenamento jurídico europeu e interno, são asseverados mecanismos de proteção expressos no seu teor no artigo 16º do mesmo diploma.

*“Com a instituição de uma forma de resolução alternativa de litígios de consumo pretendeu-se proporcionar aos consumidores o acesso à justiça por um processo extrajudicial que se projetou simples, rápido e pouco oneroso”<sup>126</sup>.*

Desta forma, na ocorrência de alguma divergência existem meios extrajudiciais de resolução de litígio (artigo 29º do DL 95/2006) em que será uma imposição do prestador de serviços informar o consumidor acerca desta possibilidade.

No âmbito da celebração de contratos em linha à luz do artigo 18º do DL n.º 95/2006, de 29 de maio, incumbe igualmente aos prestadores de bens e serviços o dever de prestar informações perceptíveis. Ora estas informações podem não ser exequíveis de transmitir de forma nítida, e nesta ocasião o prestador *“deve cumprir estas obrigações imediatamente após a celebração do mesmo”* (artigo 11 n.º 3 e 18 n.º 4 do DL n.º 95/2006). Caberá, por isso, ao consumidor prestar atenção ao conteúdo que lhe é remetido.

De referir que estas informações deverão ser asseguradas paralelamente com outros diplomas legais que se apliquem ao caso em concreto, ou seja, na celebração de um contrato de seguro consagra-se o próprio regulamento que rege este regime (artigo 17º do DL n.º 95/2006).

### **2.3.5. Meios processuais de defesa do consumidor nos contratos de seguro eletrónicos**

Salienta-se igualmente a incumbência do fornecedor de bens e prestação de serviços de facultar informações relacionadas com o pagamento por via eletrónica.

Com o crescimento do prazo de livre resolução passará dos catorze (14) dias (de ressaltar que as partes podem estabelecer prazos mais dilatados para o exercício desse direito como, por exemplo, em alguns contratos de seguro de vida que irá de trinta (30) dias) para doze (12) meses se a pessoa não for idónea e não cumprir com este dever pré-contratual.

---

<sup>126</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, de 09/03/2021, de Sandra Melo, processo n.º 41/21.4YRGM. Consultado a 20/06/2022. Disponível em: <http://www.dgsi.pt/JTRG.NSF/86c25a698e4e7cb7802579ec004d3832/9281425bc2f706268025876800318200>.

O meio de exercer este direito à livre resolução pode ser concretizado quer por telefonema, carta, devolução do bem ou qualquer outro meio passível de meio de prova.

O legislador português para garantir o direito fundamental de defesa do consumidor consagrou o direito à livre resolução que permite a qualquer consumidor, em determinadas circunstâncias cancelar o contrato ou até desvincular-se livremente dele.

Dá a possibilidade ao consumidor de refletir sobre o negócio realizado e se, efetivamente, aquele contrato satisfaz as suas necessidades ao conceder a possibilidade de face àquela conjectura se arrepende da sua decisão e desvincular-se das suas obrigações.

No seguimento do DL n.º 24/2014 sobre os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, segundo os artigos 10º a 17º, este estabelece o direito da livre resolução.

*“A lei concede a um dos contraentes (ao consumidor) a faculdade de, em determinado prazo e sem contrapartida, se desvincular através de declaração unilateral imotivada”<sup>127</sup>.*

Porém, ao consumidor pertence-lhe o ónus da prova no que concerne ao direito de resolução (artigo 11º n.º 5 do DL n.º 24/2014).

Na eventualidade de existir uma plataforma online que possibilita o exercício da livre resolução *“o fornecedor de bens ou prestador de serviços, deve acusar, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro”* (artigo 11º n.º 4 do DL supramencionado).

Nos termos da própria lei, qualquer cláusula, que infrinja ou limite o direito à livre resolução, será destacada como nula.

Quanto à obrigação de reembolso a efetivar ao consumidor, o agente económico terá um prazo de catorze (14) dias a partir da resolução do contrato e este estará expressamente impedido da utilização de cláusulas que limitem as garantias e direitos ao consumidor.

O seu reembolso deverá ser efetivado pelo mesmo meio de pagamento que tiver aplicado o consumidor na transação inicial, salvo determinação em contrário (artigo 12º do DL supramencionado).

---

<sup>127</sup> ALMEIDA, Carlos. (2005). *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, p. 10.

Todavia ao prestador do bem ou serviço não lhe será imposto reembolsar quaisquer custos adicionais, quando o consumidor tenha requerido inequivocamente uma diferente modalidade de reembolso.

Na eventualidade da não execução da responsabilidade de reembolso por parte do prestador de bens ou serviços, no prazo de catorze (14) dias a contar do início da receção da livre resolução, o agente económico terá como ofício de num prazo de quinze (15) dias úteis “*devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização*” (artigo 12º n.º 6).

No que tange às obrigações do consumidor subsequente à declaração da livre resolução e na eventualidade do prestador do bem ou serviço não recolher o bem, o consumidor terá o dever de devolver ou entregar à entidade ou sujeito autorizado para o efeito. É de frisar que como a resolução é da espontaneidade do consumidor, por norma e salvo disposição em contrário, caberá a este qualquer encargo sobre os custos da devolução (artigo 13º n.º 2 do DL n.º 24/2014). Para além do dever de conservação, que lhe está inerente, que exclui qualquer consumidor que não esteja em condições de restituir o bem (artigo 432º n.º 2 do CC).

Segundo o artigo 15º al. a) e b) do DL apontado, o prestador de qualquer bem ou serviço deverá assegurar o dever de informação ao consumidor que se encontra direcionado também ao artigo 21º (do DL n.º 95/2006).

Não obstante, quanto aos custos da execução de um serviço, durante o prazo de livre resolução, um consumidor não suportará qualquer custo devido aos deveres de informação pré-contratual sobre o preço total ou adicionais encargos, ou se tiver indicado logo, no início do serviço, o direito à resolução (artigo 15º n.º 5 al. a do DL n.º 24/2014).

Precisa o artigo 22 do DL n.º 95/2006 sobre os contratos à distância relativos a serviços financeiros, um carácter geral do direito à livre resolução, averiguando se o caso em concreto constitui ou não uma das exceções nele determinadas.

O direito de livre resolução destina-se à proteção do consumidor, mas terá de certo limites / exclusões para não provocar perdas ao agente de bens e serviços, existindo, no artigo 17º do referido diploma, um conjunto de exceções sobre o direito à livre resolução, nomeadamente: aquando da prestação de serviços, que implique inicialmente o conhecimento prévio e inequívoco do consumidor sobre a perda deste direito; bens que sejam confeccionados especificamente/personalizados para o sujeito consumidor; caso o

bem seja suscetível de se deteriorar ou ficar com um prazo de validade pequeno como ovos, produtos de higiene ou leite; adubos ou fertilizantes; contratos que impliquem conteúdos digitais, gravações, áudios em que, devido as cópias sobre o referido bem, a renúncia e a perda são de imediato anunciadas relativamente ao direito à livre resolução.

Relacionado com o direito dos seguros, quanto ao prazo para exercer o direito à livre resolução do contrato que se inicia quando o tomador recebe a apólice ou tenha toda a informação relevante acerca da mesma na data da celebração do contrato (artigo 118 n.º 2 da LCS).

Para José de Almeida declara a relevância das informações que deverão ser devidamente executadas, “*não bastando que lhe seja dada [ao consumidor] a possibilidade de efectuar um download de páginas de Internet da seguradora*”, uma vez que um consumidor “*deve dispor dos elementos necessários de modo a poder convenientemente apreciar o serviço financeiro que lhe é proposto e tomar uma decisão esclarecida*”<sup>128</sup>.

Agora no que toca ao exercício do direito à livre resolução contempla o artigo 21º n.º 1 do DL n.º 95/2006 “*A livre resolução deve ser notificada ao prestador por meio suscetível de prova e de acordo com as instruções prestadas nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 15º*”.

Quanto ao prazo para efetivar este direito, começa logo a datar-se no início em que se pressupõe que o consumidor esteja informado acerca do contrato que celebrou. Neste caso, os catorze (14) dias tanto podem começar logo como passado um mês ou até mesmo anos.

Nestes termos, caduca quer por solicitação e comunicação expressa quer por findo o prazo (artigo 23º do DL n.º 95/2006).

Em relação aos efeitos do seu exercício, todos os encargos e benefícios resultantes dos contratos serão extintos, logo aquando da entrega da notificação do exercício de livre resolução (artigo 24º do DL n.º 95/2006).

Agora no que diz respeito ao cumprimento das normas consagradas no DL n.º 95/2006 caberá a entidades de supervisão, nomeadamente, o ISP, Banco de Portugal, comissão do mercado de valores mobiliários. E no que tange ao conteúdo publicitário é da incumbência do instituto do consumidor.

---

<sup>128</sup> ALMEIDA, Moitinho de. *op. cit.*, p. 58-59.

Desde 2015 que, tanto a nível europeu como internacional, se pretende apurar o regime de contratos à distância e fora do estabelecimento comercial têm resultados positivos na esfera dos consumidores.

Quanto ao futuro e aos objetivos da UE quanto à Nova Agenda do Consumidor, enfatizam-se diversas problemáticas que acabaram por marcar o ano de 2020 no contexto da pandemia, nomeadamente: à transição ecológica, digital, defesa e aplicação dos direitos dos consumidores, imposições acerca das associações e cooperativas de consumidores, bem como uma coadjuvação internacional.

