

A duração razoável da regulação do sinistro pela seguradora

É consenso que a intenção de resguardar o interesse legítimo em face de riscos predeterminados motiva o segurado a celebrar o contrato de seguro, mesmo com a esperança de que tais riscos jamais venham se concretizar.

Com a materialização do risco por meio da ocorrência do sinistro, nasce para o segurado o direito de exigir a indenização pela seguradora. Embora o sinistro seja qualificado como fato gerador deste direito pelo segurado, tornando exigível a prestação por parte da seguradora, esta não se dá de forma imediata, sendo indispensável a adoção de condutas pelos contratantes. Assim, ocorrido e comunicado o sinistro pelo segurado, a seguradora deve dar início a um procedimento denominado regulação do sinistro.

Consiste a regulação do sinistro em “*procedimento conduzido pelo segurador para determinar a existência de sinistro coberto e a extensão da cobertura, com a mensuração da extensão dos danos e da quantia a ser paga pelo segurador*” [1]. Em outras palavras, a regulação do sinistro investiga o *an debeatur* e o *quantum debeatur*.

Além de constituir fase mais importante da execução do contrato de seguro, a regulação do sinistro é um dever acessório da seguradora, posto que o segurado tem direito de obter uma posição quanto à cobertura securitária. Constatado pela seguradora, ao final do citado procedimento, que o evento sinistrado atingiu o bem segurado, em conformidade com as disposições contratuais pactuadas, torna-se exigível o adimplemento da prestação, no caso, a respectiva indenização securitária.

Tamanha relevância, contudo, tem passado despercebida pelo legislador, inexistindo no Código Civil dispositivos que tratam do tema [2]. Desse modo, a normatização da matéria ficou delegada ao ambiente regulatório e às disposições contratuais, mas ainda persistem questões sem solução.

O PLC nº 29/2017 [3] pretende sanar tal “lacuna” legislativa, já que há um capítulo dedicado à regulação do sinistro (cf. Capítulo XIII, da Regulação e liquidação de sinistros, em seus artigos 77 a 92). No entanto, ainda é incerto se o referido projeto se converterá em lei, diante da lentidão do processo legislativo e da plausível dúvida se o referido PLC dará tratamento adequado aos contratos de seguro.

Esse contexto de carência de regulamentação acerca da regulação do sinistro demanda do operador do direito perquirir a sua função no âmbito do contrato de seguro e como sua razoável duração, com pronta resposta da seguradora e eventual adimplemento da prestação devida, minimizará os efeitos patrimoniais negativos do evento sinistrado, não somente entre os contratantes, mas para terceiros interessados e a coletividade.

Assim, este artigo pretende discorrer, sem a intenção de esgotar o tema, como a regulação do sinistro se insere no processo obrigacional: como fase da execução do contrato de seguro e como dever acessório da seguradora, razão pela qual sua tramitação deve ocorrer em tempo razoável, mas, por outro lado, sem relegar a segundo plano a proteção do fundo mutual e a sua função social.

1. A regulação do sinistro como fase da execução do contrato de seguro

A constitucionalização das relações privadas impôs significativa mudança na leitura dos institutos do Direito Civil. No lugar da tradicional visão estática da relação obrigacional, esta deve ser encarada sob o ponto de vista dinâmico, devendo os contratos serem analisados sob a perspectiva da sua função (para que servem?) [4], como forma de instrumentalizar os valores constitucionais.

É nesse panorama que a obrigação, na lição de Clóvis do Couto e Silva [5], deve ser encarada como um sistema de processos, de atividades necessárias, que se encadeia e se desdobra em direção ao adimplemento, ou seja, à satisfação dos interesses do credor.

No processo obrigacional do contrato de seguro, a regulação do sinistro é uma etapa da sua execução, marcando a transição da garantia prestada pela seguradora, para o adimplemento da indenização, de modo que sua principal função é preparar o cumprimento da prestação pela seguradora.

