

**FACULDADE DOM BOSCO DE PORTO ALEGRE
CURSO DE DIREITO**

ADRIANA CAROLINE SILVA

**O DÉFICIT DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE SEGURO
AUTOMOTIVO: UMA ANÁLISE À LUZ DO CDC E DAS NORMAS EDITADAS
PELO ÓRGÃO REGULADOR**

**Porto Alegre
2020**

ADRIANA CAROLINE SILVA

**O DÉFICIT DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE SEGURO
AUTOMOTIVO: UMA ANÁLISE À LUZ DO CDC E DAS NORMAS EDITADAS
PELO ÓRGÃO REGULADOR**

Monografia apresentada apresentado como
Trabalho de Conclusão de Curso para fins de
obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Schenk Duque

Porto Alegre
2020

ADRIANA CAROLINE SILVA

**O DÉFICIT DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE SEGURO
AUTOMOTIVO: UMA ANÁLISE À LUZ DO CDC E DAS NORMAS EDITADAS
PELO ÓRGÃO REGULADOR**

Aprovado(a) em _____ de _____ 2020.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Marcelo Schenk Duque (Orientador)

Prof. *****

Prof. *****

RESUMO

O aumento da frota de automóveis, em especial, automóveis particulares foi crescente nos últimos anos. Crescente também a insegurança relacionada a roubos e furtos e acidentes, motivo pelo qual os proprietários têm buscado formas de proteção e o seguro automotivo tem se popularizado, entretanto, o consumidor, ao contratar o seguro automotivo encontra certas dificuldades, que serão o objeto da análise desse trabalho. Isso se dará através de uma abordagem descritiva, isto é, a pretensão é descrever os principais aspectos da relação de consumo entre segurado e seguradora, buscando determinar se a proteção oferecida pelo Código de Defesa do Consumidor e necessária aos consumidores de seguro de automóvel são atendidas pelo órgão de fiscalização do setor de seguros de automóvel. Para tanto, serão abordadas questões como o tratamento do segurado como consumidor; serão apresentar as principais características do contrato de seguro automotivo que os diferem dos demais contratos e serão demonstradas situações com as quais os consumidores dos seguros de automóveis defrontam-se. Conclui-se que as normas criadas pelo órgão regulamentador são insuficientes para garantir a proteção total do consumidor de seguro automóvel, que carece do CDC e Poder Judiciário para atingir os seus objetivos.

Palavras-Chave: Seguro. Automóvel. Consumidor. Proteção.

ABSTRACT

The increase in the car fleet, in particular, private cars has been increasing in recent years. There is also growing insecurity related to theft and theft and accidents, which is why homeowners have been looking for ways to protect themselves and automotive insurance has become popular, however, the consumer, when hiring auto insurance, finds certain difficulties, which will be the object of analysis of that work. This will be done through a descriptive approach, that is, the intention is to describe the main aspects of the consumption relationship between the insured and the insurer, seeking to determine whether the protection offered by the Consumer Protection Code is necessary for consumers of auto insurance are attended by the supervisory body of the automobile insurance sector. To this end, issues such as the insured's treatment as a consumer will be addressed; will present the main characteristics of the automotive insurance contract that differ from other contracts and will demonstrate situations that consumers of auto insurance face. It is concluded that the rules created by the regulatory body are insufficient to guarantee the total protection of the consumer of auto insurance, which lacks the CDC and the Judiciary to achieve its objectives.

Keywords: Insurance. Car. Consumer. Protection.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 A PROTEÇÃO DO SEGURADO À LUZ DO CDC	10
1.1 As peculiaridades do contrato de seguro automotivo.....	10
1.2 A relação de consumo entre segurado e seguradora	17
1.3 As cláusulas abusivas dos contratos de seguro automotivo	22
2 A PROTEÇÃO DO SEGURADO À LUZ DAS NORMAS DA SUSEP.....	27
2.1 O papel do órgão regulador na proteção do consumidor	27
2.2 As características e o processo de criação das normas editadas pela SUSEP	36
2.3 Os problemas enfrentados pelo consumidor de seguro automotivo	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS.....	63

INTRODUÇÃO

Este trabalho pretende analisar, com base em casos concretos, doutrina e jurisprudência se, ao contratar o seguro de automóvel e na sua utilização, o consumidor possui de fato as garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, já que o setor é regulamentado por uma Autarquia Federal, que edita normas específicas sobre o assunto. Cabe ressaltar que o tema possui aplicação na atualidade, em vista do crescimento da frota de veículos e a consequente necessidade de proteção; que apresenta significado prático, considerando que os consumidores devem entender as condições da contratação a que se submetem e que, além de decisões judiciais e tem se mostrado pouco utilizado na doutrina.

O objetivo geral é examinar as normas editadas pela SUSEP, para determinar se a proteção oferecida pelo Código de Defesa do Consumidor e necessária aos consumidores de seguro de automóvel são atendidas. O método será dedutivo, uma vez que serão analisados conceitos gerais, buscando o particular.

A relevância da pesquisa se justifica, pois, no período de janeiro a junho de 2019, o valor dos automóveis na categoria passeio nacional expostos a riscos totalizou R\$ 5.730.445.00. Em indenizações para sinistros de incêndio e roubo foram pagos R\$ 1.007.513.573 e em indenizações para outras colisões, chegou-se ao valor de R\$ 2.493.929.009. Os dados são fornecidos pela SUSEP e estão disponíveis no AUTOSEG – Sistema de Estatísticas de Automóveis da SUSEP no *site* da Autarquia.¹

Ainda, segundo o SES – Sistema de Estatísticas da SUSEP, o valor de prêmios² arrecadados, em setembro/2020, para o seguro de automóvel – seguro de casco – foi de R\$ 1.977.118.549.³ Some-se a isso a informação do Ministério da

¹ Disponível em <http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/Autoseg/menu2.aspx>. Acesso em 02/11/2020. Parâmetros utilizados: Categorias tarifárias: Passeio nacional. Cidades: todas. Tipo de pesquisa: Grupos de modelos. Grupos de Modelos: Todos. Período da Pesquisa: 01/01/2019 a 30/06/2019.

² Importância paga pelo Segurado ou estipulante/proponente à Seguradora para que esta assumo o risco a que o Segurado está exposto. Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/glossario>. Acesso em 02/11/2020.

³ Disponível em http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/resp_premiossinistros.aspx. Acesso em 02/11/2020. Parâmetros utilizados: Empresas: Todas. Ramos Seleccionados: 0531 – automóvel casco. Período da Pesquisa: 202009.

Infraestrutura de que a frota de veículos no Brasil, em setembro/2020, perfaz 106.917.780.000, sendo que destes 57.559.950.000 são automóveis, aqueles que serão considerados neste trabalho.⁴

O trabalho será dividido em dois capítulos: 1) A proteção do segurado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que vai trazer as características do contrato de seguro de automóvel, em especial as suas especificidades; vai tratar da relação de consumo entre segurado e seguradora, de acordo com o CDC e demonstrar como há cláusulas no contrato de seguro automotivo que podem ser consideradas abusivas. 2) A proteção do segurado à luz das Normas da SUSEP, que vai dar enfoque ao órgão fiscalizador, apresentado o seu papel na proteção do consumidor e como as suas normas são criadas e quais são os problemas enfrentados pelo consumidor de seguro automotivo.

O grande enfoque do primeiro capítulo será a apresentação de conceitos básicos para o entendimento do assunto, tais como: contrato, seguro de automóvel, consumidor, em especial o que torna o contrato de seguro automotivo extraordinário, em razão das suas peculiaridades. O capítulo também apresenta a conclusão de que o contratante de seguro é consumidor e, portanto, amparado pelo Código de Defesa do Consumidor, além das normas específicas criadas pelo órgão regulador, o que dá início ao segundo capítulo, que vai retratar a existência de regulação própria para o mercado de seguros, como esta regulação funciona, proeminentemente, o seu processo de criação de normas, além de introduzir brevemente outras funções de fiscalização do poder público.