Nesta conjuntura, existem outros meios de alternativa e mecanismos de defesa do consumidor, como a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (designada RAL) que é uma entidade independente que visa ao auxílio e proteção do consumidor a custos reduzidos. Abarca a mediação, o entendimento e a arbitragem, de modo a alcançar uma solução amigável entre o consumidor e a contraparte.

Caso não se consiga alcançar a solução amigável, os termos decorrem em tribunal arbitral (tem força executiva e de carácter obrigatório) que é semelhante ao tribunal de primeira instância.

Com a industrialização, surgiu uma sociedade de consumo que facilmente tem ao seu dispor meios para modificar os comportamentos de um consumidor. Através de uma publicidade com tendência para técnicas de vendas e meios eletrónicos, que facilmente as divulgam, nos dias de hoje, constituindo um carácter de pressão (sobre bens ou serviços que não o necessitam e sobre conjeturas que não o beneficiam, não tendo o consumidor tomado a plena consciência sobre o contrato que está a efetivar) sobre o consumidor.

Destarte, o consumidor deverá ponderar todas as características do bem ou serviço, bem como as suas premissas, com moderação, focando-se na formação da sua vontade e de todas as responsabilidades que nele estão pré-estabelecidas.

Agora no setor segurador, quanto ao exercício de livre resolução (estabelecido no artigo 116º da LCS, regime geral), deve-se, normalmente, a três causas: aos deveres de informação (artigo 23º n.º 2 e 3 da LCS), à não entrega da apólice (artigo 34º n.º 6 da LCS) ou, posteriormente, seguido a um dano (artigo 117º da LCS).

No que respeita ao prazo do exercício da livre resolução referente aos contratos de seguro, terá de se atender ao caso em concreto, vindo de encontro ao artigo 116º da LCS que estabelece um prazo de trinta (30) dias para os contratos de seguro de vida de

acidentes pessoais e de saúde, e nos contratos à distância de catorze (14) dias a contar da receção da apólice.

Ainda respeitante ao surgimento de um encadeamento de sinistros poderá o segurador exercer o direito à livre resolução, que visa conferir alguma proteção ao segurador de atos que poderão ser dolosos por parte do consumidor (artigo 46º e 117º da LCS). Todavia, existem algumas exceções contempladas no artigo 117º n.º 3 da LCS.

Quanto aos deveres de informação relativos à apólice, encontra-se expressamente o seu incumprimento “*confere ainda ao tomador do seguro o direito de resolução do contrato*” (artigo 23º n.º 2 e 3, que tem remissão para o artigo 37º n.º 4 da LCS), conferindo um prazo de trinta (30) dias ao tomador para exercer o seu direito.

Não obstante, na eventualidade do tomador de seguro requerer a retificação da apólice, ele estará a afastar o seu exercício de livre resolução do contrato.

Neste sentido, deverá enviar ao segurador uma declaração em papel ou suporte eletrónico (artigo 21º e 118º n.º 5 da LCS).

No que tange ao artigo 118º n.º 6 e 7 da LCS em caso de livre resolução de contrato celebrado à distância, o segurador não terá direito a qualquer prestação por término do contrato. No entanto, este direito poderá ser afastado, caso o tomador pague o prémio antes do final do prazo para exercer o direito à livre resolução (artigo 128 n.º 7, 25º n.º 2 e 59º da LCS).

Em suma, o direito à livre resolução emerge devido à necessidade de proteção do tomador de seguro / consumidor e o legislador português teve a preocupação igualmente de o proteger principalmente quanto aos deveres de informação e garantia de bens e serviços prestados. O DL n.º 95/2006 tem uma extrema importância sobre os contratos à distância e serviços financeiros, bem como na própria LCS ao estabelecer prazos distintos de acordo ao caso em concreto. Mas, regra geral, para um consumidor, o prazo de livre resolução será catorze (14) dias após a sua celebração.

### **III. Discussão de Resultados e Conclusões**

Esta investigação assenta numa análise quantitativa através de um questionário eletrónico, direcionado para os consumidores de seguros, estruturado com rigor, para que se obtenha a confiabilidade necessária na obtenção de resultados. Realizado através de perguntas de escolha múltipla, com questões claras e objetivas, obtendo um conjunto de resultados numéricos de forma a avaliar os comportamentos de uma determinada amostra da sociedade.

Perante o exposto, no capítulo III são agrupados e analisados, estatisticamente, os resultados obtidos, sendo possível mensurar e quantificar as respostas dos inquiridos que vão confirmar ou contestar a questão inicial da presente investigação académica.

Para o efeito, a questão que norteia a presente investigação fundamenta-se em qual a adesão dos consumidores na celebração de contratos de seguro à distância, e se os mesmos têm perceção do uso da IA na sua seguradora, mantendo a mesma relação de confiança entre os consumidores e a sua seguradora. É certo que, em termos genéricos, poderá existir uma certa limitação dada à sua especificidade e nem todos os inquiridos poderão responder até certa parte.

Com esse objetivo foram realizados 252 inquéritos, considerando-se uma amostra ampla e considerável, de forma a contribuir para a presente investigação.

Através dos inquéritos, pretende-se perceber o impacto que tem a celebração de contratos à distância nos consumidores, bem como os seus entendimentos acerca da utilização da IA no sector dos seguros.

Focando-se no setor segurador, indubitavelmente, o presente estudo encontra-se repartido em três secções.

A primeira secção é constituída por questões mais genéricas tais como: o sexo; idade; nível de escolaridade; o conceito que os consumidores têm da IA; confiança na proteção de dados pela IA; eventual receio de a IA se apoderar do emprego dos consumidores; a IA como uma mais-valia, refletindo o perfil de consumidor. E, por fim, quais os inquiridos que possuem um contrato de seguro em seu nome.

A segunda secção é destinada àqueles consumidores que possuem um contrato de seguro.

Por fim, a terceira secção diz respeito aos consumidores que não possuem um contrato de seguro.

### 3.1. Considerações Finais

Desde já cumpre referir que do gráfico 1 até ao gráfico 8 estão representados todos os 252 inquiridos. De seguida, do gráfico 9 até ao gráfico 16, é feita a análise dos consumidores que possuem um contrato de seguro constituindo 187 dos inquiridos. E, do gráfico 17 até ao gráfico 20, estão representados os consumidores que não possuem um contrato de seguro, totalizando 65 inquiridos.

Como se pode observar no gráfico 1, num total de 252 inquiridos, 141 são do género masculino (56 %) e 111 são do género feminino (44 %).

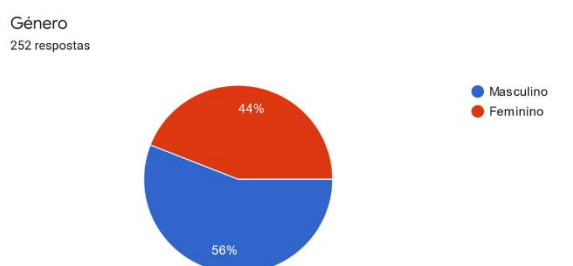


Gráfico 1- Género dos inquiridos.

Relativamente à idade dos inquiridos, observa-se que a faixa etária mais predominante é a compreendida entre os 20 e 40 anos, representando 136 sujeitos (54%). Segue-se a faixa etária dos 40 aos 60 anos, com um total de 99 sujeitos (39,3%). E com uma menor expressão verifica-se a faixa etária acima dos 60 anos, com 12 indivíduos (4,8%).

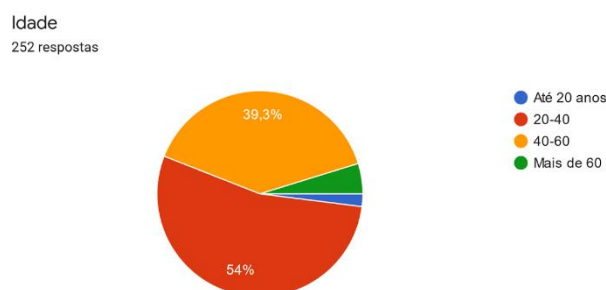


Gráfico 2- Idade dos inquiridos.

Quanto ao nível de escolaridade dos inquiridos, destacam-se os sujeitos que já possuem uma licenciatura, perfazendo 110 (43,7%). Segue-se o ensino superior com 66 inquiridos, representando 26,6 %. O ensino básico com 59 sujeitos (22,6%). E, por fim, 15 inquiridos que possuem um mestrado (6%).

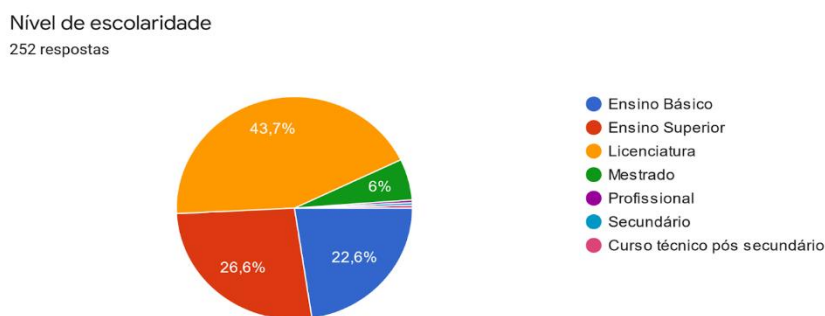


Gráfico 3- Nível de escolaridade dos inquiridos.

O gráfico 4 tem como principal escopo deslindar qual a percepção e noção do conceito da IA por parte dos consumidores, e até denotar como é que os consumidores concebem a atuação da IA.

