

Sinistros e Seguros

Por Paulo Leão de Moura Jr.

Como sempre um dos principais problemas dos seguros é, certamente, o sinistro e a sua regulação e indenização. Sinistros indenizados corretamente representam para os segurados a melhor credibilidade concedida por seus corretores e seguradores / resseguradores.

Já há algum tempo, como consequência da abertura do mercado e das condições econômico-financeiras do nosso Brasil, as regulações de sinistro e o processo de liquidação vem sofrendo restrições, dificuldades, interpretações, gerenciamento fraco, falhas de informação e de conhecimento etc., o que prejudica sensivelmente a credibilidade de corretores e seguradoras. A tendência natural é culparmos exclusivamente as seguradoras por esses problemas. Dou a mão à palmatória e reconheço que nós, corretores, e sobretudo os segurados, temos considerável culpa. Segurados e corretores de seguro que leem, compreendem e analisam as condições e cláusulas das apólices de seguro são ainda muito poucos e isso afeta negativamente a regulação dos sinistros.

Eventualmente segurados que dão importância e promovem setores de gerenciamento de risco ou de seguro nos seus programas, com diretores financeiros que não julgam seguro tão somente pelo preço, como se este fosse uma “commodity”, consideram importante conhecer o produto seguro que pretendem comprar.

Assim, corretores de seguro e segurados devem ter sempre em mente que seguro é algo estático, representa uma situação de risco daquele momento. Por outro lado, risco é algo extremamente dinâmico, evolui, modifica-se, em geral cresce, acompanhando a evolução da própria empresa à qual impacta.

Nesse sentido, o contrato de seguro contém cláusulas e condições que não alteram necessariamente os termos considerados pelo segurado e o corretor no momento da realização do seguro, isto é, no instante estático do risco; mas essas cláusulas têm um reflexo direto na regulação e na indenização de sinistros que venham a ocorrer. A importância dessas cláusulas está justamente na tentativa de prever a evolução dinâmica dos riscos cobertos determinando comportamentos obrigatórios entre as partes, principalmente o segurado, que devem ser obedecidos, caso contrário, irão prejudicar ou privar a indenização pelos eventuais danos sofridos, independente das coberturas concedidas.

Na regulação de sinistros, as seguradoras usam todas as medidas e motivos que promovam a recusa do pagamento de sinistros. As considerações de boa-fé, tão propaladas no passado, são hoje raríssimas, pois o que prevalece é a letra das condições e até mesmo o uso de suposições, aparências e convicções que nada ou pouco tem a ver inclusive com a letra das condições. O histórico, a tradição, o espírito das condições e a razão da sua existência são hoje pouco considerados, exceto talvez nas considerações e decisões dos tribunais sobre indenizações de sinistros.

Essas condições e cláusulas óbvias e corriqueiras deveriam sempre ser discutidas, entendidas e analisadas pelos corretores de seguros e seus segurados quando da emissão das apólices de seguro. Embora cada tipo de seguro tenha o seu texto específico, o espírito das condições e cláusulas deveriam prevalecer na regulação honesta dos sinistros.

Embora todas as cláusulas e condições sejam importantes, algumas atuam diretamente na regulação de sinistros. É bom lembrar, ainda, que o texto de muitas cláusulas são de difícil

entendimento e levam a várias interpretações que podem conduzir segurados a enganos e omissões. Daí a importância da análise conjunta das cláusulas entre segurados e corretores antes da emissão das apólices.

As seguintes cláusulas, a meu ver, são importantes:

i. Cláusula Inspeção de Riscos e Suspensão de Cobertura

Em tese a seguradora declara que fica a seu cargo a realização de inspeções periódicas para verificar e ter conhecimento e controle do risco e da prevenção de sinistros. Fica reservado à seguradora o direito de, a qualquer momento, suspender a cobertura da apólice mediante notificação previa ao segurado, caso constatada qualquer situação grave ou de eminente perigo ou que o segurado não tenha tomado as providências cabíveis ou recomendáveis para sanar os problemas, após sua constatação.

