

SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ

Tendo sido identificadas situações susceptíveis de melhoria e de generalização, são apresentadas à Generali Seguros, S.A. duas recomendações, nos termos seguintes:

1) Garantia de assistência ao veículo seguro e seus ocupantes/ Viatura de substituição

Tendo em conta a preocupação generalizada com a diminuição do número de veículos que integram as frotas automóveis das empresas de aluguer (*rent-a-car*), o que impede objectivamente, por vezes, a disponibilização ao tomador de viatura de categoria semelhante à viatura segura ou mesmo de viatura de substituição, recomendámos à Seguradora a uniformização do regime previsto na apólice, quer para situações de avaria quer para situações de acidente de viação, prevendo-se, em ambos os casos que:

Se as agências de aluguer não tiverem disponível categoria equivalente à do veículo seguro, o Segurador efetuará o aluguer de uma viatura alternativa, procedendo à sua troca logo que seja possível.

Em caso de impossibilidade objetiva de disponibilização de uma viatura de substituição, o Segurador apenas estará obrigado a indemnizar a Pessoa Segura no custo diário que suportaria com o aluguer da viatura que contratualmente teria de disponibilizar.

2) Rejeição de Orçamentos por serem considerados excessivos face ao valor de mercado [automóvel e multirriscos]

Recomendamos à Seguradora que sempre que seja tomada uma decisão com base no “valor de mercado apurado” se indique ao lesado qual o valor apurado e se indiquem, a título exemplificativo, prestadores que possam prestar os serviços pelos valores indicados.

A Provedora
Sofia Ferreira Enriquez

A Provedora escreve segundo a ortografia anterior ao Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990.

provedordocliente@general.pt