A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por unanimidade, entendeu que obrigar uma única seguradora a fornecer cópias de todo o procedimento elaborado na apuração do sinistro, para justificar aos seus clientes eventual negativa de indenização, ocasionaria desequilíbrio concorrencial e custos administrativos exclusivos para a companhia.

Com esse entendimento, o colegiado reformou decisão da Justiça de São Paulo que, em ação civil pública, condenou uma companhia de seguros a inserir em seu contrato padrão cláusula que a obrigue, em caso de negativa total ou parcial de indenização, a entregar cópias dos documentos relativos à apuração do sinistro.

A ação foi movida pelo Ministério Público (MP) estadual contra uma única seguradora, alegando que ela investiga as circunstâncias dos sinistros e, quando encontra algum motivo para não pagar a indenização, deixa de apresentar suas provas e impede o cliente de se contrapor a elas. Assim, segundo o MP, o cliente que quiser questionar a decisão da seguradora terá de entrar na Justiça, para só então tomar conhecimento do que pesa contra ele.

As instâncias ordinárias entenderam que a seguradora se valia de seu poder no mercado para, em certos casos, descumprir os contratos de forma unilateral, negando as indenizações sem se preocupar em justificar a decisão adequadamente ao segurado. No recurso ao STJ, a seguradora contestou essa afirmação.

Segurado deve ser comunicado formalmente quando a indenização não é devida

O relator, ministro Luis Felipe Salomão, observou que o artigo 46 da Circular 621/2021 da Superintendência de Seguros Privados (Susep) estabelece que, caso o processo de regulação de sinistros conclua que a indenização não é devida, o segurado deverá ser comunicado formalmente, com a justificativa para o não pagamento, dentro de 30 dias.

A regulação de sinistro, de acordo com o magistrado, é um conjunto de procedimentos para verificar a existência, a causa e as circunstâncias do sinistro – bem como a extensão dos danos – e o seu enquadramento no contrato de seguro.

Segundo Salomão, foi demonstrado no processo que a seguradora, ao final da regulação, informa aos segurados expressamente, por carta, o motivo da negativa, inclusive com indicação da cláusula contratual em que se baseia.

Mostrar todos os documentos da regulação representaria extensa exposição ao mercado

Além disso, o ministro destacou que, como reconhece o próprio MP, nenhuma seguradora fornece a documentação que foi exigida da empresa ré na ação civil pública, o que a colocaria em desvantagem no mercado em relação às concorrentes.

O relator também ressaltou que as seguradoras usualmente se valem de empresas terceirizadas especializadas para a realização do procedimento. Para o magistrado, é evidente que uma condenação envolvendo apenas a ré lhe ocasionaria sérias restrições, pois a entrega de toda a documentação exporia o modo de atuação da reguladora terceirizada, que é, por natureza, elemento de propriedade industrial sigiloso.

"Expor todos os documentos obtidos no procedimento de regulação, a toda evidência, representaria extensa exposição ao mercado do modo de apurar da seguradora e de sua parceira reguladora (know-how de ambas), trazendo desequilíbrio concorrencial, riscos de ocasionar dissabores, danos morais e materiais a segurados e terceiros beneficiários de seguro, e também dificultando sobremaneira a eficiência da regulação de seus contratos de seguros (facilitação de fraudes) ", afirmou o ministro.

Ao dar parcial provimento ao recurso especial para julgar improcedentes os pedidos da ação, Salomão lembrou que, conforme entendimento recentemente firmado pela Terceira Turma do STJ no julgamento do REsp 1.846.502, não só o consumidor merece proteção, mas também a livre iniciativa e o livre exercício da atividade econômica (artigo 1º, inciso IV; artigo 170, inciso IV e parágrafo único; e artigo 174 da Constituição Federal).

REsp 1836910

Fonte: STJ, em 05.10.2022