23% dos inquiridos considera que a IA atua consoante a lógica e interpretação; com 21,4% seguem-se aqueles para quem a lógica e feedback são predominantes; posteriormente, surgem os consumidores que consideram que a IA opera consoante a lógica e tomada de decisão, constituindo 20,6%; Com 20,2% os sujeitos que apontam para a maneira como pensamos e interpretamos; e, por fim, com menor expressividade, os consumidores que acreditam que a IA se desenvolve através do feedback e construção de máquinas, constituindo 14,7%.

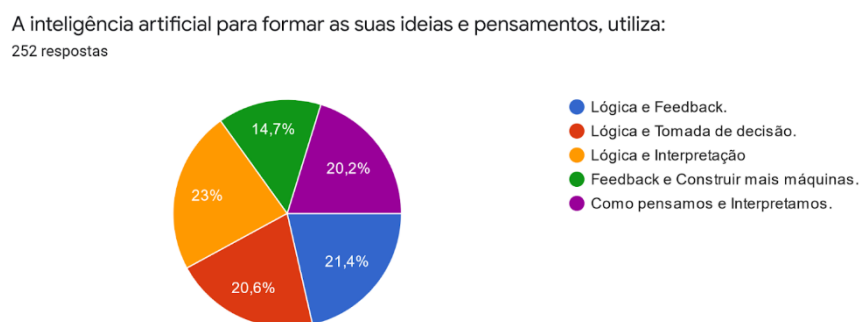


Gráfico 4-Atuação e noção da IA por parte dos inquiridos.

Os consumidores, quando confrontados com a questão de confiar na IA como protetora de dados pessoais, apresentam-se maioritariamente receosos a esta nova tecnologia. 129 dos 252 inquiridos (51,2% do total da amostra) responderam "talvez" e 67 responderam "não" (26,6%). Quando somadas as últimas percentagens, percebe-se que mais de 2/3 dos inquiridos têm alguma espécie de reserva na deposição de confiança na

IA. Apenas 56 respondem afirmativamente e confirmam que confiam na IA, correspondendo a uma amostra de 22,2%.

Confiaria na inteligência artificial como protetora dos seus dados pessoais  
252 respostas

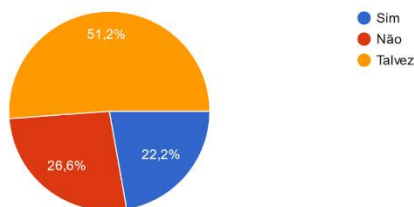


Gráfico 5- IA como protetora de dados pessoais dos consumidores.

Quanto à questão colocada aos inquiridos de possuírem algum receio de vir a perder o seu emprego por causa das novas tecnologias, nomeadamente a IA, 141 sujeitos (56%) respondem negativamente a esta preocupação. O que significa, por sua vez, que 111 sujeitos (44%) acabam por apresentar preocupação de virem a perder o seu emprego.

Receia que o uso de inteligência artificial venha apoderar-se do seu emprego?  
252 respostas

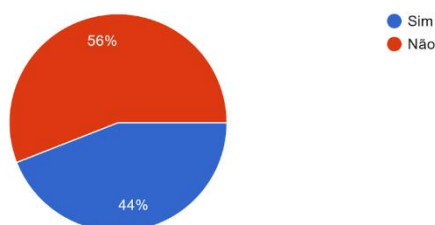


Gráfico 6- IA e seus impactos ao nível do emprego.

Encarados os respondentes com a frase “*Considera a Inteligência artificial: a chave para transformar a jornada do cliente, ou seja, a sua experiência à maneira como é representado*” e tendo de 0 a 5 de selecionar o nível de concordância com a respetiva frase. O valor 0 corresponde a “Discordo plenamente” e o valor 5 “Concordo plenamente”. Em geral, verifica-se que a maioria dos sujeitos acaba por concordar. Discordam plenamente 9 inquiridos (com uma percentagem de 3,6%); 11 inquiridos discordam parcialmente; Com 30 inquiridos, temos aqueles que não concordam nem discordam; De seguida, com uma maior expressão, verificam-se 151 inquiridos constituindo 59,9%; Já 40 respondentes concordam parcialmente; E, por último, 11 inquiridos concordam plenamente com a afirmação.

Considera a Inteligência artificial: a chave para transformar a jornada do cliente, ou seja, a sua experiência à maneira como é representado.

252 respostas

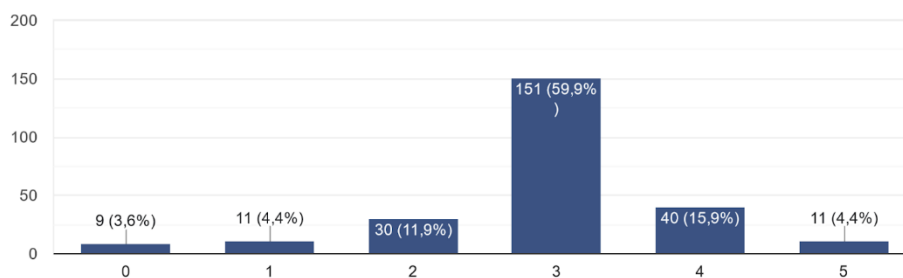


Gráfico 7-IA como essência na experiência e representação do consumidor.

À pergunta “tem algum seguro em seu nome?”, mais de  $\frac{2}{3}$  dos inquiridos (187) respondem afirmativamente. Os restantes 65 não possuem um contrato de seguro.

Têm algum seguro em seu nome?

252 respostas

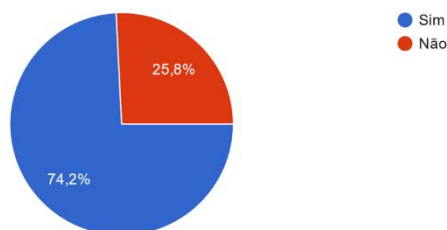


Gráfico 8- Quais os consumidores que possuem um contrato de seguro.

Dos inquiridos que possuem contrato de seguro (187), quando confrontados com a questão de qual o método de preferência na subscrição de um contrato de seguro, 131 sujeitos (70,1%) afirmam que preferem realizá-lo presencialmente. E 56 preferem fazê-lo à distância, representando 29,9%.

Prefere realizar um seguro através de métodos à distância ou pessoalmente?  
187 respostas

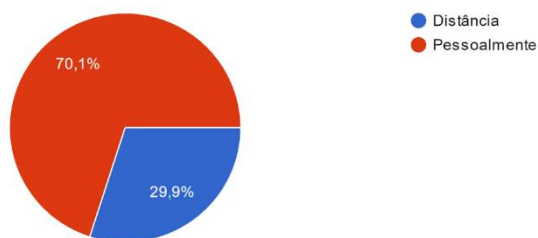


Gráfico 9- Realização de um contrato de seguro à distância ou pessoalmente.

No que toca aos deveres de informação, a maioria dos respondentes afirma que foi totalmente informado dos seus direitos e encargos, constituindo uma representatividade de 78,1 % (146 dos 187 inquiridos que possuem um contrato de seguro). E, 21,9 % consideram que não foram bem informados dos seus direitos e deveres, ou seja, 41 sujeitos.

Independentemente do método que realizou para efetivar o contrato de seguro, acha que foi totalmente informado dos seus direitos e deveres?  
187 respostas

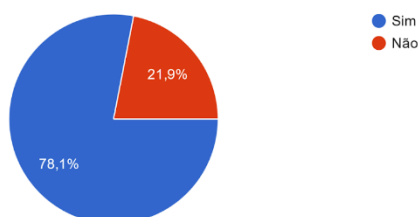


Gráfico 10- Informação relativa aos direitos e deveres dos consumidores.

Quanto à percepção do uso da IA na seguradora, as duas respostas aproximam-se. 97 sujeitos com uma representatividade de 51,9% declara ter compreensão quanto ao uso desta tecnologia na sua seguradora. Por outro lado, 90 sujeitos (com uma expressão de 48,1%) afirmam não ter conhecimento acerca do seu uso.

Têm percepção do uso de inteligência artificial na sua seguradora?  
187 respostas

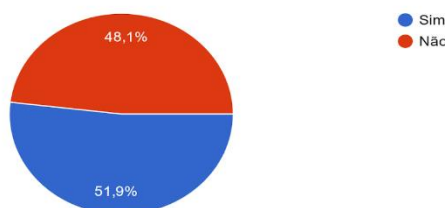


Gráfico 11- Percepção dos consumidores sobre a IA nas seguradoras.

Os inquiridos foram ainda confrontados/questionados acerca da eventual necessidade de confiar na sua seguradora, mesmo sabendo que quem responde é um “*chatbot*”. 64 dos 187 inquiridos (34,2%), responderam positivamente. Já 84 sujeitos (44,9%) responderam, afirmando que “talvez” possam vir a desenvolver a mesma relação de confiança. E, noutra perspetiva, 39 inquiridos (20,9%) responderam negativamente.

Considera a hipótese de manter uma relação de confiança com a sua seguradora, mesmo sabendo que quem lhe responde é um “*chatbot*” (software que usa a inteligência artificial).  
187 respostas

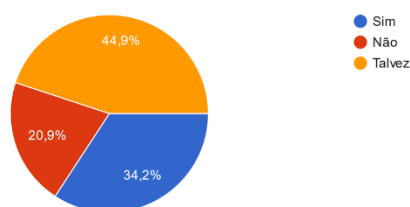


Gráfico 12- Grau de confiança dos consumidores de seguro perante o “*chatbot*”.