O segundo capítulo encerra com reflexos sobre exemplos de problemas enfrentados pelos consumidores de seguro automóvel, relacionando as decisões jurisprudenciais com a ausência de normas regulamentares, que causam maior demanda dos consumidores pelo Poder Judiciário e consequente demora em atendimento de suas demandas.

Para o estudo dos assuntos elencados, alguns dos principais autores consultados foram: Claudia Lima Marques, Bruno Miragem, Paulo Valério Dal Pai Moraes, Maurício Carlos Borges Pereira, Antônio Herman V. Benjamin e Humberto

⁴ Disponível em <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transito/conteudo-denatran/frota-de-veiculos-2020>. Acesso em 02/11/2020.

Theodoro Júnior. Ainda, o marco referencial teórico foi marcado pela análise de princípios como a vulnerabilidade do consumidor, trazida por Paulo Valério Dal Pai Moraes, em sua obra: Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. Partiu-se do conceito de contrato contido no trabalho: O contrato e sua função social. De Humberto Theodoro Júnior e as características do contrato de seguro apresentadas por Augusto Franke Dahinten e Bernardo Franke Dahinten no livro: Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura.

A metodologia será dedutiva, uma vez que serão analisados conceitos gerais, buscando o particular. A abordagem será descritiva, isto é, a pretensão é descrever os principais aspectos da relação de consumo entre segurado e seguradora, com foco nas dificuldades que o segurado, ao sofrer um sinistro em seu automóvel, pode encontrar. Serão utilizadas pesquisa documental (revisão bibliográfica, jurisprudencial e doutrinária) e pesquisa de levantamento (casos, estatísticas).

1 A PROTEÇÃO DO SEGURADO À LUZ DO CDC

1.1 As peculiaridades do contrato de seguro automotivo

Os contratos são ajustes realizados por partes com objetivos para prestação de serviços ou aquisição de bens. Nas palavras de Wellington Pacheco Barros: “...contrato é acordo de vontades entre duas ou mais pessoas, criando, modificando ou extinguindo entre si uma relação de direito.”⁵ Os contratos em geral são regulados pelo Código Civil e aqueles que envolvem relações de consumo, recebem a proteção do Código de Defesa do Consumidor. Claudia Lima Marques defende que a entrada em vigor do novo Código Civil após o Código de Defesa do Consumidor deve ser encarado do ponto de vista de “diálogo entre as fontes” a ser interpretado a favor do consumidor e que os princípios básicos das duas normas são semelhantes: princípio da vulnerabilidade, da confiança, da boa-fé e do equilíbrio contratual.⁶

No contrato de seguro automotivo, são as duas as partes que se relacionam: o consumidor, interessado na proteção do bem; e as empresas seguradoras, que oferecem esta proteção, sob condições pré-determinadas. Estes contratos possuem características próprias, criadas com base em regulamentação e estatísticas mercadológicas que se impõem ao consumidor, o qual assume a postura de vulnerável, pois, para o consumidor, há “(...) a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica bem como no âmbito econômico, por partes do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação”.⁷

A vulnerabilidade e desigualdade estão presentes porque as seguradoras representam uma fonte econômica e conglomerada que se opõe à força do consumidor, ao representar-se. Para Paulo Valério Dal Pai Moraes, o consumidor está sob uma vulnerabilidade econômica e social, caracterizada pela superposição das empresas que possuem maior alcance monetário e tecnológico. Para ele, nesse cenário: “...o consumidor é vulnerável porque está submetido às imposições

⁵ BARROS, Wellington Pacheco. **Contratos. Estudos sobre a moderna teoria geral**. 1. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004. p. 33.

⁶ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 63.

⁷ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 125.

econômicas e políticas dos mais fortes, sofrendo diretamente os reflexos de qualquer medida que venha interferir na circulação de moeda...”.⁸ O entendimento do consumidor como vulnerável nesta relação é reconhecido pela doutrina, pois:

Como a relação jurídica de consumo é uma relação desigual, onde se encontra o consumidor vulnerável de um lado e o fornecedor detentor do monopólio dos meios de produção do outro, nada melhor que ser alçado o Direito do Consumidor ao patamar de Direito Fundamental. A constitucionalização ou publicização do direito privado tem consequências importantes na proteção do consumidor e, segundo palavras de Claudia Lima Marques, “certos estão aqueles que consideram a Constituição Federal de 1988 como o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade, um direito privado solidário. Em outras palavras, a Constituição seria a *garantia* (de existência e de proibição de retrocesso) e o *limite* (limite-guia e limite-função) de um direito privado construído sob seu sistema de valores e incluindo a defesa do consumidor como princípio geral”.⁹

O contrato de seguro possui como uma de suas características a adesão, pois as cláusulas são pré-estabelecidas, inclusive por força regulamentária, como a Circular SUSEP nº 256, de 16 de junho de 2004, que dispõe sobre a estrutura mínima das condições gerais contratuais e das notas técnicas atuariais dos contratos de seguros de danos¹⁰, dentre as quais estão a forma de contratação, as coberturas, os riscos excluídos, a indenização e a liquidação de sinistro, que, por sua vez, são regulamentadas pela Circular SUSEP nº 269, de 30 de setembro de 2004.¹¹

Importante destacar que o contrato de seguro, tanto para os seguros obrigatórios, quanto para os seguros facultativos, possui outras características fundamentais, assim citadas por Augusto Franke Dahinten e Bernardo Franke Dahinten, na obra: Os contratos de seguro e o código de defesa do consumidor: “(...) bilateralidade, onerosidade, aleatoriedade (ou comutatividade), consensual, nominado (...)”¹², contudo, entende-se que a adesão é aquela que predomina quando

⁸ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 175 e 180

⁹ Bolzan, Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado**. 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014. p. 32.

¹⁰ BRASIL. Circular Susep nº 256, de 16 de junho de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/4245>. Acesso em: 11 abr. 2020.

¹¹ BRASIL. Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/5015>. Acesso em: 24 maio 2020.

¹² DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 73.

trata-se da vulnerabilidade do consumidor, em vista da massificação, que não costuma permitir discussão no que se refere às linhas gerais dos contratos, apenas a contratação de itens adicionais, que, por sua vez, também são massificados. A adesão pode, inclusive, ser entendida como cláusula abusiva, de acordo com o que será demonstrado mais adiante neste trabalho.

A aleatoriedade é também outro traço elementar do contrato do seguro automóvel e entender a sua importância é indispensável. A aleatoriedade está ligada à ocorrência ou não do sinistro, isto é, da necessidade do pagamento da indenização. O dever de indenizar do segurador é certo, visto ser o objeto do contrato, entretanto, o sinistro (ocorrência do risco coberto, durante o período de vigência do plano de seguro)¹³ é o que desperta a natureza aleatória do contrato. Para Álvaro Villaça Azevedo, os contratos aleatórios, são aqueles que está presente o risco: “Como vemos, nos contratos aleatórios ou de risco, as partes não podem prever, quando realizam o contrato, a extensão de seus benefícios ou de suas perdas.”¹⁴ Consoante será analisado mais detidamente adiante, no seguro de automóvel a seguradora terá indicativos para análise de risco e precificação, entretanto, não terá como identificar se, quando e como o sinistro e os danos decorrentes dele ocorrerão.

