

**Recomendação do Povedor do Cliente da
MetLife Europe d.a.c. - Sucursal em Portugal - Dr.ª Cátia Marisa Gaspar**
21/03/2023

Recomendo que verifiquem que nos contatos telefónicos seja escrupulosamente respeitado o entendimento da ASF, que resulta da lei e com o qual concordo, pelo que aqui transcrevo:

"Na divulgação de serviços por telefone e na celebração de contratos através desse modo de comunicação à distância, é necessário que os destinatários dos contactos possam distinguir com clareza se estão perante um mero contacto comercial que visa transmitir informação sobre uma empresa, ou perante um contacto com vista à celebração de um contrato de seguro.

Havendo interesse do destinatário do contacto telefónico na celebração de um contrato, a informação transmitida deve ser a suficiente e adequada para efeitos do cumprimento dos deveres de informação da empresa de seguros ou do mediador de seguros, sob pena de se verificarem as consequências legais e contratuais que tal falta acarretaria.

A manifestação de vontade em receber informação sobre os serviços apresentados pela empresa não deverá ser entendida como manifestação de vontade de aceitação da celebração de um contrato de seguro. Igualmente, o facto de aceitar receber informação suplementar sobre um produto, através de outro meio que permita a comunicação por escrito, não pode ser entendido como vontade de ser parte num contrato."

Recomendo, no procedimento/atuação deste canal de negócio, que devem impedir expressamente que:

- i. sejam enviados contratos celebrados quando resulta do contexto que o que o consumidor pretende receber é informação;
- ii. sejam utilizadas expressões "amigas como dantes" ou similares, pois levam o consumidor a acreditar que não tem consequência, não sendo portanto uma linguagem clara e adequada;
- iii. manter o contato telefónico quando o consumidor manifesta a sua falta de tempo e/ou indisponibilidade, pois tal denota não estar livre nem atento ao conteúdo do que lhe for transmitido.

A MetLife informa que acolheu a presente Recomendação da Exm.ª Senhora Provedora do Cliente, tendo-a reencaminhado aos Depts. competentes e diligenciado internamente a adequada aplicação.