Quando questionados se acham a sua utilização benéfica, 133 dos inquiridos (71,1%) responderam favoravelmente à sua utilização por parte das seguradoras. Em contrapartida, 54 inquiridos (26,9%) não encontram vantagens na sua utilização.

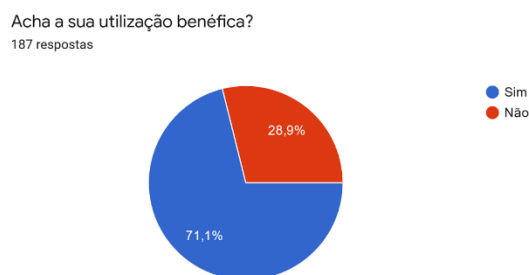


Gráfico 13- Percepção dos consumidores de seguros acerca da utilização da IA.

Seguidamente, verifica-se a análise das respostas quanto aos meios de efetivação de um seguro, ou seja, qual o meio de contacto dos consumidores com as suas seguradoras. Cerca de 65,2% prefere deslocar-se e falar presencialmente; 46% aderem ao meio de comunicação em linha; 19,8% dos inquiridos possuem o aplicativo da sua seguradora e, por fim, verifica-se que 8 % contactam a sua agência através do WhatsApp.

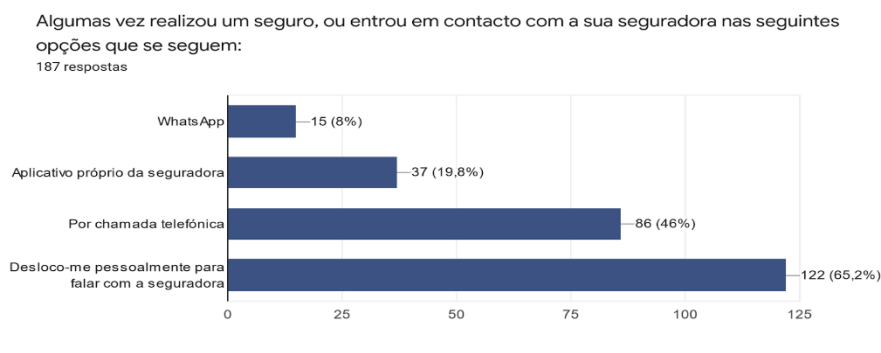


Gráfico 14- Meio de comunicação do consumidor com a sua seguradora.

Nesta conjuntura, o gráfico 15, respeitante à questão de, na eventualidade de ter que acionar o seu seguro, se existiu algum incómodo ou consequência negativa por achar que o seu seguro cobriria os danos causados. Na sua maioria 45,1% indicaram que não. 28% afirmaram que sim e 26,8% consideraram que talvez.

Em caso de algum sinistro ou qualquer problema em que tenha que acionar o seu seguro, trouxe-lhe consequências negativas por achar que o seu seguro estaria coberto?

182 respostas

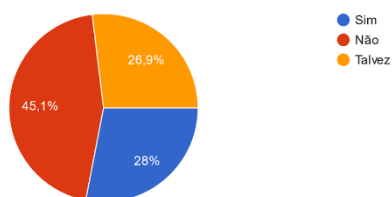


Gráfico 15- Incômodos por achar que estaria coberto pelo seguro.

Relativamente à forma como o cliente atua no setor segurador, a generalidade dos consumidores, 84,5%, considera que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem influência no modo como este avalia, compra e usa um produto ou serviço. E apenas 15,5% afirma que este tipo de tecnologia não tem qualquer influência na sua relação com o consumidor.

Considera que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem alguma repercussão na sua relação como cliente na maneira como avalia, compra e usa um produto ou serviço?

187 respostas

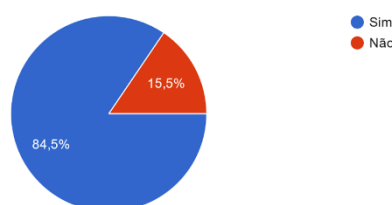


Gráfico 16- Influência da IA nos consumidores de seguro.

Por último, no que diz respeito aos sujeitos que não possuem um contrato de seguro, estes constituem um total de 65 inquiridos. Questionados sobre a preferência de celebração de um contrato de seguro de forma presencial ou à distância, 70,8% afirma que faria presencialmente. E 29,2% dos consumidores refere que o realizaria à distância.

Na eventualidade de efetivar um contrato de seguro, mais depressa o realizaria ...  
65 respostas

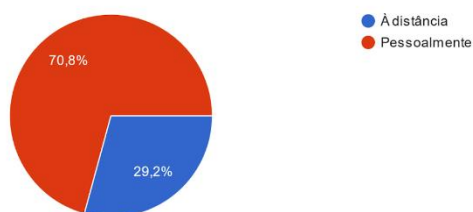


Gráfico 17- Qual o modo de celebração preferencial para os sujeitos que não possuem contrato de seguro.

Quanto à questão de se ficariam inteiramente conscientes dos seus direitos e deveres associados ao contrato, independentemente do método a adotar, favoravelmente responderam 34 (com uma representatividade de 53,1%). E 22 inquiridos (34,3%) responderam talvez, e 8 inquiridos (12,5%) responderam que não.

Considera que fica inteiramente consciente dos seus direitos e deveres associados ao contrato?  
64 respostas

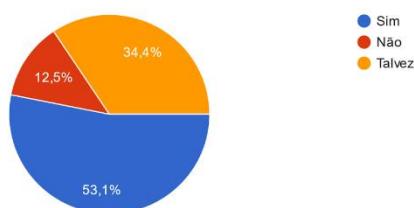


Gráfico 18- Consumidores que não possuem contrato de seguro, expetativas quanto à comunicação dos seus direitos e deveres.

À semelhança dos inquiridos que possuem um contrato de seguro, também os sujeitos que não possuem um contrato de seguro consideram que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem repercussão na relação com o cliente na maneira como avalia, compra e usa um produto ou serviço, nomeadamente 59 (90,8%). E apenas 6 (9,2%) consideram que não terá qualquer influência.

Considera que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem alguma repercussão na sua relação como cliente na maneira como avalia, compra e usa um produto ou serviço?  
65 respostas

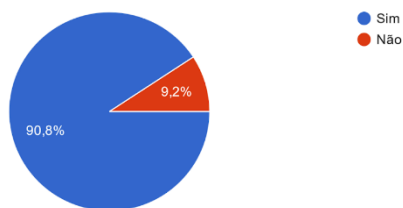


Gráfico 19- Consumidores que não possuem contrato de seguro: impactos da IA no consumo.

A última questão colocada aos inquiridos que não possuem um contrato de seguro foi se manteriam uma relação de confiança com a seguradora, mesmo sabendo que quem lhe responde é um “chatbot” e com maior ênfase sobressai a resposta “talvez” com 36,9%. Neste seguimento, 32,3% dos inquiridos responderam afirmativamente a esta questão. E, por fim, negativamente responderam 30,8 % dos inquiridos.

Teria uma relação de confiança com a sua seguradora, mesmo sabendo que quem lhe responde é um “chatbot” (software que usa a inteligência artificial).  
65 respostas

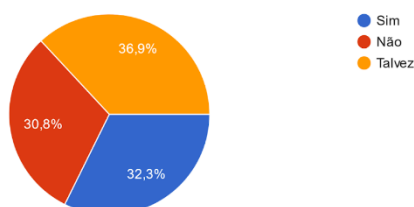


Gráfico 20- Relação de confiança com “chatbot” dos sujeitos que não possuem contrato de seguro.

### **3.2. Propostas e Desafios**

Aqui chegados, o propósito fulcral desta dissertação foi atingido, conseguindo-se aferir qual a adesão dos consumidores na celebração de contratos de seguro à distância.

Averigua-se uma maior predisposição por parte dos consumidores de seguros na celebração deste tipo de contrato, em comparação com os sujeitos que não possuem seguro. Pensa-se a respeito disto que estes sujeitos que não detêm um contrato de seguro são maioritariamente jovens que, à priori, teriam mais apetência no contacto com as novas tecnologias. Mas, por outro lado, estes sujeitos, até ao momento, nunca realizaram um contrato de seguro, daí haver uma maior recetividade na celebração deste contrato à distância.

Da mesma forma constatou-se qual a perceção dos consumidores quanto ao uso da IA nas suas seguradoras, concluindo-se que a divulgação e mesmo o próprio conceito e noção da IA não é uniforme. O gráfico 4 apresenta opiniões bastante diversificadas quanto à caracterização e noção da IA, por parte dos consumidores. Talvez devido aos vários tipos de qualificações que os sujeitos possuem, por não se verificar um conhecimento profundo por parte dos consumidores quanto a esta tecnologia.

Assim, considera-se que, por parte das seguradoras, poderá haver uma promoção e divulgação das vantagens do uso desta tecnologia na esfera do consumidor. Ao difundir a aplicação prática desta tecnologia, a título de exemplo, na própria aplicação da seguradora, a simulação de qualquer contrato de seguro. De forma a constituir um grupo mais ativo, consciente e sem receios perante esta nova tecnologia e modo de celebração de contratos.

Tanto na presente investigação como no relatório da ASF (presente no anexo 1) se consegue denotar esta fraca adesão às novas tecnologias e meios de comunicação, daí a necessidade de se construir uma visão mais estratégica e completa de marketing.

Subjacente à presente investigação, conclui-se que, independentemente de o consumidor ter um contrato de seguro ou não, a maioria dos inquiridos considera que as tecnologias, como a IA e seus algoritmos, têm um enorme impacto na relação dos consumidores. Quer na maneira como adquirem um produto ou serviço, mas também na maneira como exploram e consideram o serviço prestado.