Dessa função extrai-se que o procedimento em exame é condição de exigibilidade da prestação devida, na medida em que ainda não se sabe se o segurado tem realmente direito à indenização, nem quanto é o valor a ser pago pela seguradora.

Também tem a regulação do sinistro a função de preservar a operação do seguro [6], visto que ao segurador



“(...) cumpre não apenas pagar as indenizações previstas, mas controlar e zelar para que somente se indenizem os sinistros previstos no seguro e apenas dentro dos limites e condições nele estatuídos. (...) Cabe ao segurador, em outras palavras, administrar valores constitutivos do capital comum, de modo a tornar tecnicamente possível o funcionamento do mecanismo securitário” [7].

Assim, cumpre ao citado procedimento apurar os fatos descritos no aviso de sinistro e se estes efetivamente ocorreram da forma comunicada, bem como a prática de eventuais fraudes com o intuito de recebimento da indenização securitária. Também serão objeto de análise se o segurado descumpriu algum dever de informação na fase pré-contratual e se houve comunicação tempestiva do evento.

Ultrapassadas essas questões, passa-se ao exame da aderência dos fatos apurados com a garantia contratada, o que demanda minuciosa análise das cláusulas constantes do contrato de seguro, em especial as que se referem às excludentes de cobertura. Mas não é só isto. É verificada eventual situação que importe eventual hipótese de perda de direito, como ocorre em agravamento intencional do risco, assim como o período de vigência da apólice e a abrangência territorial da cobertura contratada. Ao final deste processo, a seguradora estará apta a qualificar o evento como sinistro indenizável, devendo, se for o caso, proceder à apuração do *quantum* a indenizar [8].

Como se vê, a regulação do sinistro constitui-se em atividade complexa, que demanda não somente a investigação de fatos, mas também o cotejo de questões jurídicas, que invariavelmente carecem de tempo de reflexão para correta (e necessária) tomada de decisão.

2. A regulação do sinistro como dever acessório da seguradora

A regulação do sinistro também é um dever acessório imposto à seguradora, uma vez que somente por meio do referido procedimento o segurado poderá ser informado de forma adequada sobre a existência e extensão do seu direito.

Desse modo, tal procedimento é, ao mesmo tempo, “*função instrumental para o cumprimento, bem como, será ela própria parte do cumprimento do contrato*” [9], já que, ocorrido o sinistro, deflagra-se o direito do segurado à indenização, mas para tanto se faz necessária a regulação do sinistro que deverá ser provocada, mediante o aviso, pelo próprio segurado.

Com efeito, deve a seguradora conduzir o procedimento de forma diligente, empregando os meios adequados para correta análise dos fatos e sua adequação às coberturas contratadas e em menor tempo possível [10], mas não importa no reconhecimento de qualquer obrigação ou na concessão automática da respectiva indenização.

Dentre outras condutas que não são objeto do presente trabalho, a seguradora descumpra seu dever de regular o sinistro ao não observar o prazo razoável para conclusão, na medida em que não atende às expectativas do segurado de obter, de forma rápida, o seu crédito, ou seja, a prestação principal do contrato de seguro.

Contudo, o desafio que se coloca é obter o necessário ponto de equilíbrio desta equação: conferir celeridade à regulação do sinistro, atendendo aos anseios do segurado de rápida recomposição do interesse segurado, com o compromisso da seguradora de zelar pela equação econômica do contrato, analisando adequadamente a pertinência e o alcance da

cobertura securitária pretendida.

3. A duração razoável da regulação do sinistro

Como sinalizado acima, o tratamento da matéria referente ao tempo que a seguradora dispõe para realizar a regulação do sinistro é objeto de normas administrativas e de disposições contratuais.

No seguro de danos, o tema é tratado pela Circular Susep nº 621 de 12/2/2021. O seu artigo 43 dispõe que “*deverá ser estabelecido prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a trinta dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos no artigo 41*”. Caso necessária a apresentação de documentação complementar, o parágrafo 1º do mesmo dispositivo explicita a suspensão do referido prazo, voltando a correr no dia útil subsequente à apresentação da referida documentação.

