

seguros

declarar acidente

Declaração amigável, fotografias e testemunhas são armas importantes na defesa dos seus direitos junto da seguradora

Solução em 5 passos

Um acidente automóvel, por poucos estragos que cause, é desagradável, mas piora quando tudo corre de modo contrário ao previsto. Para se proteger e reduzir os inconvenientes, explicamos ponto a ponto tudo o que precisa saber: prazos, entidades a quem recorrer e passos a dar até conseguir que os seus direitos sejam respeitados.

1.º passo: acidente

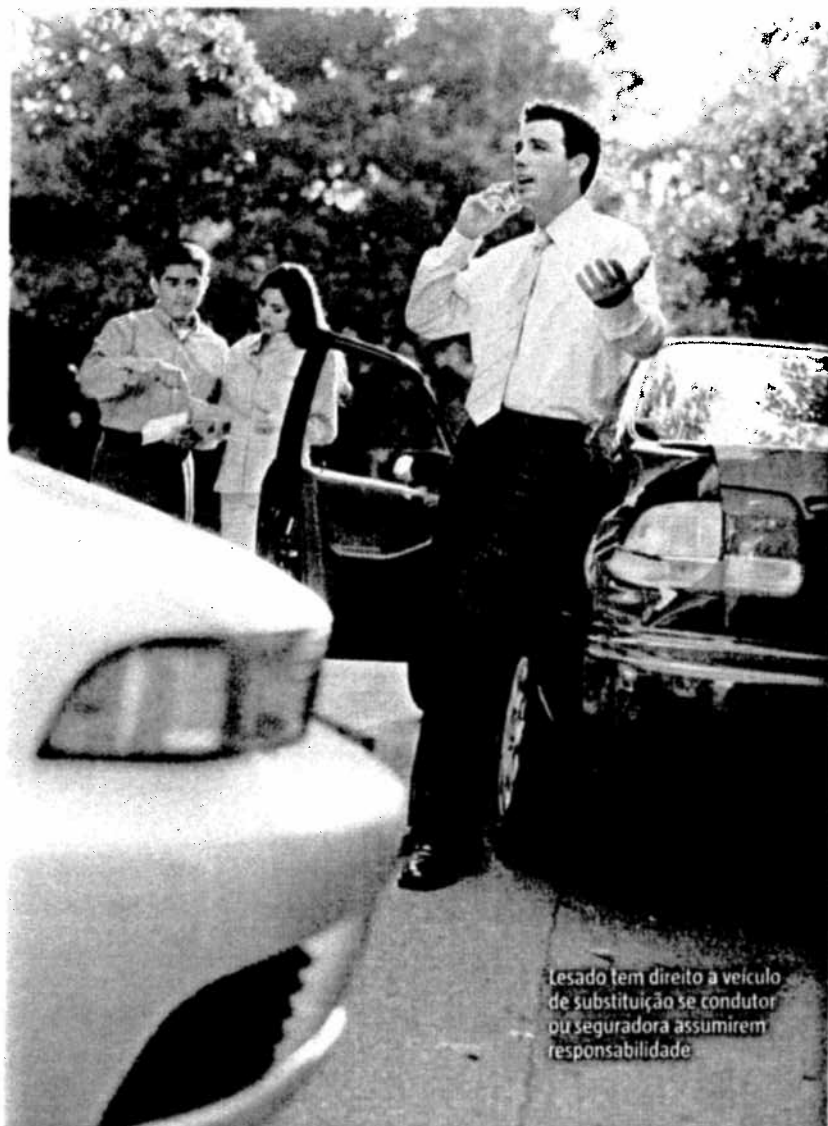
●●● Após um embate entre dois veículos, desde que não precise de cuidados médicos, preencha a declaração amigável. Identifique os dois intervenientes, respectivas viaturas e eventuais testemunhas. Apresente uma breve descrição do sucedido. A declaração terá de ser

Goza de 8 dias para participar o sinistro à seguradora

preenchida em duplicado e assinada por ambos os condutores, para cada um ficar com uma cópia. Ninguém tem de se declarar culpado.

A apresentação deste documento não implica o agravamento do prémio do seguro. Apenas simplifica o apuramento da responsabilidade.

●●● Fotografe o local do acidente e os danos nos veículos. Se houver dúvidas ou desacordo quanto ao sucedido convém chamar a polícia



Lesado tem direito a veículo de substituição se condutor ou seguradora assumirem responsabilidade

reembolso.

●●● Se a reparação demorar mais do que previsto, por falta de peças, por exemplo, continua a ter direito ao veículo de substituição. Neste caso, o custo é imputado à oficina. Se esta se recusar, queixe-se no Centro de Arbitragem do Sector Automóvel ou Julgado de Paz da área de residência.

5.º passo: reclamar

●●● Este passo só é necessário se houver problemas. Em 2007, o CIMASA (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóveis) analisou mais de 4 mil reclamações. Também ao nosso Serviço de Informações chegam quase todos os dias queixas. É o caso do que se passou com o nosso associado António Martins (ver caixa).