Deve-se, todavia, compreender a IA como um meio e não um fim, na medida em que a sua utilização servirá os interesses dos consumidores ao assegurar todos os seus

direitos e deveres, ostentando relatórios respeitantes à sua utilização, em que medida é que atua a sua implementação e seus termos.

Da mesma forma, ao interrogar os inquiridos sobre a mesma relação de confiança entre os consumidores e a sua seguradora, sabendo que quem lhes responde é um “*chatbot*” denota-se uma certa recetividade. Ora, já em 1950, Alan Turing demonstrava uma preocupação e impossibilidade do teste Turing, caso os sujeitos inquiridos soubessem que estariam a comunicar com uma máquina. “*Dada a nossa experiência individual e a história da humanidade, é muito natural admitir que apenas os seres humanos possam pensar, e esse preconceito poderia levar a que não se obtivesse uma resposta objetiva (...)*”<sup>129</sup>.

De forma a desmistificar este “*preconceito*” associado às novas tecnologias, deve-se instruir melhor a população quer através das redes sociais, que têm um enorme impacto na divulgação de conteúdos quer na transmissão em certos canais televisivos acerca de todos os conceitos associados à IA.

Entre outras propostas, destaca-se a importância da possibilidade de se proceder à análise qualitativa, de forma mais complexa e detalhada através de entrevistas, por exemplo.

Sintetizando, a presente investigação visa aprofundar o conhecimento e adoção das novas tecnologias, como a IA, na esfera dos consumidores. Possui-se a convicção de que o objetivo primordial foi atingido.

---

<sup>129</sup> Nas palavras do autor, OLIVEIRA, Arlindo. *op. cit.*, p. 43.

## **Conclusão**

Através das novas tecnologias geradas ao longo do tempo observaram-se mudanças. Na sociedade, no Direito, nas novas formas de contratação, na esfera dos consumidores, assim como nos agentes económicos que se tiveram de adaptar a estas novas realidades, sendo o setor segurador um deles.

No que concerne ao conceito de IA, este “*compreende a capacidade de um determinado sistema informatizado não apenas executar comandos pré-programados, mas também interpretar um determinado contexto e atuar sem prévia definição, apenas de acordo com a representação que estabeleça sobre a ação mais adequada para intervir em certa situação*”<sup>130</sup>. Por outras palavras, a IA assimila e alcança a compreensão de algum caso em concreto, atuando de maneira independente às condições inerentes à base de dados, agindo em conformidade com a lógica e tomada de decisão.

Através da IA, na esfera seguradora, surgem potenciais diversificados como: o modo de celebração de um contrato de seguro; uma nova forma de gerenciar a bolsa de seguros; novos sistemas de oferta e garantia através, por exemplo, das aplicações e páginas Web<sup>131</sup>.

Correspondentemente, com as tecnologias na esfera contratual e no setor segurador viabilizou-se o auxílio na tomada de decisões, através de uma contribuição e eficácia organizacional. As seguradoras podem traçar um perfil do consumidor, relativo ao seu comportamento na aquisição de bens e serviços, a sua localização, entre outras informações, sobretudo quando o consumidor utiliza plataformas digitais, que tem por base uma IA que consegue conservar uma enorme quantidade de dados e assim calcular o risco e interesse do tomador de seguros. E, por outro lado, possibilitar um domínio sobre o consumidor.

Ora em comparação com o modo dito “tradicional” no setor segurador, outrora para a avaliação do risco as seguradoras tinham apenas por base as declarações iniciais do tomador (artigo 766º do CC), fazendo, por conseguinte, o seu cálculo através de probabilidade estatística para o cálculo do prémio.

---

<sup>130</sup> MIRAGEM, Bruno *apud* PETERSEN, Luiza *op. cit.*, p. 490.

<sup>131</sup> Que divulgam e ao mesmo tempo oferecem inúmeras vantagens para o consumidor, e mais riscos que acabam por ser transferidos para a seguradora.

O primeiro obstáculo quanto à utilização destas novas tecnologias, será o desemprego. Contudo, tanto as instâncias políticas nacionais como a UE já se encontram a mobilizar esforços concluindo-se que o futuro reserva uma substituição de postos de trabalho através da requalificação.

No âmbito dos contratos, a IA pode deter um conjunto de minutas padrão, que incluem cláusulas obrigatórias, questões regulatórias, de riscos e segurança da informação. E apesar de esta ser treinada para alguns cenários, é certo que a IA está associada a uma aprendizagem contínua e, por isso, ainda não se afigura como possível a IA abarcar todas as possibilidades e inerências de cada contrato.

Positivamente, verifica-se que a IA pode elaborar um contrato em tempo recorde, bem como identificar qualquer erro num contrato em segundos e, por isso, transmitir mais confiança em comparação com um jurista.

Para que este processo seja alcançado com um efetivo sucesso será necessária uma parceria entre as empresas de software, o departamento jurídico e áreas de TI.

Realça-se que, até ao momento, tanto em Portugal como na UE, existem única e exclusivamente, relatórios e propostas legislativas do Parlamento Europeu que têm como principal objetivo assegurar uma interligação entre IA e os princípios fundamentais como a segurança, a transparência, a responsabilidade civil e ambiental da IA.

Nesse sentido, urge iniciar o processo legislativo necessário, que regule de forma expressa no ordenamento jurídico as atividades realizadas pelas IA. Contudo, tal objetivo afigura-se de extrema dificuldade em virtude dos próprios cientistas, que procedem à criação das IA, não terem uma noção das suas eventuais aplicações práticas, e muito menos o legislador.

Noutro prisma, denota-se que nos Estados Unidos como no Brasil, a IA está já a ser utilizada ao serviço da justiça, a título de exemplo, através do cálculo do algoritmo com base nos retornos às questões colocadas ao réu.

Para finalizar neste encadeamento, devido à complexidade do tema, é compreensível a demora do Parlamento Europeu para uma aprovação legislativa. Mas, por outro lado, este é um tema que já perdura por muito tempo na nossa sociedade e que, até ao momento, ainda não há qualquer regulamentação existente acerca desta, tanto na União Europeia como em Portugal.

Concluindo, a UE deve ser mais célere a estas novas realidades e estes temas devem ser discutidos com profundidade, logo quando começam a ser usados e a ter um impacto na sociedade.

Neste prefácio, nem toda a temática dos direitos de seguros foi abordada por este ser um regime muito extenso e com um vasto leque de assuntos pertinentes.

Em consideração à pluralidade de sujeitos jurídicos que intervém no contrato de seguro, enumera-se o tomador, o segurado, o beneficiário e o usufrutuário e a seguradora.

Existe algum debate na nossa doutrina jurídica sobre algumas destas figuras, na medida em que o legislador optou por determinar uma dissociação entre o tomador e o segurado aquando da sua celebração do contrato.

Quanto aos elementos do próprio contrato de seguro podem-se considerar os seguintes: o interesse (artigo 43º da LCS), o risco (436 C. Com., 44º e 110º da LCS) e os intervenientes constituem um elemento essencial, uma vez que na sua falta não existe validade do contrato.

Em consideração aos deveres de informação, tanto o segurador como o tomador devem ponderar a quantidade de informação prestada e tentar alcançar um melhor acordo possível. Deve existir uma moderação sobre a quantidade de informação.

No entanto, é claro que nada impede o tomador de querer adquirir e recolher toda a informação necessária. Contudo, um excesso de informação pode levar a que o tomador ignore ou esqueça todas as informações prestadas, devido à dimensão de normas consagradas quanto a esses deveres.

Um contrato de seguro não depende de forma especial (artigo 32º da LCS) apesar de existir a necessidade de este ter de ser redigido a escrito, mas para efeitos de prova (*ad probationem*). Nos termos do artigo 32º n.º 2 da LCS estipula-se em que consiste a apólice de seguro, que é um documento de extrema importância para efeitos de prova e conclusão do contrato e que poderá constar em papel ou em suporte eletrónico (artigo 34º e 35 da LCS).

No cerne do contrato de seguro à distância, este é um instituto que se firma cada vez mais presente na vida quotidiana. Daí o aperfeiçoamento e prosperidade do direito em assegurar os valores fundamentais na UE e criação de um mercado único de seguro. Regula-se perante isto a própria LCS como o DL n.º 24/2014 sobre os contratos celebrados à distância e o DL n.º 95/2006, de 29 de maio, que regula as informações

contratuais impostas na celebração de contratos à distância dos serviços financeiros, bem como se salienta o regime de CCG.

Ora a contratação automatizada ou à distância, comumente, inicia-se numa loja virtual através do preenchimento de informações relativas ao consumidor.

Os contratos inteligentes são aqueles que implicam a utilização de uma IA e caracterizam-se por: reduzir a intervenção humana, quer seja ao nível da interpretação das cláusulas contratuais, seja ao nível da utilização de protocolos próprios. Para além de serem contratos automatizáveis, não dependendo de uma manifestação de vontade de uma das partes com vista à efetivação do seu direito, ou mesmo do cumprimento/verificação de algum pressuposto.

Aos contratos inteligentes está inerente a sua exequibilidade automática, e mesmo que a tecnologia seja robusta o suficiente para permitir tal mudança, encontrar-se-ão inerentes custos de elaboração e manutenção elevados que seriam ineficientes nos contratos jurídicos tradicionais que pretende substituir.

Por sua vez, os denominados *smart contracts*, não fazem referência à necessidade de intervenção de uma IA ao longo do seu processo, sendo unicamente exigido, de forma imperativa, a existência de um programa informático que proceda à efetivação do acordo entre as partes. Por outras palavras, traduzem-se na simples execução de cláusulas por parte de um programa informático quando verificadas determinadas circunstâncias.