O que ocorre é que, inúmeras vezes, as seguradoras não tomam a iniciativa de realizar as inspeções. Assim, corretoras devem realizar, em conjunto com o segurado, as inspeções periódicas de forma a acompanhar a evolução dinâmica dos riscos, se as condições das apólices vigentes estão acompanhando essa evolução e a adoção das medidas de controle de risco.

É evidente que se um sinistro ocorrer no momento da suspensão do seguro não será honrado pela seguradora.

ii. Cláusula Perda de Direito

O segurado perde todo e qualquer direito com relação ao contrato de seguros nos seguintes casos:

- Se o segurado ou seu corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir informações que possam influir direta ou indiretamente no conhecimento, análise e aceitação do risco e na taxa do prêmio de seguro.
- Se o segurado, no momento da contratação, durante a vigência do seguro ou após ocorrência de sinistro, procurar obter benefício indevido ou a qual não tenha direito.
- Se recusar a apresentar a documentação exigida e indispensável à comprovação de reclamação de indenização ou para levantamento de prejuízos.
- Se efetuar alteração na ocupação ou atividade que resulte em agravação de risco sem prévia e expressa comunicação do segurado e anuência da seguradora.
- Perda de direito à indenização se o segurado agravar intencionalmente o risco objeto do contrato.
- Se deixar de tomar providências de sua obrigação ou que estejam ao seu inteiro alcance no sentido de evitar, reduzir, ou não agravar os prejuízos resultantes de um sinistro.

- Se não informar à seguradora sobre: a. desocupação dos locais cobertos; b. transmissões do interesse segurado.
- Se não comunicar à seguradora qualquer fator suscetível de agravar o risco, assim que tenha conhecimento do mesmo.

Vemos assim que inúmeras hipóteses levam à perda de direito. A mais comum, a meu ver, é a omissão de informações que levam a aceitação ou ao agravamento do risco, isto é, as informações de underwriting e da evolução do risco.

Praticamente, todas as propostas de seguros agregam questionários de riscos que fazem parte integrante do contrato de seguro. É muito comum o segurado cometer falhas nas respostas aos quesitos formulados, mesmo que não caracterizem má-fé. No evento do sinistro, é comum seguradoras alegarem que o segurado tinha conhecimento prévio da existência do agravamento do risco, omitindo a informação ou respondendo inadequadamente ao questionário. Isto pode levar à recusa do pagamento de sinistro malgrado as provas de boa-fé do segurado. Frequentemente, nos seguros de Responsabilidade Civil e, mais ainda, no D&O. Atenção cuidadosa deve ser dada pelos segurados na resposta aos questionários e demais dados que compõem o underwriting. É um trabalho conjunto entre corretor e segurado.

Ponto importante a considerar no seguro é a obrigação do segurado em comunicar à seguradora sobre possíveis agravações do risco. Se o risco inicialmente coberto pela apólice de seguro contratada sofrer alteração ou agravamento, deverá ser informado à seguradora. Com base nessa informação e possível inspeção, a seguradora poderá cobrar prêmio adicional ou, até mesmo, excluir da cobertura o novo risco agravado.

Estas situações não ocorrem tão somente em seguros de danos materiais, mas em qualquer tipo de risco, inclusive responsabilidades e garantias, caso obrigações e condições contratuais venham a ser alteradas. É importante ressaltar que mesmo não ocorrendo qualquer agravação, o segurado está obrigado a tomar as medidas necessárias de manutenção e precauções dos bens segurados, mantendo-os em boas condições e funcionamento.

iii. Cláusulas Medidas de Segurança

Sob pena de perda de qualquer direito, o segurado se obriga a tomar todas as medidas de segurança e prevenção no sentido de evitar a ocorrência de danos aos seus bens e interesses segurados, a cumprir normas e regulamentos vigentes relativos ao seu funcionamento, assim como mantê-los em boas condições.