Além das características comuns aos demais tipos de contratos, o seguro possui um elemento determinante, que é o mutualismo, que se trata da contribuição de todos os participantes, através do pagamento dos prêmios pelos segurados, os quais garantirão o ressarcimento dos prejuízos aqueles que sofrerem os danos cobertos pelos contratos firmados, ou seja, “...concluimos que se trata da divisão entre segurados, do prejuízo que seria suportado somente por um deles.”, de acordo com Maurício Carlos Borges Pereira¹⁵. Para a SUSEP, o mutualismo é um dos princípios básicos do seguro, conforme divulgado em seu endereço eletrônico criado como portal de educação financeira:

Mutualismo
É um dos princípios básicos do seguro.

¹³ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/glossario>. Acesso em 25/10/2020.

¹⁴ AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral dos contratos típicos e atípicos**. 3. São Paulo Atlas 2009 1 recurso online. p. 75.

¹⁵ PEREIRA, Maurício Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008, p. 85.

Representa a contribuição de várias pessoas, expostas aos mesmos tipos de risco (massa de segurados), para a formação de um fundo comum, composto pela soma dos prêmios pagos à seguradora. Na ocorrência de um sinistro, será este fundo comum e mútuo que suportará as perdas.

Na essência, todos os participantes contribuem com um valor relativamente baixo, em relação ao bem segurado, para que a pessoa que tenha o prejuízo naquele período receba a indenização.

Conhecido com o princípio de "Um por todos e todos por um".¹⁶

Para Bruno Miragem, o mutualismo se dá na diluição dos riscos que vem com a contratação de várias apólices e na compensação que ocorre entre os que sofrem prejuízos e aqueles que não terão sinistro e esta seria igualmente outra característica da aleatoriedade do contrato de seguro. Citando Ricardo Bechara dos Santos, diz: "não deixa dúvida quanto à natureza aleatória deste contrato, tanto que a garantia a que se obriga o segurador é contra riscos e incertos".¹⁷

Ao compulsar a "História do Seguro", disponível no site da SUSEP, evidencia-se o nome da primeira seguradora: "A primeira sociedade de seguros a funcionar no país foi a "Companhia de Seguros BOA-FÉ", em 24 de fevereiro daquele ano, que tinha por objetivo operar no seguro marítimo."¹⁸ É sabido que a boa-fé é princípio geral dos contratos, e, quando se trata de seguro, ganha significado especial, pois o contrato é gerado por proposta preenchida pelo interessado na contratação, que possui o dever de informar os seus dados pessoais de acordo com a realidade e existe previsão nas normas da SUSEP de que as declarações que forem efetuadas com má-fé darão causa à perda de direito. Para a SUSEP, a má-fé se caracteriza por "Qualquer ato consciente por meio do qual alguém induz, mantém ou confirma outrem em erro; vontade conscientemente dirigida com a finalidade de obter um resultado criminoso."¹⁹

Bruno Miragem reflete²⁰ que há um dever mútuo de honestidade tanto do segurado quanto do segurador, tendo o primeiro a obrigação de responder ao questionário necessário para a avaliação do risco e o segundo a obrigação de apresentar o contrato em sua extensão. Tal previsão é tão crucial ao contrato, que foi

¹⁶ Disponível em <https://www.meufuturoseguro.gov.br/glossario/mutualismo>. Acesso em 08/10/2020.

¹⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.p. 370.

¹⁸ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/historia-do-seguro>. Acesso em 25/10/2020.

¹⁹ Disponível em https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/24351864/do1-2016-10-17-resolucao-n-341-de-11-de-outubro-de-2016-24351662. Consulta em 25/10/2020.

²⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.p. 371.

imposta pelo legislador: “Art. 766. Se o segurado, por si ou por seu representante, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio, perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido.”²¹

Augusto Franke Dahinten e Bernardo Franke Dahinten entendem que a boa-fé, constante, tanto no código civil, quanto no CDC, além de se estender ao contrato de seguro, é elemento fundamental e que, com base neste instituto, podem-se resolver conflitos. Para eles, a boa-fé representa “padrões de conduta” a serem seguidos pelas partes, indispensável ao relacionamento comercial.²² Admissível então afirmar que, caso, consumidor ou fornecedor, não cumpram o requisito de boa-fé, o contrato será nulo, ou, quando, na regulação do sinistro, o segurador comprovar que o segurado agiu em desacordo com este princípio, justificável será a negativa do sinistro, em conformidade com o previsto pelo legislador.

Um dos destaques da contratação massificada é a existência das franquias. Nas condições gerais consultadas para este trabalho, há a previsão de franquias: “FRANQUIA É o valor ou percentual definido na apólice pelo qual o Segurado fica responsável em caso de sinistro de perda parcial.”²³. Franquia é uma quantia ou percentual que será determinado na proposta de seguro, que deixará ser pago pela Sociedade Seguradora, em caso de sinistro, ou seja, em caso de prejuízo do segurado, este valor será arcado pelo próprio segurado, se não for ultrapassado, sendo complementado pelo seguradora, se ultrapassado. Por regra, a franquia não pode ser retirada do contrato e é calculada com base em outros critérios, como o valor do veículo e da indenização. A SUSEP regula a sua exclusão em algumas circunstâncias: “Art. 6º. Fica vedada a aplicação de franquia nos casos de danos

²¹ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm. Acesso em: 25 out. 2020.

²² DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 112.

²³ Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9IF. Acesso em 08/10/2020.

causados por incêndio, queda de raio e/ou explosão e de indenização integral.”²⁴, mas, é instrumento utilizado como regra geral no mercado.

Exceção à massificação dos contratos, seriam as coberturas adicionais, outra singularidade deste tipo de contratação. As coberturas adicionais são oferecidas aos clientes e são cobradas além do preço fixado pelas coberturas básicas obrigatórias. A empresa Bradesco Seguros S/A, em suas condições gerais, de junho de 2019, permite a contratação, por exemplo, da “COBERTURA KIT GÁS – N° 55”, que garante o seguinte:²⁵

COBERTURA KIT GÁS –N° 55. Com esta cobertura, o kit gás (devidamente homologado pelos órgãos públicos competentes) fixado no veículo segurado em caráter permanente, está garantido contra os riscos cobertos pelo Bradesco Seguro Auto, respeitado o Limite Máximo de Indenização estipulado nesta apólice. Em caso de danos parciais, cobertura do kit gás está sujeita à franquia de 10% do valor do LMI contratado para esta cobertura. Não será deduzida qualquer franquia nos casos de sinistros em que for devida a Indenização Integral do kit gás, e nos casos de prejuízos provenientes de incêndio, explosão, raio e suas consequências.

Mesmo se tratando de cobertura adicional, possui critérios definidos pela própria seguradora, que deverão ser aceitos pelo proponente. Entende Mauricio Carlos Borges Pereira que, apesar das cláusulas poderem oferecer padronização, elas devem ser reformuladas de modo de que o consumidor tenha fácil acesso e entendimento: “Obviamente para que o segurador não afronte as disposições legais, necessário se faz adequar as restrições aos preceitos estabelecidos no artigo 54 do CDC, ressaltando a obrigatoriedade de torna-las inteligíveis.”²⁶ O regramento da utilização é o determinante para que as condições, apesar de especiais, sejam consideradas típicas do produto pré-determinado.

Primordial apresentar como distinção para este tipo de contrato o fato de que, além de garantir a proteção do bem segurado, as seguradoras possuem por obrigação a aplicação de suas reservas técnicas, de modo a salvaguardar os contratos

²⁴ BRASIL. Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/5015>. Acesso em 08/10/2020.

²⁵ Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9IF. Acesso em 24/05/2020.