Face ao exposto, cumpre referir que até ao momento no setor segurador estes contratos inteligentes ainda não se afiguram como algo possível. Apenas a viabilidade de *smart contracts*, mas para a finalização do contrato encontra-se inerente um trabalhador das seguradoras.

Através da contratação à distância ou automatizada existe sempre a manifestação de vontade do consumidor. Daí o meio utilizado não ser uma nova “categoria contratual” por ter a presença física ou não das partes.

Quanto à sua regulamentação, à partida, é de referir que quanto à proteção do consumidor, na celebração de contratos de seguro à distância, não será necessária a intervenção por esta se afigurar como sendo consolidada e extensa. Todavia, poderá existir uma adequação legislativa no que toca à transparência algorítmica e controlo do seu uso por parte das seguradoras, tal como a supervisão das CCG que deverão sempre assentar na relação de boa-fé entre os intervenientes.

Apesar de não haver um entendimento pacífico quanto à noção de consumidor na doutrina vigente, é certo que o tomador de seguro merece essa concepção. Ao deslinde da presente investigação, expôs-se quando é se iniciou a regulamentação deste instituto, quais os direitos fundamentais, os meios de garantia de defesa, tal como a resolução alternativa de litígios de consumo que é mais célere e menos dispendiosa.

Aduz-se que tanto na regulamentação que salvaguarda o consumidor, como nas modalidades de celebração de contratos à distância se verificam em dispersos diplomas legais, tais como: LDC; LCS; C. Com.; DL n.º 7/2014, de 7 de Janeiro, referente ao comércio eletrónico no mercado interno e tratamento de dados pessoais; DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, que versa sobre os contratos à distância relativos a serviços financeiros; o DL n.º 57/2008, de 26 de Março que regula a matéria sobre as práticas comerciais desleais; e, por fim, o DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, sobre os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

E de modo a facilitar a compreensão e salvaguarda de direitos e deveres dos consumidores se deveria tentar compilar estas normas num só diploma.

Neste seguimento, o propósito fulcral da presente dissertação foi atingido, conseguindo-se aferir, através de um questionário eletrónico, qual a adesão dos consumidores na celebração de contratos de seguro à distância. Todavia, é de referir que a maioria dos consumidores continua a preferir a celebração de contrato de seguro presencialmente.

Ademais, apreende-se que quanto à noção e caracterização de como é que a IA atua a sua compreensão é diversificada. Não existe, por isso, um conceito uniforme.

Para efeito, considera-se que por parte das seguradoras deverá haver uma promoção e divulgação das vantagens do uso desta tecnologia na esfera do consumidor, bem como a necessidade de construir uma visão mais estratégica e completa de *marketing*, na divulgação das redes sociais e canais televisivos.

Conclui-se que independentemente de o consumidor ter um contrato de seguro ou não, a maioria dos inquiridos considera que as tecnologias, como a IA, têm um enorme impacto na relação dos consumidores, quer na maneira como adquire um produto ou serviço, mas também como se explora e considera o serviço prestado. No entanto, conclui-se também que a sociedade continua reticente quanto à confiança e benefícios do uso destas tecnologias.

## **Bibliografia**

ALMEIDA, Carlos. (2005). *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina.

ALMEIDA, Teresa. (1997). *Lei de Defesa do Consumidor- Anotado*. Instituto do Consumidor. Lisboa.

ALMEIDA, Moitinho de. (2009). *Contrato de Seguro: Estudos*. Coimbra: Coimbra Editora.

ALVES, Paula. (2009). *Contrato de Seguro à Distância - O contrato Electrónico*. Coimbra: Almedina.

ANTUNES, Henrique. (2020). *Direito e Inteligência Artificial*. Universidade Católica Editora, Lisboa.

ASCENSÃO, José de Oliveira. (2003). *Contratação eletrónica. In Direito da Sociedade de Informação*. Volume IV, APDI. Coimbra: Coimbra Editora.

ASCENSÃO, José de Oliveira. (2001). *Estudos sobre Direito da Internet e da Sociedade da Informação*. Coimbra: Coimbra Almedina.

BARATA, Carlos. (2017). *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*. Estudo de Direito do Consumo. Revista de Direito Civil, ano I, n.º 4, 2016, 861-919. Vol. V.

BOAR, Andrei. (2018). *Efectos de la tecnología blockchain en el sector financiero y empresarial*. Revista de Contabilidad y Dirección.

BOSTROM, Nick. (2017). *Superintelligence: Paths, Dangers, Strategies*. Oxford University Press.

BORSELLI, Angelo. *Smart Contracts in Insurance: A Law and Futurology Perspective, in Insurtech: A Legal and Regulatory View*. Disponível em: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-27386-6\\_5#citeas](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-27386-6_5#citeas) .

BUGHIN, Jacques. (2018). *Why Isn't AI the Death of Jobs?* MIT Sloan Management Review. Disponível em:

<https://www.proquest.com/openview/d52e309ecdb941ebc4477d1b1c2dbdf0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=26142> .

CARDOSO, Elionora. (2012). *Lei de Defesa do consumidor: comentada e anotada*. Coimbra: Coimbra Editora.

CARVALHO, Jorge. *et al.* (2007). *Direito Privado e Direito Comunitário: Alguns Ensaio*s. Lisboa, Âncora Editora.

CHISTI, Susanne. BARBERIS, Janos. (2016). *The Fintech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. Nova Iorque: John Wiley & Sons Inc.

CORDEIRO, António Menezes. (2000). *Tratado de Direito Civil Português*. Coimbra: Almedina.

CORDEIRO, António Menezes. (2004). *Da natureza civil do direito do consumo*. O Direito. Vol. IV. Coimbra: Almedina.

CORDEIRO, António Menezes. (2017). *Direito dos Seguros*. 2ª ed. Reimpressão. Coimbra: Almedina.

CORREIA, José. (1968). *Teoria da relação jurídica do seguro social*. Ano VII, n.º 27. Revista Estudos Sociais e Corporativos. Seguro Social.

CUNHA, Paulo. (2010). *Lições de Direito Comercial*. Coimbra: Almedina.

DIAS, Elsa. (2002). *A proteção dos Consumidores nos Contratos Celebrados através da Internet*. Coimbra: Almedina.

FREIRE, João. (2021). *Blockchain e Smart Contracts Implicações Jurídicas*. Coimbra: Almedina.

FROTA, Mário. (2003). *Política de consumidores na União Europeia: o acervo do direito europeu do consumo*. Coimbra: Almedina.

- GARRIGUES, Joaquín. (1983). *Contrato de Seguro Terrestre*. 2ª edición. Madrid.
- JAIN, Priyanka. GYANCHANDANI, Manasi. KHARE, Nilay. (2016). *Big data privacy: a technological perspective and review*. Journal of Big Data. Disponível em: <https://journalofbigdata.springeropen.com/articles/10.1186/s40537-016-0059-y> .
- LEITÃO, Luís. (2002). *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina.
- LEWIS, Samuel. (2017). *Insurtech: Na Industry Ripe for Disruption*. Disponível em: <https://georgetownlawtechreview.org/insurtech-an-industry-ripe-for-disruption/GLTR-04-2017/> .
- LIM, Cheng. TJ, Saw. SARGEANT, Calum. (11-07-2016). *Smart Contracts, Bridging the Gap Between Expectation and Reality*. OXFORD BUS. L. BLOG. Disponível em: <https://www.law.ox.ac.uk/business-law-blog/blog/2016/07/smart-contracts-bridging-gap-between-expectation-and-reality> .
- LIZ, Jorge Pegado. (1999). *Introdução ao Direito e à Política do Consumo*. Lisboa: Editorial Notícias.
- MIRAGEM, Bruno. PETERSEN, Luiza. (2020). *Seguro e inteligência artificial: novo paradigma tecnológico e seus reflexos na causa e na estrutura do contrato de seguro*. Disponível em: [https://www.academia.edu/44142419/SEGURO\\_E\\_INTELIG%C3%8ANCIA\\_ARTIFICIAL\\_NOVO\\_PARADIGMA\\_TECNOL%C3%93GICO\\_E\\_SEUS\\_REFLEXOS\\_NA\\_CAUSA\\_E\\_NA ESTRUTURA DO CONTRATO DE SEGURO](https://www.academia.edu/44142419/SEGURO_E_INTELIG%C3%8ANCIA_ARTIFICIAL_NOVO_PARADIGMA_TECNOL%C3%93GICO_E_SEUS_REFLEXOS_NA_CAUSA_E_NA ESTRUTURA DO CONTRATO DE SEGURO) .
- MONTEIRO, António. (1998). *Do Direito do Consumo ao Código do Consumidor*. Centro de direito do consumo. Estudos de direito do Consumidor, n. °1. Coimbra.
- OLIVEIRA, Arlindo. (2019). *A Inteligência Artificial*. Edição eBook: Guidesign.
- PACHECO, António. (2020). *Bitcoin*. Editora Self.
- PINTO, Carlos. (2012). *Teoria geral do Direito Civil*. 4ª Edição. Coimbra: Coimbra Editora.

PRESTON, *The Great American Blow Up*. apud GAMBARO, Marco. (1995). *Consumo e defesa dei consumatori - Unanalisi economica*. Editore: Gius. Laterza & Figli Luogo, Roma-Bari.

