

Por Aparecido Mendes Rocha (\*)

O prazo máximo para as seguradoras efetuarem indenização devida de sinistros de transportes é de trinta dias, conforme previsto nas condições gerais dos seguros de transporte internacional, nacional e de responsabilidade civil do transportador. Esse prazo é contado da data de entrega pelo segurado, de toda a documentação requisitada pela seguradora no momento da comunicação do sinistro.

Havendo necessidade de outros documentos além daqueles considerados básicos, a contagem do prazo de indenização será reiniciada a partir da entrega dos novos documentos. Entretanto, mesmo que a seguradora exija atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos e processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, a indenização deverá ser feita no prazo inicial de trinta dias.

Ao receber uma notificação de sinistro, a seguradora indica a empresa reguladora de sinistros que será a sua representante e terá a responsabilidade de: realizar vistoria; apurar a natureza, a causa e a extensão dos prejuízos relacionados ao transporte das mercadorias; fixar prejuízos; verificar a existência de nexos causal entre as avarias reclamadas e o evento relatado no aviso de sinistro; analisar a existência de cobertura do seguro para o evento ocorrido considerando as cláusulas e condições que regem o contrato; identificar possíveis situações de fraude; apresentar aos segurados a relação de documentos necessários e orientação de procedimentos a serem adotados; requisitar documentos comprobatórios da reclamação; e outros procedimentos que serão definidos de acordo com as circunstâncias do evento ocorrido.

Após a conclusão dos trabalhos de apuração do sinistro, a reguladora emite o relatório de sinistro, que servirá de base para a seguradora confirmar a cobertura na apólice contratada pelo segurado e efetuar a indenização do sinistro reclamado, quando coberto. Embora conste nas condições do seguro o prazo máximo de indenização de trinta dias, não há definição de prazos para as reguladoras concluírem seus serviços. Com isso, algumas reguladoras demoram na finalização de seus trabalhos, muito provavelmente porque não têm comprometimento direto com os segurados, mas essas empresas só têm espaço com aquelas seguradoras que não prezam por eficiência e até gostam do atraso na conclusão dos processos de averiguação e confecção do relatório de sinistro.

As seguradoras têm o direito de apurar, inclusive investigar os fatos que circundaram o sinistro, porém, o atraso na conclusão de relatório pelas reguladoras e análise do departamento de sinistro da seguradora, não justifica atrasos para indenização, quando o segurado já cumpriu com suas obrigações. Se o atraso na indenização de sinistro coberto for injustificado, o segurado pode denunciar o caso à Superintendência de Seguros Privados (Susep). A Susep não tem poder para determinar o pagamento, mas pode notificar a seguradora e dar prazo para que essa apresente suas explicações, e até penalizar com processos administrativos e impor multas.

O corretor de seguros exerce um papel fundamental na condução do sinistro de transporte. Cabe a ele acompanhar atentamente a regulação do sinistro, agilizar o recolhimento de documentos e atuar em sintonia com o regulador de sinistros, para que a conclusão dos serviços de apuração seja feito com rapidez. A agilidade no atendimento a sinistro é uma das ações mais importantes e decisivas para o sucesso de uma seguradora.

(\*) **Aparecido Mendes Rocha** é especialista em seguros internacionais.

**Fonte:** [Blog do Rocha](#), em 15.07.2015.