²⁶ PEREIRA, Mauricio Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008, p. 128.

firmados²⁷. Esta obrigatoriedade consta do Decreto-Lei nº 73/66, que criou o Sistema Nacional de Seguros Privados é essencial para autorização de funcionamento das empresas. Todas as seguradoras, para serem autorizadas a funcionar pela SUSEP, precisam preencher uma série critérios para sua autorização, que são fiscalizados continuamente, dentre os quais, artigo na Revista Jurídica de Seguros, destaca: “...constituição de provisões técnicas para cobrir todos os riscos contratados, aplicação obrigatória em ativos garantidores...”²⁸

Mas o que seria o contrato de seguro? Deve-se utilizar a definição do art. 757 do Código Civil Brasileiro: “Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.”²⁹, entretanto, os autores Augusto e Bernardo Dahinten defendem que esta é uma forma restritiva de definir o contrato de seguro, seja pelos ramos (modalidades existentes), seja pelos aspectos técnicos envolvidos.³⁰ Destacam os autores a importância do contrato de seguro para o consumidor:

O contrato de seguro é, pois, sopesadas as definições e comentários acima ventilados, uma ferramenta indispensável para toda e qualquer pessoa que tenha o mínimo de apego ao patrimônio construído e conquistado através de seu sacrifício. Nada mais natural, ante esta inegável realidade, do que procurar se precaver contra esses riscos e procurar formas de, no caso de sua ocorrência, senão compensar os prejuízos integralmente, ao menos amenizá-los pecuniariamente.

Resta evidente, portanto, ter se tornado inerente à existência do ser humano contratar garantias financeiras para a segurança dos seus bens, de forma que, caso ocorra algum infortúnio, seja possível, ou recuperá-los, ou receber o valor equivalente, ou, no mínimo, amenizar o prejuízo. O seguro constitui, assim, uma proteção patrimonial e, inclusive, psíquica (ou psicológica), na medida em que gera, além do resguardo financeiro, a tranquilidade do segurado. Trata-se, enfim, de um instrumento de colossal relevância para o mundo e para a humanidade.³¹

²⁷ Art. 84 Para garantia de todas as suas obrigações, as Sociedades Seguradoras constituirão reservas técnicas, fundos especiais e provisões, de conformidade com os critérios fixados pelo CNSP, além das reservas e fundos determinados em leis especiais. BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 21 out. 2020.

²⁸ BARBOSA, Rafaela Soares. O exercício irregular da atividade seguradora por associações de proteção veicular. **Revista Jurídica de Seguros**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 10, p. 98-121, maio 2019.

²⁹ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em 08 out. 2020.

³⁰ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019, p. 57.

³¹ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019, p. 63, 64.

O objetivo do seguro automotivo é a proteção do patrimônio e de prejuízos causados por automóveis segurados a outros bens ou a pessoas. A essencialidade do contrato se encontra em substituir o automóvel em caso de acidente que cause a sua perda total (irreparabilidade dos danos causados) ou sua perda por roubo/furto; em arcar com custo de reparos, seja por acidentes, seja por falhas mecânicas; em ressarcir prejuízos em outros bens cuja causa tenha sido originada pelo automóvel segurado ou ressarcir danos pessoais nestas situações. Para a SUSEP:

As coberturas oferecidas em um seguro de automóvel têm como objetivo atender às necessidades dos segurados diante da possibilidade de eles terem prejuízo em razão de danos causados acidentalmente pelo uso de seus veículos ou resultante de ação de terceiros.³²

Portanto, o seguro serve ao segurado como proteção ao patrimônio e segurança frente às consequências advindas de eventos incertos. Dadas as peculiaridades apresentadas do contrato de seguro automotivo (adesão, mutualismo, aleatoriedade, boa-fé, massificação e suas características e a fiscalização exercida por órgão de controle), é possível inferir que se trata de contrato diferenciado, para o qual necessário faz-se o estudo das partes envolvidas nesta relação: o contratante (consumidor) e o fornecedor do serviço (seguradora).

1.2 A relação de consumo entre segurado e seguradora

A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 trata o direito do consumidor como princípio de ordem econômica e direito fundamental, de acordo com o art. 5º, XXXII e art. 170, V³³. Quando a Constituição determina o “Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, está criando os princípios de proteção que deverão vigor para os atos de consumo, de modo a suprir as suas necessidades básicas também previstas no texto magno, tais como: alimentação, saúde, moradia,

³² Disponível em <https://www.meufuturoseguro.gov.br/seguros-previdencia-capitalizacao/seguros/seguro-de-automoveis>. Acesso em: 08 out. 2020.

³³ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 abr. 2020.

educação, segurança, lazer, dentre outras. O exercício destas capacidades ocorre através de contratos, que são acordos firmados entre as partes.³⁴

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 2º, traz a definição de consumidor “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”³⁵ O mesmo diploma esclarece o que se enquadra na definição de serviço, incluindo as operações de seguro: “...inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária...”³⁶, portanto, há que se considerar que as relações havidas entre segurado e seguradora estão abrangidas e protegidas pelo Código.

O entendimento de que as operações securitárias estão enquadradas como relação de consumo e, portanto, tuteladas pelo CDC foi pacificado pelo Superior Tribunal Federal em julgamento de Ação Direta de Constitucionalidade 2591/DF³⁷. Assim, destacam-se, alguns dos direitos dos segurados estão garantidos pelo

³⁴ Na visão do Estado Liberal, o contrato é instrumento de intercâmbio econômico entre os indivíduos, onde a vontade reina ampla e livremente. Salvo apenas pouquíssimas limitações de lei de ordem pública, é a autonomia da vontade que preside o destino e determina a força da convenção criada pelos contratantes. O contrato tem força de lei, mas esta força se manifesta apenas entre os contratantes. THEODORO JÚNIOR, Humberto. **O contrato e sua função social**. 4. Rio de Janeiro Forense 2014 ebook.

³⁵ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

³⁶ Art. 3º §2º da do CDC. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

³⁷ EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. LEGITIMIDADE RECURSAL LIMITADA ÀS PARTES. NÃO CABIMENTO DE RECURSO INTERPOSTO POR AMICI CURIAE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO OPOSTOS PELO PROCURADOR GERAL DA REPÚBLICA CONHECIDOS. ALEGAÇÃO DE CONTRADIÇÃO. ALTERAÇÃO DA EMENTA DO JULGADO. RESTRIÇÃO. EMBARGOS PROVIDOS. 1. Embargos de declaração opostos pelo Procurador Geral da República, pelo Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON e pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC. As duas últimas são instituições que ingressaram no feito na qualidade de amici curiae. 2. Entidades que participam na qualidade de amicus curiae dos processos objetivos de controle de constitucionalidade, não possuem legitimidade para recorrer, ainda que aportem aos autos informações relevantes ou dados técnicos. Decisões monocráticas no mesmo sentido. 3. Não conhecimento dos embargos de declaração interpostos pelo BRASILCON e pelo IDEC. 4. Embargos opostos pelo Procurador Geral da República. Contradição entre a parte dispositiva da ementa e os votos proferidos, o voto condutor e os demais que compõem o acórdão. 5. Embargos de declaração providos para reduzir o teor da ementa referente ao julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2.591, que passa a ter o seguinte conteúdo, dela excluídos enunciados em relação aos quais não há consenso: ART. 3º, § 2º, DO CDC. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. Ação direta julgada improcedente. (STF - ADI-ED: 2591 DF, Relator: EROS GRAU, Data de Julgamento: 14/12/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 13-04-2007 PP-00083 EMENT VOL-02271-01 PP-00055)

Código³⁸, dentre os quais: a) o direito à informação (art. 6º, III, CDC); b) o direito à autorização expressa do segurado (art. 39, VI, CDC) e c) o direito ao conhecimento prévio do conteúdo dos contratos (arts. 46 e 47, CDC).³⁹

As seguradoras, ao apresentarem as suas propostas, através dos corretores de seguros, devem assegurar-se de que os corretores repassem todas as informações relevantes ao contrato a ser firmado. Estas informações devem estar munidas de veracidade e objetividade, inclusive no que concerne ao posicionamento da empresa no mercado. Não deixando de lado, por óbvio, as coberturas oferecidas e os riscos excluídos. Para Mauricio Carlos Borges Pereira “As informações prestadas ao segurado a respeito do seguro contratado ou em vias de contratação devem ser precisas e completas.”⁴⁰ Também para Mara Eugênia Reis Finkelstein, a previsão do inciso III do art. 6º “É mais uma extensão do dever do fornecedor de informar ao público sobre todas as características importantes de produtos e serviços, para o que o consumidor possa adquirir um produto, sabendo exatamente o que vai encontrar”.⁴¹

Sendo o contrato de seguro uma expressão da vontade das partes (segurado e seguradora), não pode haver, por parte da seguradora ou do seu representante – o corretor de seguros – a execução de serviços, como preenchimento de proposta ou contratação de apólice, sem a expressa manifestação do interessado na contratação, o segurado. Ainda, há a necessidade da vontade do segurado também para a SUSEP:

³⁸ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

³⁹ PEREIRA, Mauricio Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008, p. 115 – 125.