REGO, Margarida. (2012). *O contrato e a apólice de seguro in Temas de Direito dos Seguros: a propósito da nova lei do contrato de seguro*. Coimbra: Almedina.

RODRIGUES, Luís. (2001). *A protecção do consumidor de seguros, in António Moreira e M. Costa Martins (Coordenadores.)*. II Congresso nacional de direito dos seguros. Coimbra: Almedina.

SEARLE, John. (2018). *Mente, Cérebro e Ciência - Edição em Português*. Edições: 70. Edição: Reimpressão 2020 da 2.ª Edição. Coimbra: Almedina.

SILVA, Rita. (2007). *Do contrato de Seguro de Responsabilidade Civil Geral*. Coimbra: Coimbra Editora.

SKLAROFF, Jeremy. (2017). *Smart contracts and the cost of inflexibility*. Disponível em: [https://scholarship.law.upenn.edu/penn\\_law\\_review/vol166/iss1/5/](https://scholarship.law.upenn.edu/penn_law_review/vol166/iss1/5/) .

STOECKLI, Emanuel. DREMEL, Christian. UEBERNICKEL, Falk. (2018). *Exploring characteristics and transformational capabilities of InsurTech innovations to understand insurance value creation in a digital world*. Electronic Markets.

SZABO, Nick. (1997). *Formalizing and securing relationships on public network*. Vol. 2. Disponível em: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/548/469> .

VASQUES, José. (1999). *“Contrato de seguro”*. Coimbra: Coimbra Editora.

### **Fontes Eletrónicas**

ASF, *Estatísticas de Seguros 2020*. (2021). Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Disponível em: [https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES2020/EstatSeguros2020.pdf](https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES2020/EstatSeguros2020.pdf) .

CARVALHO, Simone. (02 de abril de 2018). *Carros novos: eCall obrigatório. Saiba o que muda*. Observador. Disponível em: <https://observador.pt/2018/04/02/carros-novos-ecall-obrigatorio-saiba-o-que-muda/> .

Delloite. *Blockchain em seguros, Por que você deveria se importar?*. Disponível em: [https://www2-deloitte-com.translate.goog/ca/en/pages/financial-services/articles/blockchain-in-insurance.html?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt-PT&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www2-deloitte-com.translate.goog/ca/en/pages/financial-services/articles/blockchain-in-insurance.html?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-PT&_x_tr_pto=sc) .

Elisabete Tavares. (08 de março de 2020). *Seguros cortam quase 8000 empregos em cinco anos*. Disponível em: <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/08-mar-2020/seguros-cortam-quase-8000-empregos-em-cinco-anos-11899692.html> .

GENERAL, John. SARLIN, Jon. (29 de abril de 2021). *A false facial recognition match sent this innocent black man to jail*. Cnn Business. Disponível em: <https://edition.cnn.com/2021/04/29/tech/nijeer-parks-facial-recognition-police-arrest/index.html> .

Jornal de Negócios. (16 de dezembro de 2021). *Liderança renova-se no setor segurador*. Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-em-rede/ageas-seguros/ordens-profissionais/detalhe/lideranca-renova-se-no-setor-segurador> .

KLOSOWSKI, Thorin. (15 de julho de 2020). *Facial Recognition Is Everywhere. Here's what we can do about it*. Wirecutter. Disponível em: [https://www-nytimes-com.translate.goog/wirecutter/blog/how-facial-recognition-works/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt-PT&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-nytimes-com.translate.goog/wirecutter/blog/how-facial-recognition-works/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-PT&_x_tr_pto=sc) .

MANDIM, David. (15 de outubro de 2019). *A Inteligência Artificial ao serviço da Justiça. Pode haver um juiz-robô?*. Disponível em: <https://www.dn.pt/pais/a-inteligencia-artificial-ao-servico-da-justica-pode-haver-um-juiz-robo--11408704.html> .

Melo, João. (21 de novembro de 2018). *Inteligência artificial bate 20 advogados em testes de revisão de contratos*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-nov-21/inteligencia-artificial-bate-20-advogados-revisao-contratos> .

Parlamento Europeu. (20 de outubro de 2020). *Regime relativo aos aspetos éticos da inteligência artificial, da robótica e das tecnologias conexas*. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275_PT.html) .

Parlamento Europeu. (20 de maio de 2021). *Regular a Inteligência Artificial na UE: as propostas do Parlamento*. Disponível em:

<https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20201015STO89417/regular-a-inteligencia-artificial-na-ue-as-propostas-do-parlamento> .

Proposta de Resolução do Parlamento Europeu 2020/2014 (INL). *Recomendações à Comissão sobre o regime de responsabilidade civil aplicável à inteligência artificial*. Disponível em:

[https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0178\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0178_PT.html) .

Fundo do Consumidor- Associação para o desenvolvimento da Nova IMS. (2019). *Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor- Relatório dos principais resultados*. Disponível em:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiY\\_bW\\_ic31AhXjCWMBHVj1A6AQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.consumidor.gov.pt%2Fgestao-ficheiros-externos%2Festudo-politica-defesa-consumidor-relatorio-final\\_marco2019\\_pdf.aspx&usg=AOvVaw0\\_1S1uzY8ky1JJxluwnitX](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiY_bW_ic31AhXjCWMBHVj1A6AQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.consumidor.gov.pt%2Fgestao-ficheiros-externos%2Festudo-politica-defesa-consumidor-relatorio-final_marco2019_pdf.aspx&usg=AOvVaw0_1S1uzY8ky1JJxluwnitX) .

Relatório de desenvolvimento de políticas de inteligência artificial. (fevereiro de 2020). *Desenvolvimento de Políticas de inteligência Artificial Impactos, princípios e desenvolvimentos na América Latina*. Disponível em:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiu0vzzr\\_r0AhVrhP0HHef9DNQQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.tmgtelecom.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F07%2FTMG-Relat%25C3%25B3rio-de-desenvolvimento-de-pol%25C3%25ADticas-de-intelig%25C3%25AAncia-artificial.pdf&usg=AOvVaw3URYIuUbMr4cvMPSuyHR9M](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiu0vzzr_r0AhVrhP0HHef9DNQQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.tmgtelecom.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F07%2FTMG-Relat%25C3%25B3rio-de-desenvolvimento-de-pol%25C3%25ADticas-de-intelig%25C3%25AAncia-artificial.pdf&usg=AOvVaw3URYIuUbMr4cvMPSuyHR9M) .

## **Jurisprudência**

### **Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça**

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 28-06-2018, de Maria do Rosário, processo n.º 32090/15.6T8LSB.L1.S1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/cc4007d9cb9e4412802582be0049edd7?OpenDocument>.

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 14-04-2015, de Maria Clara, processo n.º 294/2002.E1.S1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/-/EEA4A512BA8D1FD380257E27004E69ED> .

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24-03-2011, de Granja da Fonseca, processo n.º 1582/07.1TBAMT-B.P1.S1. Disponível em:

<https://jurisprudencia.pt/acordao/130994/>.

### **Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra**

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 12-10-2020, de Manuel Capelo, processo n.º 1531/19.4T8PBL.C. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/3d3433efe4c2df3780258601005718fe?OpenDocument> .

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 09-01-2018, de Moreira do Carmo, processo n.º 825/15.2T8LRA.C1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/167e50305b93e35780258224004c461d?OpenDocument> .

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 11-02-2014, de Jaime Ferreira, processo n.º 1265/09.8TBFIG.C1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/-/3E8823868A513C4380257C84003CD742> .

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 18-12-2013, de José Gonçalves, processo n.º 1141/10.1TBMGR-A.C1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/-/FC6A634558BDED3780257C6D003C76CA> .

### **Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa**

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10-09-2019, de Hígina Castelo, processo n.º 922/15.4T8VFX.L1-7. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/585bea543fc4f68180258479003567a0?OpenDocument> .

### **Acórdão do Tribunal da Relação do Porto**

Acórdão da Relação do Porto, de 11-01-2022, de Rui Moreira, processo n.º 3258/16.0T8MTS.P1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/8996c8919b3a3733802587f200554a35?OpenDocument> .

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 21-10-2019, de Eugénia Cunha, processo n.º 308/19.1YRPRT. Disponível em:

<https://jurisprudencia.pt/acordao/192079/> .

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 16-05-2017, de Maria Agante, processo n.º 3230/16.0T8MAI.P1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/a4313a74a486c9f9802581380046029c?OpenDocument> .

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 10-02-2016, de Rodrigues Pires, processo n.º 3245/13.0TBPRD.P1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/B38ECDBC01367B980257F7A004CF188> .

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 08-05-2014, de Pedro Martins, processo n.º 2646/11.2TBSTS.P1. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/5C30494691AE6B7180257CDE00485664> .

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 05-05-2014, de Paula Carvalho, processo n.º 562/11.7TTMAI.P1. Consultado a 20/03/2022. Disponível em:

<http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/AA55870B34A0E05680257CD900316775> .

### **Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães**

Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, de 09/03/2021, de Sandra Melo, processo n.º 41/21.4YRGM. Disponível em:

---

<http://www.dgsi.pt/JTRG.NSF/86c25a698e4e7cb7802579ec004d3832/9281425bc2f706268025876800318200> .

### **Acórdão do Tribunal de Justiça da UE**

Acórdão do Tribunal de Justiça da UE, de 04-06-2020, de Vieira e Cunha, processo n.º C-495/19. Disponível em:

<https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?lgrec=fr&td=%3BALL&language=pt&num=C-495/19&jur=C> .