●●● Se não concorda com a decisão da seguradora ou considera a sua actuação incorrecta, defenda-se com as medidas ao seu alcance. Comece por reclamar para a seguradora, através de carta registada com aviso de recepção, dirigida à administração ou departamento

competente. Exponha o problema de forma clara, sem esquecer de se identificar e indicar o número da apólice. Dê um prazo para obter uma resposta (15 dias, por exemplo) e junte todas as provas que tiver.

●●● Caso não chegue a acordo com a seguradora, peça-nos ajuda através do 808 200 145. Também se pode dirigir ao Centro de Informação

Em caso de conflito com a seguradora, apresente queixa no CIMASA

Autárquica ao Consumidor (CIAC). Se não for bem sucedido, contacte o CIMASA: um tribunal arbitral criado para o efeito. Os Julgados de Paz são outra alternativa.

●●● O tribunal judicial é a solução, morosa e cara, para quem não consegue resolver o problema através dos meios anteriores. Em qualquer caso, informe o Instituto de Seguros de Portugal (ISP) da situação.

• Informações

Artigos DINHEIRO & DIREITOS

Seguro Automóvel, n.º 93, Maio 2009.
Declaração amigável, n.º 80, Março 2007.

Simulador on-line

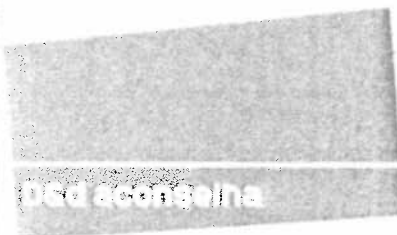
www.deco.proteste.pt/simularseguroauto.

CIMASA 21 382 77 00 (Lisboa) e

22 606 99 10 (Porto); www.cimasa.pt

Instituto de Seguros de Portugal

www.isp.pt



●●● Em caso de acidente, preencha a declaração amigável. Escreva todos os elementos pedidos no impresso e certifique-se de que o duplicado fica legível. Se ninguém tiver a declaração, descreva, numa folha em branco, como ocorreu o acidente e os danos que resultaram. Este documento deverá ser assinado pelos dois intervenientes. Anote os dados do outro condutor, do veículo, bem como o número da apólice de seguro.

●●● Se houver testemunhas, identifique-as na declaração amigável ou anote os seus dados (nome, morada e telefone).

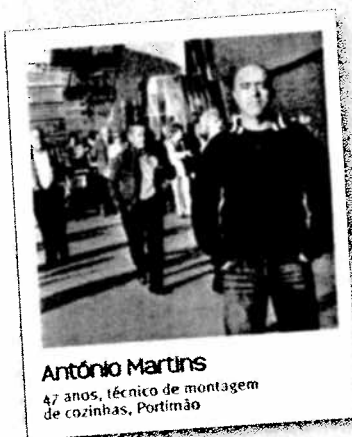
●●● Se possível, fotografe o local do acidente, os veículos e os danos causados.

●●● Chame a polícia, se houver feridos, não puder preencher a declaração amigável, existirem dúvidas quanto às circunstâncias, a sua versão não coincidir com a do outro condutor ou este não assinar a declaração. A polícia elabora um auto de ocorrência que pode vir a ser útil na avaliação de responsabilidades.

●●● Se os danos impedem o carro de funcionar, contacte a assistência em viagem do seu seguro e peça um reboque. Indique a oficina para onde deverá ser transportado.

●●● Não abandone o local do acidente, a não ser que esteja ferido e tenha de ir ao hospital. D&D

45 dias sem carro, 0% de culpa



António Martins
47 anos, técnico de montagem de cozinhas, Portimão

■ Em 18 de Maio de 2009, um condutor sob o efeito do álcool embateu no Renault Clio estacionado de António Martins. A PSP tomou conta da ocorrência e, no mesmo dia, o nosso associado contactou a sua seguradora. Esta aconselhou-o a participar o acidente à companhia do outro condutor, a Caixa

Agrícola Seguros (CAS). Além de enviar a documentação, António Martins telefonou a comunicar o sucedido e pediu um veículo de substituição, que foi recusado. Entretanto, um reboque levou o carro para a oficina da marca. A CAS fez a peritagem e, a 20 de Maio, informou o nosso leitor do valor da reparação. Mais uma vez, recusaram o veículo de substituição, por não terem definido a responsabilidade. Como António Martins precisava do carro, um amigo emprestou-lhe um. Mesmo após a seguradora assumir a culpa, não chegou a usar a viatura de substituição. Ao fim de 45 dias, teve o seu Clio de volta.

■ As seguradoras têm de disponibilizar um carro de substituição quando assumem a responsabilidade. Após a participar o acidente, o nosso associado podia alugar uma viatura e pedir o reembolso à CAS. Se esta recusasse, podia queixar-se ao CIMASA.