⁴⁰ PEREIRA, Mauricio Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008, p. 115.

⁴¹ FINKELSTEIN, Maria Eugenia Reis, SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, p. 30.

“A celebração ou alteração do contrato de seguro somente poderá ser feita mediante proposta assinada pelo proponente, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado, exceto quando a contratação se der por meio de bilhete”⁴². Aqui se adequa a seguinte definição do corretor de seguros, retirada da Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964⁴³, que havia sido temporariamente revogada por Medida Provisória, em 2019, mas que continua vigente:

Art. 1º O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguros, admitidos pela legislação vigente, entre as Sociedades de Seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado.

Portanto, na relação entre segurado e seguradora, pode haver a intermediação da figura do corretor de seguros. Importante esclarecer que a intermediação não é obrigatória, de acordo com o art. 18 da mesma Lei⁴⁴, podendo a contratação ser realizada diretamente entre o proponente e a seguradora, entretanto, quando intermediado por corretor de seguros, o segurado possui os mesmos direitos, e neles está a necessidade de concordância com o preenchimento da proposta de seguro e com as condições para a aprovação da contratação, assim como para alterações no contrato, como observa Mauricio Carlos Borges Pereira:

Interpretando o referido dispositivo legal à luz das operações securitárias, resta transparente que a prestação de serviços pela seguradora está condicionada à apresentação da proposta, sendo que qualquer alteração posterior de valores deve ser autorizada pelo segurado. Tal autorização deve ser expressa, por meio de documento escrito, assinado por quem contratou o seguro, responsável pelo pagamento do prêmio.⁴⁵

⁴² BRASIL. Circular Susep nº 251, de 15 de abril de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/4187>. Acesso em: 08 out. 2020.

⁴³ BRASIL. Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4594.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

⁴⁴ Art. 18. As sociedades de seguros, por suas matrizes, filiais, sucursais, agências ou representantes, só poderão receber proposta de contrato de seguros:

- a) por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado;
- b) diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes.

BRASIL. Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4594.htm. Acesso em: 09 out. 2020.

⁴⁵ PEREIRA, Mauricio Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008, p. 122.

Tem-se a indispensabilidade do recebimento e entendimentos dos documentos que fazem parte do contrato do seguro. Os documentos utilizados para a formalização do contrato de seguro automotivo são a proposta e apólice de seguro. A SUSEP normatizou os elementos mínimos que estes documentos devem possuir:

Art. 15. Além das informações previstas em normativos específicos, a proposta e a apólice do seguro de que trata a presente Circular deverão conter, ainda, os seguintes dados:

- I –identificação do bem segurado;
- II –o valor atribuído ao bem, na modalidade de seguro “valor determinado”;
- III –indicação da tabela de referência e da tabela substituta, bem como seus respectivos veículos de publicação;
- IV –indicação do fator de ajuste, em percentual, a ser utilizado;
- V –prêmios discriminados por cobertura;
- VI –limites de indenização por cobertura;
- VII –franquias aplicáveis;
- VIII –bônus, quando houver; e
- IX –respostas ao questionário de avaliação de risco, quando houver.⁴⁶

Como poderá ser verificado, estes documentos e as informações acima identificadas não se constituem todo o rol de cláusulas do contrato de seguro, pois, são parte integrante do contrato as condições gerais, especiais e particulares, que, atualmente, por questões ambientais, segundo as seguradoras, não são mais disponibilizadas impressas aos segurados, sendo mantidas nos *sites* das empresas ou no *site* da SUSEP. Evidente que não se pode dizer que as seguradoras deixam de prestar as informações, pois as condições são de acesso público, entretanto, é dever das empresas garantir que estas condições, apesar de públicas, sejam acessíveis por todos os meios aos proponentes, anteriormente à formalização dos contratos, assim como que eventuais questionamentos sejam respondidos de acordo.

Para Claudia Lima Marques, o art. 46 do CDC⁴⁷ garante ao consumidor a proteção contratual e o dever de informar das empresas. As informações sobre o conteúdo do contrato devem ser “oportunizadas” previamente ao proponente. Defende que, se o consumidor não tiver a oportunidade de analisar previamente o contrato, o ato, mesmo que assinado, perderá a validade: “Em outras palavras, o contato não tem

⁴⁶ BRASIL. Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/5015>. Acesso em: 08 out. 2020.

⁴⁷ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 21 out. 2020.

seu efeito mínimo, seu efeito principal e nuclear que é obrigar, vincular as partes.”⁴⁸. Assim concorda Antonio Herman V. Benjamin, entendendo que a criação do CDC e o novo entendimento legislativo e judiciário “...relaciona-se com o reconhecimento de que o consumidor tem direito a uma informação completa e exata sobre os produtos e serviços que deseja adquirir”.⁴⁹

Manifesta está que a relação havida entre segurado e seguradora é de consumo e, logo, amparada pelo CDC, que garante ao consumidor o acesso prévio às condições contratuais, assim como à clareza nas cláusulas. O que se buscará a partir deste ponto é analisar se a contratação possui desfavorecimento ao proponente do seguro automotivo.

1.3 As cláusulas abusivas dos contratos de seguro automotivo

O art. 51 do CDC elenca situações em que as cláusulas dos contratos serão consideradas abusivas. Claudia Lima Marques entende que o CDC exerce função de proteção para o consumidor quando torna equitativa a relação com o fornecedor: “Estas normas do CDC aparecem como instrumentos do direito para restabelecer o equilíbrio, para restabelecer a força da “vontade”, das expectativas legítimas do consumidor, compensando, assim, sua vulnerabilidade fática”.⁵⁰

O CDC igualmente possui artigo em que relaciona as práticas abusivas (art. 39), que contém diversas previsões de aplicabilidade. Todavia, para Antonio Herman V. Benjamin, o rol não limita o reconhecimento de outras práticas, também de natureza prejudicial aos consumidores, posto que no caput do artigo foi incluído o termo “dentre outras práticas abusivas”. Benjamin entende que condutas que desacatem outras normas e especialmente preceitos constitucionais podem ser práticas abusivas:

Tomando por guia os valores resguardados pela Constituição Federal – mas é bom também não esquecer as Constituições estaduais – são abusivas as práticas que atentem, já aludimos, contra a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), a igualdade de origem, raça, sexo, cor e idade (art. 39, IV, do

⁴⁸ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 1219.

⁴⁹ BENJAMIN, Antônio Herman V in BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 234.

⁵⁰ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 1312.