Acórdão do Tribunal de Justiça da UE, de 11-03-2020, de Fővárosi Törvényszék, processo n.º C-511/17. Disponível em:

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C\\_.2020.215.01.0002.01.POR&toc=OJ%3AC%3A2020%3A215%3AFULL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2020.215.01.0002.01.POR&toc=OJ%3AC%3A2020%3A215%3AFULL) .

### **Acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo**

Tribunal de Justiça de São Paulo, de 27-01-2022, de Alexandre Lazzarini, processo n.º AC 1040406-81.2016.8.26.0100 SP 1040406-81.2016.8.26.0100. Disponível em:

<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1407388352/apelacao-civel-ac-10404068120168260100-sp-1040406-8120168260100/inteiro-teor-1407388380> .

Acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo, de 31/08/2020, de Virgílio de Oliveira Júnior, Apelação Cível n.º 1112009-49.2018.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado. Disponível em:

<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/926857147/apelacao-civel-ac-11120094920188260100-sp-1112009-4920188260100/inteiro-teor-926857197> .

### **Acórdão do Superior Tribunal de Justiça:**

Acórdão do Tribunal Superior de Justiça, de 25-02-2022, de Alberto Bresciani, processo n.º E 933-49.2012.5.10.0001. Disponível em:

<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1395424115/e-9334920125100001/inteiro-teor-1395424495> .

Acórdão do Tribunal Superior de Justiça, de 05/04/2021, de Marco Bellizze, processo: n.º ARESP 1770363 SC 2020/0258627-2. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1211750060/agravo-em-recurso-especial-aresp-1770363-sc-2020-0258627-2/decisao-monocratica-1211750070> .

Acórdão do Superior Tribunal de Justiça, de 01-12-2020, de Paulo Sanseverino, Recurso Especial n.º 1.656.348-SP. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1206307018/recurso-especial-resp-1656348-sp-2017-0040652-3/inteiro-teor-1206307028> .

### **Acórdão do Tribunal Regional do Trabalho**

Acórdão do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, de 17-02-2022, de Jorge Álvaro Marques Guedes, processo nº0000492-14.2021.5.11.0005. Disponível em:

<https://trt-11.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1396596500/4921420215110005/inteiro-teor-1396596509> .

## **APÊNDICE**

## APÊNDICE 1- Questionário eletrônico sobre a Inteligência Artificial na formalização de Contratos de Seguro: ótica dos consumidores



### Inteligência Artificial na formalização de Contratos de Seguro: ótica dos consumidores

O presente questionário foi desenvolvido no âmbito da elaboração de uma dissertação, para a obtenção do grau de Mestre em Solicitadoria de Empresa. Destina-se a averiguar a importância e adoção dos consumidores na celebração de um contrato à distância, através das novas tecnologias como a inteligência artificial.

O questionário tem uma duração aproximada de 3 minutos, todas as respostas serão anónimas, não existem respostas corretas ou incorretas, bem como todos os dados extraídos serão destinados apenas para fins académicos garantindo a confidencialidade de todos os dados recolhidos.

Género \*

- Masculino
- Feminino

Idade \*

- Até 20 anos
- 20-40
- 40-60
- Mais de 60

Nível de escolaridade \*

- Ensino Básico
- Ensino Superior
- Licenciatura
- Mestrado
- Outra: \_\_\_\_\_

A inteligência artificial para formar as suas ideias e pensamentos, utiliza: \*

- Lógica e Feedback.
- Lógica e Tomada de decisão.
- Lógica e Interpretação
- Feedback e Construir mais máquinas.
- Como pensamos e Interpretamos.

Confiaria na inteligência artificial como protetora dos seus dados pessoais \*

- Sim
- Não
- Talvez

Receia que o uso de inteligência artificial venha apoderar-se do seu emprego? \*

- Sim
- Não

Considera a Inteligência artificial: a chave para transformar a jornada do cliente, ou seja, a sua experiência à maneira como é representado. \*

- 0    1    2    3    4    5
- Não concordo                            Totalmente de acordo

Têm algum seguro em seu nome? \*

- Sim
- Não

Seção 2 de 3

## Direito do Consumidor- Contratos de Seguro

Descrição (opcional)

Prefere realizar um seguro através de métodos à distância ou pessoalmente? \*

Distância

Pessoalmente

Independentemente do método que realizou para efetivar o contrato de seguro, acha que foi totalmente informado dos seus direitos e deveres? \*

Sim

Não

Têm percepção do uso de inteligência artificial na sua seguradora? \*

Sim

Não

---

:::

Considera a hipótese de manter uma relação de confiança com a sua seguradora, mesmo sabendo que quem lhe responde é um "chatbot" (software que usa a inteligência artificial). \*

Sim

Não

Talvez

Acha a sua utilização benéfica? \*

Sim

Não

Algumas vez realizou um seguro, ou entrou em contacto com a sua seguradora nas seguintes opções que se seguem: \*

WhatsApp

Aplicativo próprio da seguradora

Por chamada telefónica

Desloco-me pessoalmente para falar com a seguradora

Em caso de algum sinistro ou qualquer problema em que tenha que acionar o seu seguro, trouxe-lhe consequências negativas por achar que o seu seguro estaria coberto?

Sim

Não

Talvez

Considera que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem alguma repercussão na sua relação como cliente na maneira como avalia, compra e usa um produto ou serviço?

Sim

Não

Secção 3 de 3

## Se a pessoa não possuir um contrato de seguro

Descrição (opcional)

Na eventualidade de efetivar um contrato de seguro, mais depressa o realizaria ... \*

À distância

Pessoalmente

Considera que fica inteiramente consciente dos seus direitos e deveres associados ao contrato? \*

Sim

Não

Talvez

Considera que o surgimento de ferramentas tecnológicas (como a IA) tem alguma repercussão na sua relação como cliente na maneira como avalia, compra e usa um produto ou serviço? \*

Sim

Não

Teria uma relação de confiança com a sua seguradora, mesmo sabendo que quem lhe responde é um "chatbot" (software que usa a inteligência artificial). \*

Sim

Não

Talvez

## **ANEXO**

Anexo 1- Estatísticas de Seguros 2020- ASF

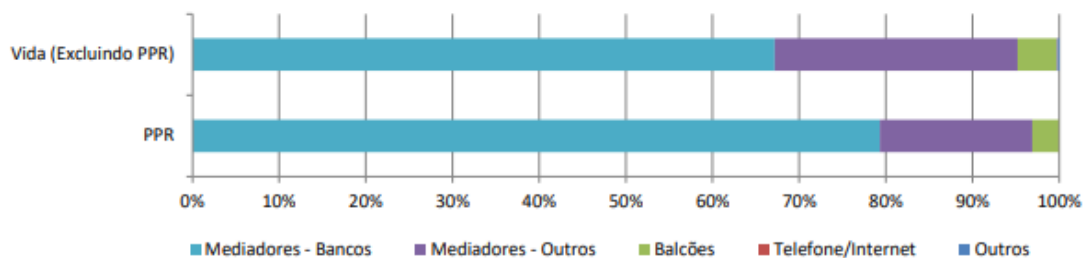


Gráfico 21- Estatísticas de seguros sobre os canais de distribuição no âmbito dos seguros de vida<sup>132</sup>

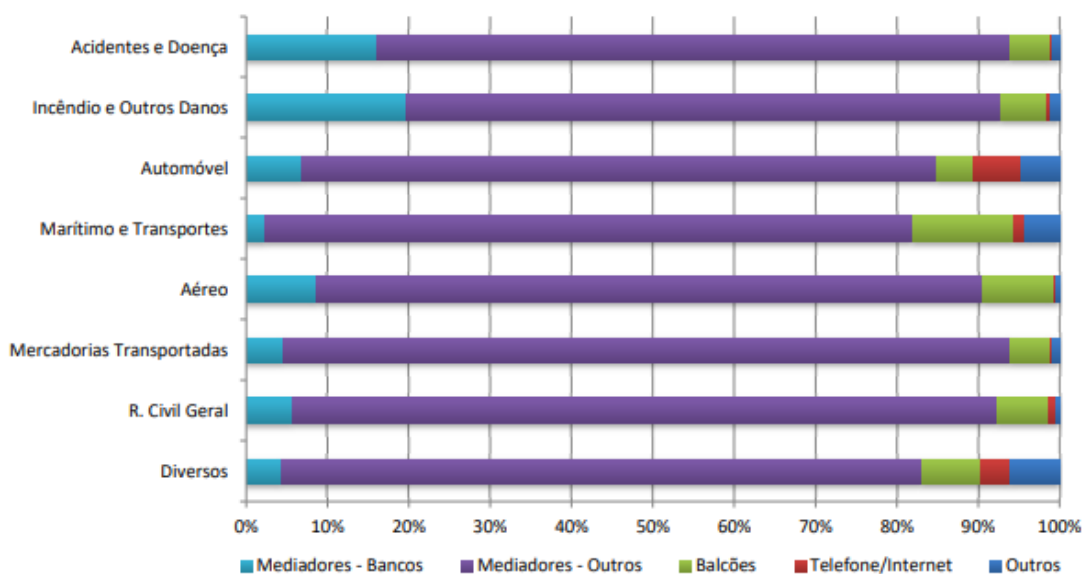


Gráfico 22- Estatísticas de seguros sobre os canais de distribuição no âmbito do ramo não-vida<sup>133</sup>

<sup>132</sup> ASF, *Estatísticas de Seguros 2020* (2021). Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Consultado a 20/06/2022. Disponível em: [https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES2020/EstatSeguros2020.pdf](https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES2020/EstatSeguros2020.pdf).

<sup>133</sup> *Idem*.