No mesmo sentido é a Circular Susep nº 667, de 4/7/2022, que trata do seguro de pessoas, cujo artigo 48 [11] possui semelhante redação ao dispositivo citado acima.

O exame dessas disposições administrativas demonstra que não se afiguram suficientes para resolver a variedade de questões relacionadas ao tempo de tramitação da regulação do sinistro, nas centenas de procedimentos que as seguradoras são instadas diariamente a iniciar.

Isso porque o prazo de 30 dias [12] imposto para conclusão do procedimento se mostra de difícil observância quando se faz necessária a cabal aferição da causa do sinistro, para posterior verificação da aderência à cobertura securitária contratada.

Toma-se como exemplo a contratação de apólice de seguro para resguardar determinados danos ocorridos em uma residência, mas que excluem expressamente a cobertura para sinistros ocorridos por desgaste natural de uso. Ocorrido um sinistro decorrente de um vazamento de tubulação de água, somente com a realização de exame pericial poderá a seguradora aferir a causa do evento e se amolda às coberturas contratadas. Parece razoável afirmar a impossibilidade de se iniciar a regulação, realizar o exame pericial para aferição da causa do sinistro, proceder à liquidação dos danos e efetivamente pagar a indenização securitária em exíguos 30 dias.

Uma alternativa, diante dessas situações, seria conferir às partes a possibilidade de ajustarem o prazo para conclusão do procedimento, fazendo uso de expediente similar ao contido na Circular nº 621/2021, que possibilita a extensão do prazo da liquidação do sinistro [13]. A adoção de tal postura evitaria eventuais discussões administrativas e judiciais em torno do tema, com possível imposição à seguradora de consectários decorrentes da mora.

Muito menos é possível observar o citado prazo de 30 dias em regulações que envolvam apólices com coberturas de grandes riscos (por exemplo, rompimento de uma barragem), cuja complexidade das questões e os valores envolvidos impõem uma minuciosa análise por parte dos reguladores e que invariavelmente repercute no tempo de tramitação do procedimento.

Atenta a essa realidade, a própria Circular Susep nº 621/2021, em seu artigo 1º, § 2º [14] faculta (e não obriga) a sua incidência em seguros de danos dessa natureza, afastando, por consequência, a imposição automática do prazo de 30 dias para conclusão da respectiva regulação do sinistro e alinhando-se ao contido na Resolução CNSP nº 407/2021, que faculta às partes envolvidas pactuar as condições contratuais, em especial o fluxo geral para regulação do sinistro, o que naturalmente inclui o prazo de sua duração (cf. artigo 4º [15] c/c artigo 10, inciso VII) [16].

Por outro lado, sempre que possível, a regulação deve caminhar com a liquidação do sinistro. Assim, avançados os esclarecimentos acerca da causa do evento e sua conformação com as disposições contratuais pactuadas, a seguradora deve efetivar a antecipação da indenização, a fim de rapidamente recompor danos do segurado e de terceiros, eventualmente envolvidos.

Portanto, restará a caracterizada a duração razoável da regulação do sinistro quando esta viabilizar a recomposição do interesse segurado de forma útil, minimizando os efeitos negativos do evento sinistrado, considerando não somente o centro de interesse existente entre o segurado e a seguradora, mas também os demais segurados participantes do fundo por eles constituído, e terceiros interessados, que contam com a existência e validade do contrato de seguro, com a finalidade de não sofrer as consequências de um risco não desejado [17].

4. Considerações finais

Pretendeu-se ao longo do presente artigo discorrer que a ausência de regulamentação acerca do procedimento de regulação do sinistro impõe o exame do contrato de seguro dentro da concepção contemporânea da teoria geral das obrigações, com a finalidade de fornecer elementos para categorização da regulação de sinistro, identificando sua função dentro do processo obrigacional e o complexo de direitos e deveres das partes nessa etapa contratual.