É uma exigência ampla, porém, inegavelmente poderá ser usada por consequência da enorme gama de interpretações que esta cláusula permite e assim levando a negativa da indenização do sinistro por parte das seguradoras.

Mais uma cláusula onde o trabalho conjunto entre corretores e segurados é fundamental. Se as seguradoras inspecionam o risco é para tomar conhecimento se os segurados devem ou não adotar tais medidas. É mais uma das contradições e incongruências que abundam nas nossas condições de seguro. Para aceitação e colocação do risco, as seguradoras deveriam definir as medidas de segurança que exigem e não transferir ao segurado essa obrigação sem clara significância.

iv. Cláusulas específicas em relação a sinistros

São as cláusulas onde são alinhadas as medidas, procedimentos e documentos com relação ao início da regulação de sinistros que possam vir a ser indenizados pela apólice de seguro.

São condições mais objetivas, com poucas considerações subjetivas que possam levar a interpretações múltiplas e a eventual recusa a indenização do sinistro.

Alguns aspectos das condições são, no entanto, importantes e devem ser analisadas e estudadas. Uma delas é que a seguradora efetuará o pagamento da indenização no prazo máximo de trinta dias a contar da data que o segurado entregar todos os documentos básicos determinados pelas condições. Acresce, no entanto, que a seguradora reserva o direito de solicitar novas informações e documentos ao segurado quando, então, fica suspenso o prazo de trinta dias, reiniciando-o a partir da entrega das informações complementares. Estas condições podem até ser a praxe, porém, as seguradoras e SUSEP deveriam aceitar uma modificação no sentido de que informações adicionais não ultrapassem o prazo inicial. Com exceção eventual dos seguros de lucros cessantes e de responsabilidade civil, os sinistros podem ser regulados tranquilamente em até 30 dias. Se não forem pagos nesse prazo, terão seus valores atualizados com juros e correção monetária.

v. Cláusula básica de Indenização ou Reposição

O que é extremamente importante e deve ser sempre esclarecido aos segurados é que seguro garante prejuízos e danos aos bens sinistrados a fim de repô-los ao estado em que se achavam imediatamente antes do acidente. Em nenhum caso, a seguradora será responsável por quaisquer ampliações, melhorias ou revisões feitas na reparação dos bens que sofreram o acidente, que resultem no aumento do valor a ser indenizado.

É a condição estática de seguro que determina a necessidade de adequação do seguro a evolução do risco antes mencionado. Esta determinação nem sempre é bem entendida pelos segurados em sinistros garantindo concessões de estradas e ferrovias e em sinistros de risco de engenharia.

O que deve ser entendido pelos segurados é o que já comentamos com relação à colocação do risco ou interesse segurável. O seguro, ao ser emitido, garante os bens na situação em que se encontram. Assim, é comum ocorrer situações em que a reposição, por exemplo, de um talude e demais medidas de precauções, como jateamento, drenagem, defensas, escoamento de água etc., não podem mais ser executados na forma em que se encontram quando o seguro foi realizado, por razões de normas de segurança da ABNT, de obrigações contratuais assumidas junto às instituições que concedem as concessões e demais processos inerentes aos sistemas modernos de engenharia. O resultado são grandes discussões na hora do sinistro entre seguradora e segurado: definições sobre se os pagamentos são tão somente o valor para repor o bem na situação exata em que se encontrava anteriormente ou se aceita reparar os danos na forma moderna e necessária de segurança.

A meu ver, nestes casos, existe uma situação inegável de interesse segurável e deveria existir uma cobertura adicional de valor aumentado ou valor adicional com importância segurada própria e taxa especial aplicável garantindo as indenizações aos prejuízos verificados. Pelo menos quando a manutenção do risco exija uma forma de reposição moderna por razão de maior segurança e redução do risco, ou por determinação técnica obrigatória de órgãos oficiais como a ABNT.

No Risco de Engenharia essa situação ocorre também, apesar de tecnicamente este seguro colocar o risco em nível de segurança atualizado.

