

A implementação da Lei n.º 15.040/2024 está alterando a operação do mercado de seguros brasileiro, particularmente nos procedimentos de regulação e liquidação de sinistros. Anteriormente considerados um único fluxo, esses dois momentos agora apresentam funções, prazos e responsabilidades diferentes, demandando maior atenção de seguradoras, corretores e segurados.

Carolina Matielo, advogada do escritório Agrifoglio Vianna, explica que a legislação anterior, baseada na Circular Susep nº 621/2021, já previa um limite de 30 dias para a finalização da liquidação do sinistro, contados a partir da entrega de todos os documentos exigidos. A novidade agora é que a lei transforma esse prazo em um ponto de virada jurídica: se a seguradora não se manifestar dentro do período legal, perde o direito de negar a cobertura.

“Esse é um marco importante. A partir do momento em que o segurado apresenta a documentação exigida, a companhia tem 30 dias para se posicionar. Se não fizer isso, ela decai do direito de recusar o pagamento”, destaca Matielo. Segundo a especialista, essa mudança impõe um novo padrão de conduta ao setor e oferece mais previsibilidade aos segurados.

Outro ponto é o prazo da indenização, que agora é de 30 dias, e há penalidade, em caso de atraso, uma multa de 2% sobre o valor devido.

A legislação reforça os limites para a burocracia no processo de regulação. A exigência de documentos desnecessários ou repetidos por parte das companhias securitárias pode ser considerada uma prática abusiva, com base no Código de Defesa do Consumidor.

“Há jurisprudência reconhecendo que esse comportamento configura desvio produtivo do consumidor”, afirma Matielo. Ela cita um caso julgado pelo TJ-SP em que uma seguradora foi condenada ao pagamento de danos morais por adotar condutas que atrasaram, sem justificativa razoável, a indenização do seguro de vida de um beneficiário.

Com a regulação e a liquidação agora tratadas separadamente, corretores devem redobrar o cuidado na orientação ao cliente quanto à entrega de documentos e ao acompanhamento dos prazos legais. A partir do momento em que o sinistro é comunicado com toda a documentação necessária, o relógio começa a contar, e a seguradora deve cumprir os prazos estabelecidos em lei.

Segundo a nova regra, também fica claro que a recusa de cobertura precisa ser motivada e registrada formalmente. “A seguradora não pode inovar o fundamento depois da negativa formal”, explica Matielo. “Isso traz mais segurança para o segurado e mais responsabilidade para quem regula o sinistro.”

Decisões recentes da Justiça confirmam que o atraso injustificado pode gerar indenização. O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, por exemplo, reconheceu que uma seguradora que demorou a concluir a regulação de um sinistro — mesmo tendo todos os documentos em mãos — deveria indenizar o segurado pelas despesas acumuladas e, em certos casos, também por danos morais, quando comprovado o abalo emocional ou prejuízos à dignidade do consumidor.

Outra questão abordada é o uso do argumento de agravamento de risco, com o qual as seguradoras tentam justificar negativas de indenização. A advogada alerta que esse recurso só é válido se houver dolo do segurado, relação direta com o sinistro e prova clara de que o risco foi alterado sem aviso. Cláusulas vagas ou de interpretação duvidosa podem ser invalidadas pela Justiça.

Na avaliação de especialistas como Carolina Matielo, isso coloca pressão sobre o setor segurador para ser transparente e eficiente no trato com os clientes. “Tal dispositivo traz segurança jurídica às partes e impõe mais seriedade ao procedimento de liquidação, que deve ser observado fielmente de acordo com os documentos trazidos pela parte e às investigações efetuadas pelos reguladores”, afirma.

As seguradoras que adotarem práticas morosas ou pouco responsivas poderão enfrentar um aumento de litígios e deterioração de sua imagem. Em contrapartida, aquelas que se adaptarem com agilidade e priorizarem a experiência do cliente tenderão a conquistar espaço em um mercado regulamentado.

Fonte: b36, em 01.08.2025