Consistindo a regulação do sinistro como fase de execução do contrato de seguro e dever acessório da seguradora, voltada ao adimplemento da prestação, este deve ser efetivada em prazo razoável, levando em consideração as peculiaridades do caso, de modo a viabilizar recomposição útil ao interesse segurado, mas sem deixar de observar a base mutuária do sistema e os interesses da coletividade.

* Esta coluna é produzida pelos professores Ilan Goldberg e Thiago Junqueira, bem como por convidados.

[1] MIRAGEM, Bruno; PETERSEN, Luiza. *Regulação do sinistro: pressupostos e efeitos na execução do contrato de seguro*. Revista dos Tribunais, vol.1025/2021, p. 291-324, março.2021. p.3. (versão on-line).

[2] Por outro lado, Ilan Goldberg e Thiago Junqueira explicitaram que “(...) em países nos quais há leis securitárias próprias, é comum que haja alguns artigos sobre o tema, como ocorre em Portugal (arts. 50, 102 e 104 do Decreto-Lei nº 72/2008; França (art. L113-5 do Code des Assurances); Espanha (arts. 18, 28 e 29 da Ley de Contrato de Seguro nº 50/1980); Alemanha (§31, §82, §84 e §85 da Versicherungsvertragsgesetz – VVG) e no Uruguai (arts. 32 a 49 da Ley de Contrato de Seguro nº 19.678/2018) (...)”. (GOLDBERG, Ilan; JUNQUEIRA, Thiago. *Regulação do sinistro no século XXI*. In: ROQUE, Andre Vasconcelos; OLIVA Milena Donato. *Direito na era digital: aspectos negociais, processuais e registraes*. Salvador: Juspodivm, 2022, p. 38).

[3] O PLC 29/2017, ainda em tramitação no Senado Federal, dispõe sobre normas de seguro privado, revogando todos os dispositivos do Código Civil a respeito da matéria.

[4] Cf. TEPEDINO, Gustavo José Mendes. *Relações contratuais e a funcionalização do direito civil*. In: *PENSAR – Revista de Ciências Jurídicas*, vol. 28, p. 2, 2023.

[5] COUTO E SILVA, Clóvis. *A obrigação como processo*. Rio de Janeiro: FGV. 2005. p. 17.

[6] Bruno Miragem e Luiza Petersen entendem que a função da regulação do sinistro deve ser compreendida em sentido amplo, também envolvendo adoção de medidas preventivas, de salvamento, destinadas a evitar ou minorar as consequências do sinistro. (MIRAGEM, Bruno; PETERSEN, Luiza, op. cit., p. 4).

[7] THEODORO JR., Humberto. *A regulação do sinistro no direito atual e no projeto de lei nº 3.555, de 2004*. IV Fórum de Direito do Seguro “José Sollero Filho” – IBDS. São Paulo: MP, 2004. p. 193.

[8] “Indo além, outros aspectos examinados, a depender da modalidade do seguro em questão, são a cláusula de rateio, no caso de sinistros parciais (art. 783 do CC), a extensão das despesas no salvamento de bens, a aplicação de uma franquia ou participação obrigatória do segurado, bem como de um prazo de carência (sendo que, neste último caso, o segurador não responderá na ocorrência do sinistro, conforme estipula o art. 797 do CC), e os meandros do sinistro (v.g., se ele foi oriundo de um suicídio do segurado durante os primeiros 2 anos de vigência do seguro de vida, cf. o art. 798 do CC).” GOLDBERG, Ilan; JUNQUEIRA, op. cit., p. 42.

[9] TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3ª Ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. p. 35.

[10] Neste sentido é o Enunciado nº 657 da IX Jornada de Direito Civil: “Diante do princípio da boa-fé objetiva, o regulador do sinistro tem o dever de probidade, imparcialidade e celeridade, o que significa que deve atuar com correção no cumprimento de suas atividades.”