O que é bom lembrar é que, inúmeras vezes, o custo de reposição dos bens no estado em que se encontravam é superior ao custo de reposição em condições modernas, tecnicamente mais adequadas. Nesses casos, as seguradoras concordam obviamente com a indenização mais adequada tecnicamente.

vi. Formas de Contratação

Na maioria dos seguros existem formas diferentes de contratação com relação a questões de importâncias seguradas e da aplicação ou não da famosa cláusula de rateio que outras tantas discussões resultam na hora do pagamento das indenizações.

Assim temos as seguintes formas:

- A risco total: quando o segurado declara o valor integral dos bens segurados. Em muitos seguros, quando ocorrem grandes discrepâncias de valores em risco, o segurado pode optar por aplicação de Limite Máximo de Indenização que corresponde o valor máximo do maior bem em risco. Nesses casos podem ocorrer uma redução na taxa aplicada ao valor total. A indenização estará sujeita à cláusula de rateio, caso o segurado declare valor inferior ao total.
- A primeiro risco relativo: quando o segurado opta por declarar como importância segurada, um percentual (em geral 80%) do valor em risco total, o qual passa a ser o limite máximo de indenização, sujeito da mesma forma, à cláusula de rateio.

Essas duas formas aplicam-se, em geral, aos seguros de danos materiais.

- A primeiro risco absoluto: quando a seguradora responde integralmente pelos prejuízos decorrentes até os limites declarados de indenização máxima, sem aplicação de rateio. Aplica-se mais a seguros como Responsabilidade Civil em geral, onde é extremamente difícil ou improvável determinar o dano máximo possível que possa ser causado a terceiros. Ou então, à importância segurada de dano material, nas coberturas adicionais aplicadas aos seguros de danos materiais onde é possível determinar os danos máximos possíveis, prováveis e esperados a cada tipo de cobertura.

Com relação a sinistros, qual o foco de discórdia ou discussão entre seguradoras e segurados? Em geral, situa-se na ignorância do segurado em determinar o valor em risco do seguro, inúmeras vezes procurando realiza-lo na vã esperança de diminuir o valor do prêmio a pagar e surpreender-se com a aplicação de rateio na indenização a ser paga.

Nos danos materiais a situação vem melhorando consideravelmente, principalmente nos grandes riscos, pois a adoção de avaliação prévia dos bens, definindo os valores em risco, sejam de reposição novo ou de valor atual, considerada a depreciação, melhorou acentuadamente essa discussão no momento do sinistro.

O importante a definir na realização de qualquer seguro é que este deve resultar dos seguintes aspectos:

- i. De análise do risco por parte do segurado e do corretor para determinar se o seguro é realmente necessário;
- ii. De medidas de controle de risco a ser recomendadas por seguradoras e corretores e acatadas pelo segurado para definição de vários critérios de aceitação e colocação do risco, do nível de franquias ideais a serem adotadas, do preço e das condições.
- iii. Da análise do próprio seguro e suas condições de forma e que venha a ser melhor adaptado e adequado às necessidades de transferência do risco do segurado e aceitação deste pelas seguradoras.
- iv. Da administração do programa de seguro durante a sua vigência, adequando-o à evolução dos riscos segurados.

Neste panorama a importância para o segurado da assessoria e consultoria de um corretor de seguros profissional é fácil de ser constatada. Hoje em dia, empresas estão obrigadas a constituir princípios de governança e, sobretudo, critérios sérios de conformidade, a famosa “compliance”, onde a questão de gerência de risco e consequente administração de seguros torna-se totalmente necessária a qualquer empresa.

Assim, face ao exposto, cumpre adotar medidas sérias de análise de riscos e seguros por parte de segurados e corretores. Adotar princípios técnicos na emissão das apólices que permitam que os sinistros sejam regulados sem problemas, sem interpretações falaciosas, sem erros e omissões, isto é, da forma como sempre deveria ser.

Setembro 2017