CDC), os direitos humanos (art. 3º, II da CF), a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas (art. 5º, X, da CF).⁵¹

Como visto, a abusividade do contrato de seguro automotivo se apresenta de formas diversas estará presente se as condições demonstrarem desigualdade entre fornecedor e consumidor. Para Maria Eugênia Reis Finkelstein, “...Muitas vezes práticas abusivas são consideradas abusivas por serem economicamente opressoras, ou ainda por causarem danos ao consumidor.”⁵² Ainda, para a autora, as práticas abusivas podem ser classificadas em pré-contratuais; contratuais, pós-contratuais e métodos comerciais coercitivos.⁵³

Trazendo esta classificação para o seguro automotivo, a fase pré-contratual estaria no preenchimento da proposta de seguro que, conforme já demonstrado, precisa ser solicitada e assinada pelo proponente. A fase contratual seria o conhecimento de todo o seu conteúdo, sendo as condições gerais disponibilizadas ao segurado em sua integralidade e a fase pós-contratual, a execução contratual propriamente dita, em que o segurado deve estabelecer uma relação de boa-fé com o seguradora e informar eventuais alterações em seu perfil. Já os métodos comerciais coercitivos, entende-se estreita ligação com uma das principais propriedades dos contratos de seguros: a adesão.

O contrato de adesão está relacionado com a inexistência de negociação anterior à contratação. Para Orlando Gomes: “No contrato de adesão uma das partes tem de aceitar, em bloco, as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo a uma situação contratual que encontra definida em todos os seus termos.”⁵⁴ O consentimento ocorre com a adesão a conteúdo predeterminado da relação jurídica.⁵⁵ O contratante, por obrigatoriedade, no que concerne a contratos de iluminação, água ou gás, essenciais à subsistência, ou, por necessidade de suprir carências do serviço

⁵¹ BENJAMIN, Antônio Herman V in BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 268.

⁵² FINKELSTEIN, Maria Eugenia Reis, SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, p. 99.

⁵³ FINKELSTEIN, Maria Eugenia Reis, SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, p. 100.

⁵⁴ GOMES, Orlando. **Contratos**. 27. Rio de Janeiro Forense 2019 ebook

⁵⁵ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 1525.

público, assim como no seguro saúde, ou ainda, interessado na proteção do seu patrimônio, quando cuida-se de seguro automotivo, é apresentado ao produto pré-moldado e com características específicas, que, se não acatadas, tornam inviável a contratação⁵⁶.

Este posicionamento é reafirmado por Fernando Noronha, para quem o poder de uma das partes é muito superior à outra. Para o consumidor vulnerável e hipossuficiente resta: "...apenas a opção entre "pegar ou largar": ou celebra o contrato, nas condições propostas, ou fica sem contratar."⁵⁷ Para Claudia Lima Marques, os contratos de adesão possuem característica como a pré-elaboração unilateral; a oferta uniforme e de caráter geral e a aceitação que se dá por adesão às condições impostas pela empresa com maior força econômica⁵⁸. A doutrina reconhece esta característica do contrato de seguro:

Tradicionalmente o contrato de seguro é classificado pela doutrina como sendo de adesão, devido ao fato de possuir cláusulas predispostas e condições gerais impostas a todos os segurados, quer sejam eles consumidores pessoas físicas ou grandes empresas. A predisposição unilateral do contrato de adesão do seguro é decorrência direta da *"técnica negocial que exige a adesão em bloco, ou seja, o contrato se estabelece individualmente, mas sobre condições gerais"*.⁵⁹

Importante destacar que os contratos de adesão não são proibidos pelo CDC, tanto que o art. 54 do Código cria mecanismos para a sua existência. Entretanto, apesar desta previsão, não há como afirmar que a sua natureza não prejudica o

⁵⁶ "O que caracteriza o contrato de adesão propriamente dito é a circunstância de que aquele a quem é proposto não pode deixar de contratar, porque tem necessidade de satisfazer a um interesse que, por outro modo não pode ser atendido. Assim, quem precisa viajar, utilizando determinado meio de transporte, há de submeter-se às condições estipuladas pela empresa transportadora, pois não lhe resta outra possibilidade de realizar o intento. A alternativa é contratar ou deixar de viajar, mas se a viagem é necessária, está constrangido, por essa necessidade, a aderir às cláusulas fixadas por aquele que pode conduzi-lo." O ensinamento é de Orlando Gomes ("Contratos", pág. 142, 6a ed., Forense, 1977). TJSP, 11a Câmara, AC 197.165-2/3-SP, Rel. Des. Píndaro Franco, j. 22-10-1992, m. v.). In NUNES, Rizzatto. **O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial**. 5. São Paulo Saraiva 2015 ebook

⁵⁷ NORONHA, Fernando. Contratos de Consumo. Padronizados e de adesão in MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor: contratos de consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. 4 v. p. 157.

⁵⁸ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 1525.

⁵⁹ BISELLI, Giuliana. **O contrato de seguro e suas principais características**. 2015. Disponível em: <https://giulianabiselli.jusbrasil.com.br/artigos/179663397/o-contrato-de-seguro-e-suas-principais-caracteristicas>. Acesso em: 11 abr 2020.

consumidor, pois a predeterminação e imutabilidade acaba por favorecer a existência de cláusulas abusivas. Há decisões em que foram afastadas cláusulas de exclusão de pagamento para terceiros por serem consideradas abusivas, assim como a doutrina é pacífica na interpretação de disposições abusivas, como bem sintetizado por Wellington Pacheco Barros: “Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.”⁶⁰. Nas ementas a seguir, ficará demonstrado que o modelo de adesão contratual pode levar o consumidor a contratar sem analisar se todos os itens lhe são favoráveis.

DECISÃO: (...) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE COBRANÇA SECURITÁRIA DE VEÍCULO AUTOMOTOR - ÓBITO DA ESPOSA DO CONDUTO DO VEÍCULO - DANOS CORPORAIS CAUSADOS A TERCEIROS - CLÁUSULA EXCLUDENTE DE COBERTURA QUANTO TERCEIROS FORAM PARENTES PRÓXIMOS, RESIDENTES NA MESMA CASA OU DEPENDENTES ECONÔMICOS DO SEGURADO, CONDUTOR OU PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO - Apelação Cível nº 1.599.601-1 2 ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA - INTELIGÊNCIA DO ART. 51, IV, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE, EQUIDADE E BOA-FÉ -OBJETIVA - DEVER DE INDENIZAR - PAGAMENTO DO MONTANTE INTEGRAL DA COBERTURA (EVENTO MORTE) - DESCONTO DO SEGURO OBRIGATÓRIO DPVAT - POSSIBILIDADE - SÚMULA Nº 246, DO STJ - SENTENÇA REFORMADA - AÇÃO JULGADA PROCEDENTE - INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS - APELO PROVIDO. (TJPR - 9ª C.Cível - AC - 1599601-1 - Santa Izabel do Ivaí - Rel.: Domingos José Perfetto - Unânime - - J. 02.02.2017)

(TJ-PR - APL: 15996011 PR 1599601-1 (Acórdão), Relator: Domingos José Perfetto, Data de Julgamento: 02/02/2017, 9ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1974 20/02/2017)

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA. CONTRATO DE SEGURO DE VEÍCULO. DANO A TERCEIROS. ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA QUE EXCLUI PARENTE DA CONTRATANTE COMO TERCEIRO. RECURSO CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (...)4. No caso dos autos, a autora colidiu com o automóvel de seu irmão, quando tentava sair da garagem, e a ré se recusa a providenciar o conserto, sob a alegação de excludente de responsabilidade prevista no contrato firmado. 5. A cláusula que exclui a responsabilidade de reparar danos sofridos por terceiros, em razão de serem parentes da contratante, revela-se abusiva e nula de pleno direito nos termos do art. 51, I do CDC. Nesse sentido, cito o precedente: FULVIO NÓBREGA DE SOUZA versus ITAU SEGUROS S/A. JUIZADOS ESPECIAIS. SEGURO. CLÁUSULA ABUSIVA QUANTO A EXCLUSÃO DE TERCEIRO. 1. Não pode a companhia seguradora negar-se ao pagamento dos danos causados pelo veículo segurado ao argumento de que as vítimas são parentes do contratante, revestindo-se de clara abusividade a cláusula que não os admite como terceiros. 2. Não se encontra presente no descumprimento contratual um ato ilícito que possa justificar a

⁶⁰ BARROS, Wellington Pacheco. **Contratos. Estudos sobre a moderna teoria geral**. 1. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004, p. 154.

indenização pelo dano imaterial, estando ausentes lesões à personalidade, as que causam constrangimentos, vexames, dores, enfim sentimentos e sensações negativas ao espírito. (Acórdão n.312096, 20030110378599ACJ, Relator: JOSÉ DE AQUINO PERPÉTUO 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 12/04/2005, Publicado no DJE: 07/07/2008. Pág.: 140). 6. (...).