[11] Circular nº Susep nº 667, de 04/07/2022, art. 48 da: “Deverá ser estabelecido prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a trinta dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos no art. 47. § 1º Deverá ser estabelecido que, no caso de solicitação de documentação complementar, na forma prevista no art. 47, o prazo de que trata o caput será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem atendidas as exigências. § 2º Deverá ser estabelecido que o não pagamento da indenização no prazo previsto no caput implicará



aplicação de juros de mora a partir daquela data, sem prejuízo de sua atualização, nos termos da legislação específica.”

[12] Vale observar que o art. 84 do PLC nº 29-2017 estabelece que a seguradora terá o prazo máximo de 30 dias para manifestar-se sobre a cobertura. Mas dispõe o seu § 5º que a Autoridade Fiscalizadora poderá fixar prazo superior ao disposto no *caput*, para tipos de seguro em que a verificação da existência de cobertura implique maior complexidade na apuração, respeitado o limite máximo de 120 dias. E, caso reconhecida a cobertura, o art. 85 dispõe que a seguradora terá mais 30 dias para pagar a indenização.

[13] Circular nº 621/2021, art. 47: *“As condições contratuais poderão admitir, para fins de indenização, preferencialmente, as hipóteses de pagamento em dinheiro, reposição ou reparo do bem ou prestação de serviços, sem prejuízo de outras formas pactuadas mediante acordo entre as partes. § 1º Na impossibilidade de reposição do bem segurado à época da liquidação, dentro do prazo previsto no art. 43, a indenização deverá ser paga em dinheiro ou conforme pactuado entre as partes. § 2º Em caso de reparo do bem, a regulação do sinistro deverá ser concluída no prazo previsto no art. 43 e o prazo para liquidação do sinistro poderá ser estendido, de acordo com o previsto nas condições contratuais. § 3º Caso seja verificada a impossibilidade de reparo do bem, mesmo após a extensão do prazo para liquidação do sinistro prevista no §2º deste artigo, a indenização deverá ser paga em dinheiro ou conforme pactuado entre as partes.”* (Destacou-se).

[14] Art. 1º, § 2º da Circular nº 621/2021: *“§ 2º As disposições desta Circular se aplicam facultativamente aos contratos de seguros de danos para coberturas de grandes riscos, na forma definida em regulamentação específica, não sendo vedada a aquisição de produtos regidos por esta Circular por contratantes de coberturas de grandes riscos.”*

[15] Art. 4º da Resolução CNSP nº 407/2021: *“Os contratos de seguro de danos para cobertura de grandes riscos serão regidos por condições contratuais livremente pactuadas entre segurados e tomadores, ou seus representantes legais, e a sociedade seguradora, devendo observar, no mínimo, os seguintes princípios e valores básicos: I -liberdade negocial ampla (...) § 1º O princípio da liberdade contratual de que trata o inciso I prevalece sobre as demais exigências regulamentares específicas que tratam de planos de seguros, desde que não contrariem as disposições desta Resolução, refletindo a plena capacidade de negociação das condições contratuais pelas partes.”*

[16] Art. 10, inciso VII da Resolução CNSP nº 407/2021: *“Deverão constar expressamente nas condições contratuais cláusulas dispondo, no mínimo, sobre: (...) VII – a comunicação, a regulação e a liquidação de sinistros, incluindo a documentação mínima e o fluxo geral para regulação de sinistro.”*

[17] *“(…) sendo o seguro um contrato comunitário, a relação estabelecida entre seguradora e segurado deve observar não apenas os objetivos perquiridos pelas partes em suas relações isoladas, mas sim o fim almejado pelo conjunto de relações que compõem a base mutuária do sistema, permitindo a sua própria existência e, além desses, os objetivos socialmente relevantes, na medida em que, além da sua função econômica própria, o contrato de seguro deve respeitar a função social dos contratos.”* (RITO, Fernanda Paes Leme Peyneau. *Função, funcionalização e função social do contrato de seguro*. In: GOLDBERG, Ilan; JUNQUEIRA, Thiago. *Temas Atuais de Direito dos Seguros*. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2021. p. 283).

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mar-28/a-duracao-razoavel-da-regulacao-do-sinistro-pela-seguradora/>