Nosso escritório atua diariamente na orientação de seguradoras e empresas do setor, e um dos temas que mais gera dúvidas é saber quando a seguradora pode negar indenização sem violar o contrato ou o Código Civil.

A recusa legítima existe e, em muitos casos, é essencial para manter o equilíbrio contratual e evitar fraudes. Por isso, explicamos de forma clara em quais casos a seguradora pode negar a indenização e como essa análise deve ser conduzida com segurança jurídica.

Siga a leitura!

1. A importância das informações corretas no momento da contratação

Uma das situações mais comuns que justificam a negativa de indenização pela seguradora é a omissão ou a informação incorreta prestada pelo segurado no momento da contratação.

Em seguros, a boa-fé é um dever mútuo, mas a legislação deixa claro que o segurado tem o dever de declarar o risco de forma verdadeira.

Quando o segurado omite doenças preexistentes no seguro de vida, ou esconde o uso comercial do veículo no seguro auto, a seguradora sofre impacto direto na análise do risco.

Nesses casos, quando a seguradora pode negar o sinistro, a recusa é juridicamente válida porque o contrato foi formado com base em dados distorcidos.

Por exemplo, um motorista registrado como “uso particular” utiliza o carro como transporte por aplicativo.

Havendo sinistro, a seguradora pode demonstrar que o risco contratado não corresponde ao risco real e negar a indenização com fundamento contratual.

2. Agravamento do risco pelo próprio segurado

Outro cenário muito comum é o agravamento intencional ou culposo do risco. Aqui, novamente, a legislação é clara: o segurado não pode agir de forma a aumentar a possibilidade de dano.

Assim, em quais casos a seguradora pode negar a indenização?

Por exemplo, quando o segurado dirige alcoolizado, deixa de cumprir normas de segurança ou utiliza o bem segurado para finalidade diversa da contratada.

Exemplo: um estabelecimento segurado contra incêndio realiza reformas sem comunicar a seguradora e sem medidas de prevenção. Se o fogo ocorre durante as obras, há forte argumento jurídico para a negativa, pois houve agravamento relevante do risco.

3. Fraude ou tentativa de fraude no sinistro

A fraude é um dos principais motivos que justificam a negativa de indenização pela seguradora.

A legislação brasileira protege o mercado segurador contra condutas de má-fé, e a recusa é não apenas permitida, mas obrigatória, uma vez que não se indeniza ato ilícito.

Além disso, o simples indício consistente de fraude já autoriza uma investigação mais rigorosa, e quando a seguradora pode negar o sinistro, ela deve estar respaldada por documentos, laudos e elementos técnicos.

Por exemplo: veículos que apresentam colisões antigas apresentadas como danos recentes, notas fiscais adulteradas ou relatos incompatíveis com a dinâmica do acidente.

4. Sinistro excluído pelo contrato de seguro

Os contratos de seguro possuem cláusulas de exclusão, estabelecidas conforme normas da SUSEP. Portanto, seguradora pode negar indenização quando o evento não está coberto ou está expressamente excluído.

Cláusulas de exclusão não são abusivas quando redigidas com clareza e aceitas livremente pelo segurado.

Por isso, é essencial que o segurado leia a apólice e tenha acesso às condições gerais, que determinam em quais casos a seguradora pode negar a indenização por não se tratar de risco contratado.

5. Falta de documentação necessária para comprovar o sinistro

Mesmo quando o evento é coberto, a seguradora precisa receber documentos que permitam verificar a existência do dano e sua extensão. Sem essa comprovação mínima, a análise fica prejudicada.

Nesses casos, a recusa é temporária, mas ainda configurada como negativa de indenização pela seguradora até que o segurado apresente a documentação exigida.

Por exemplo: sinistro de roubo de veículo sem boletim de ocorrência ou seguro de vida sem atestado de óbito válido.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. A seguradora pode negar a indenização apenas com base em suspeita?
   A suspeita isolada não basta. Contudo, indícios consistentes permitem investigação aprofundada e, se confirmada irregularidade, ocorre a negativa válida.
2. A seguradora pode negar o sinistro por falta de documentos?
   Sim. Sem documentação mínima, não há como verificar o evento. A recusa, porém, é reversível mediante apresentação dos documentos requeridos.
3. Erros sem intenção do segurado também podem gerar negativa?
   Sim, dependendo da relevância do erro para a análise do risco. Informações incorretas ou omissões podem justificar a recusa.
4. Todo agravamento de risco leva à recusa?
   Não. Apenas agravamentos relevantes, comprováveis e que alterem o risco contratado.
5. A negativa de indenização sempre pode ser contestada?
   O segurado pode questionar, mas quando a decisão está amparada no contrato e nos fatos, a seguradora está juridicamente protegida.

Conclusão

Saber quando a seguradora pode negar o sinistro é fundamental para evitar litígios e fortalecer a transparência com o segurado. Cada recusa deve estar acompanhada de fundamentos contratuais, técnicos e legais, garantindo segurança jurídica ao processo e previsibilidade às partes.

Fique atento!

O propósito deste artigo é puramente informativo. Estamos à disposição para orientá-lo.

Fonte: Pellon & Associados, em 28.01.2026