(TJ-DF 07462279420178070016 DF 0746227-94.2017.8.07.0016, Relator: JOÃO FISCHER, Data de Julgamento: 20/06/2018, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE : 26/06/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Nos casos em questão, as seguradoras utilizam cláusula contratual comum, em que o não pagamento de indenização em caso de sinistro envolve parente ou familiar próximo como terceiros, entretanto, os magistrados, baseados no art. 51 do CDC e, em decisões anteriores, apontaram a nulidade da cláusula por sua abusividade. A abusividade pode ser considerada na generalização da cláusula, pois, evidente que as empresas podem, através da sua análise risco, adotar critérios para regulação dos sinistros. A cláusula que impede o pagamento de indenização a parentes ou familiares que figurem como terceiro deve ter a finalidade de evitar fraude, entretanto, conforme demonstrado pela jurisprudência, a generalidade não pode ser a regra. Cada sinistro deve ser analisado de acordo com as suas circunstâncias e particularidades. Em caso de não detecção de má-fé ou evidência de fraude pelas partes envolvidas, abusiva será a previsão de não reparação dos danos.

Premente faz-se a identificação das cláusulas abusivas e para tanto, Claudia Lima Marques ensina que o CDC funciona em dois sentidos: na previsão pré-contratual, com as obrigações dos fornecedores e com o amparo judicial trazido pelo contrato⁶¹. O mercado de seguros, como visto, ainda possui a particularidade de estar vinculado a um sistema próprio de fiscalização, do qual é parte integrante a Superintendência de Seguros Privados, que será objeto de avaliação e estudo no segundo capítulo deste estudo, que vai tratar se o segurado é protegido pelas normas editadas pelo órgão regulador.

⁶¹ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 1315.

2 A PROTEÇÃO DO SEGURADO À LUZ DAS NORMAS DA SUSEP

2.1 O papel do órgão regulador na proteção do consumidor

O CDC criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O art. 105 determina os órgãos integrantes do SNDC e as suas competências.⁶² Para Bruno Miragem: “O espírito do Código é de integração dos diversos órgãos públicos e entidades privadas na atividade de promoção na defesa do consumidor”⁶³. Bruno Miragem ainda entende que, além do PROCON (em nível estadual e municipal), fazem parte do SNDC as Promotorias de Defesa do Consumidor e as Defensorias Públicas. Havia polêmica quanto ao enquadramento das agências reguladoras, pois estas teriam autonomia, mas o autor reconhece que isso foi superado e que as agências compõem o SNDC.⁶⁴

⁶²Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

⁶³ MIRAGEM, Bruno in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 2184.

⁶⁴ MIRAGEM, Bruno in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 2185.

A política nacional de seguros é de competência do Sistema Nacional Privados, criado pelo Decreto Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966 e dele fazem parte o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), os resseguradores, as sociedades autorizadas a operar e os corretores habilitados⁶⁵. O CNSP é órgão responsável pela política de seguros; as seguradoras são “as pessoas jurídicas que, em troca dos prêmios, assumem os riscos, fornecem as garantias e obrigam-se a indenizar, caso ocorram os sinistros.”⁶⁶. Os resseguradores são os responsáveis pelas coberturas dos grandes riscos, oferecendo um resseguro sobre contratos e os corretores são os intermediários entre os consumidores e as seguradoras.

A Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, é a responsável pela execução das políticas traçadas pelo CNSP e suas funções são o controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização resseguro. Uma das competências da SUSEP é “(...) baixar instruções e expedir circulares relativas à regulamentação das operações de seguro, de acordo com as diretrizes do CNSP;”⁶⁷. Dentre as suas principais atribuições, destaca-se: “Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados”.⁶⁸

⁶⁵ Art 7º Compete privativamente ao Governo Federal formular a política de seguros privados, legislar sobre suas normas gerais e fiscalizar as operações no mercado nacional;
Art 8º Fica instituído o Sistema Nacional de Seguros Privados, regulado pelo presente Decreto-lei e constituído:

- a) do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP;
- b) da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP;
- c) dos resseguradores;
- d) das Sociedades autorizadas a operar em seguros privados;
- e) dos corretores habilitados.

BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em 26 out. 2020.

⁶⁶ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 93.

⁶⁷ BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 24 mai. 2020.

⁶⁸ Atribuições da SUSEP

1. Fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação das Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades de Previdência Privada Aberta e Resseguradores, na qualidade de executora da política traçada pelo CNSP;
2. Atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro;
3. Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
4. Promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a eles vinculados, com vistas à maior eficiência do Sistema Nacional de Seguros Privados e do Sistema Nacional de Capitalização;

A SUSEP, como órgão regulador, possui como fim a proteção do consumidor e isso deve ocorrer respeitando os preceitos do Conselho Nacional de Seguros Privados e, por óbvio, o Código de Defesa do Consumidor, que, apesar de ter nascido em 1990, surgiu a partir da Constituição Federal de 1988, e que, “dado o seu escopo, diferentemente de outras lei que se voltam para uma espécie única de contrato (...), o raio de alcance do CDC é substancialmente maior, albergando toda e qualquer relação que se caracterize como sendo de natureza do consumo.”⁶⁹ Sendo assim, vinculada está a SUSEP às normas consumeristas, apesar da sua autonomia normativa. Como dito anteriormente, já foi reconhecido que as agências reguladoras, apesar de autonomia, são integrantes do SNDC e, apesar da SUSEP não se tratar de agência reguladora e, sim de Autarquia⁷⁰, pode-se utilizar este raciocínio por analogia.

O SNDC exerce as através do DPCD – Departamento Nacional de Defesa do Consumidor. Para Bruno Miragem fazem parte das características consultivas, o processamento de “consultas, denúncias ou sugestões” e a prestação de informações aos consumidores.⁷¹ Ainda, o DPDC, possui atribuições de fiscalização, que são desenvolvidas com a instauração de “...investigações preliminares e procedimentos administrativos a fim de averiguar, processar e punir infrações aos direitos dos consumidores.”⁷²

-
5. Promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o funcionamento das entidades que neles operem;
 6. Zelar pela liquidez e solvência das sociedades que integram o mercado;
 7. Disciplinar e acompanhar os investimentos daquelas entidades, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas;
 8. Cumprir e fazer cumprir as deliberações do CNSP e exercer as atividades que por este forem delegadas;
 9. Prover os serviços de Secretaria Executiva do CNSP.

BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 24 mai. 2020.

⁶⁹ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura**. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 37.

⁷⁰ BRASIL. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

Art. 5º Para os fins desta lei, considera-se:

I - Autarquia - o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.

⁷¹ MIRAGEM, Bruno in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 2240.

⁷² MIRAGEM, Bruno in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 2240.

A SUSEP efetiva a política de seguros através de fiscalização nas empresas (o último plano de fiscalização disponível no site da Autarquia é de 2015)⁷³. Também no site, há instruções de solvência, tais como monitoramento, capital mínimo, provisões técnicas, dentre outros.⁷⁴ No que concerne ao consumidor, dentro da aba “Fale Conosco”, há um link indicando como fazer uma reclamação, no qual o consumidor é orientado como preencher um formulário com o nome da empresa e os seus dados pessoais, além da informação de que a reclamação será enviada à ouvidoria da empresa, que terá o prazo de 15 dias para responder diretamente ao interessado.⁷⁵ Na mesma página, ainda, há orientações sobre como realizar consultas técnicas, assim como pedidos de informação, de acordo com a Lei 12.527/2011.

Recentemente, a SUSEP revogou a norma anterior – de 2005 – que tratava do processamento das reclamações do consumidor. A Circular SUSEP nº 613, de 11 de setembro de 2020⁷⁶, não traz novidade quanto à apresentação da reclamação, pois continua sendo dirigida às ouvidorias das entidades supervisionadas e respondidas diretamente ao consumidor. A grande inovação da norma está na migração para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a partir de 01 de janeiro de 2021. Diz a norma que as reclamações serão processadas na plataforma “Consumidor.gov.br” e que os dados serão utilizados para as atividades de regulação e supervisão do setor.

A Circular apresenta algumas definições importantes, dentre as quais: 1) “denúncia: relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais

⁷³ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-mercado/plano-de-fiscalizacao-2013/plano-de-fiscalizacao-da-susep-2015>. Acesso: em 26 out. 2020.

⁷⁴ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-mercado/solvencia/monitoramento-prudencial-1>. Acesso: em 26 out. 2020.

⁷⁵ Caro(a) Consumidor(a),

Ao registrar sua reclamação, verifique o nome correto da empresa reclamada. A identificação correta da empresa reclamada nos ajuda a atendê-lo melhor, pois evita que a Susep acione a Companhia errada, agilizando, assim, a solução de seu problema.

Ressaltamos que empresa reclamada deverá ser necessariamente uma Seguradora, Sociedade de Capitalização **ou** Entidade Aberta de Previdência Complementar.

Caso não consiga fazer a identificação correta, verifique o disposto no seu contrato de seguro, certificado de participante ou título de capitalização. Em último caso, entre em contato diretamente com a empresa contratada, seu corretor, estipulante (no caso de contratos coletivos) ou estabelecimento comercial (no caso de produto/serviço contratado em rede varejista).

Após o registro na Susep, sua reclamação será transmitida à ouvidoria da empresa reclamada, que terá o prazo de até 15 (quinze) dias para contatá-lo diretamente a fim de prestar os devidos esclarecimentos ou apresentar a solução para o questionamento formulado.

Disponível em <http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/coate/orientacoes-para-registro-de-reclamacoes>. Acesso: em 26 out. 2020.

⁷⁶ Disponível em <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/23569>. Acesso: em 26 out. 2020.

disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, previdência complementar aberta e capitalização;” 2) “reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar;”. Pela leitura destes dispositivos, o consumidor poderá apresentar a sua reclamação através da plataforma “Consumidor.gov.br”, que será analisada e respondida pela ouvidoria do ente supervisionado. A denúncia também poderá ser apresentada pelo consumidor, entretanto, deverá estar investida de elementos mínimos para a sua aceitação, sendo o menos óbvio ao consumidor a “indicação da infração cometida”, conforme previsão do inciso II ao art. 8º da norma.

Caso a denúncia atenda aos requisitos da norma e tenha materialidade, o consumidor chegará ao Processo Administrativo Sancionador – PAS. O PAS é regulado pela Resolução CNSP nº 243, de 2011⁷⁷ e cujo objetivo é determinar as sanções administrativas ao mercado supervisionado, na atividade de fiscalização da Autarquia. Cabe destacar que o objetivo do PAS é a aplicação de sanção por descumprimento de contrato ou de normas aplicáveis à matéria objeto da denúncia. Não há previsão legal de cobrança de valores que sejam direcionados ao consumidor ao final do processo. As multas aplicadas são destinadas e administradas pelo Estado, diferentemente de eventuais valores recebidos em processos judiciais.

O Processo Administrativo Sancionados resulta de três instrumentos identificados pela SUSEP como auto de infração, denúncia e representação⁷⁸. O auto de infração e a representação são de competência dos agentes públicos e utilizados comumente nos seus deveres de fiscalização, enquanto a denúncia é recebida e processada pelos setores que realizam o atendimento ao público. Os três procedimentos garantem ao denunciado o direito ao contraditório e ampla defesa e há fases de recursos previstas na norma. Com exceção de particularidades ligadas à

⁷⁷ BRASIL. Resolução CNSP nº 243, de 2011. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/9844>. Acesso em: 24 maio 2020.

⁷⁸ Art. 86 da Resolução CNSP 243/2011. BRASIL. Resolução CNSP nº 243, de 2011. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/9844>. Acesso em: 24 maio 2020.

estrutura do SNSP, a Resolução segue os parâmetros da conhecida Lei do Processo Administrativo – Lei nº 9.784, de 29/01/1999.⁷⁹

A polêmica sobre a Resolução 243 está na responsabilização das pessoas naturais, prevista no art. 4º: “§ 1º A pena de multa será aplicada à pessoa natural ou jurídica responsável pela infração.”⁸⁰ O art. 78 da norma determina que haverá instauração de inquérito administrativo para a apuração da responsabilidade dos administradores, controladores e membros de conselhos estatutários. Em artigo sobre o tema, foi analisado que a responsabilização dos administradores pode ocorrer somente se verificado que houve dolo ou culpa por parte do autor e que, ao publicar alteração à resolução 243, em 2015, a SUSEP cumpriu este papel.⁸¹

Os processos de reclamação e de denúncia auxiliam no cumprimento do dever regulatório da SUSEP, e possuem caráter punitivo, visto que implicam em aplicação de penalidade nas empresas supervisionadas, em caso de descumprimento das normas estabelecidas, entretanto, para o consumidor, não há um caráter prático, posto que, mesmo se demonstrada a violação ao direito, não haverá a imposição de pagamento de indenização ou alteração na forma da regulação do sinistro, o que torna a criação das normas essencial para a proteção do consumidor.

Além dos processos de reclamação e denúncia, a SUSEP atua na fiscalização direta das empresas do mercado regulado, que, inclusive, devem enviar informações intermitentes à Autarquia, como o Formulário de Informações Periódicas – FIP, que deve ser transmitido mensalmente e deve conter dados contábeis e atuariais, dentre outros⁸². Nas suas atividades de fiscalização, caso sejam averiguadas insuficiências financeiras das empresas para cobertura dos riscos assumidos, a SUSEP poderá

⁷⁹ BRASIL. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm. Acesso em: 27 out. 2020.

⁸⁰ BRASIL. Resolução CNSP nº 243, de 2011. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/9844>. Acesso em: 27 out. 2020.

⁸¹. ALMEIDA, Shana Araujo de; CALAIS, Camila Leal; MENESCAL, Mariana Ferraz; FURTADO, Renata; STORINO, Sheila; ROCHA, Vinicius Pascoal da; BRAUN, Rodolfo; MATTOS, Paula; DABUS, Daniele; PIVATO JUNIOR, Luiz Antonio. **Responsabilização dos administradores das sociedades seguradoras no âmbito do processo administrativo da SUSEP**. in CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017.p. 45.

⁸² BRASIL. Circular Susep nº 517, de 30 de julho de 2015. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/14370>. Acesso em: 03 nov. 2020.

propor regime especial de fiscalização (direção fiscal), intervenção, ou liquidação extrajudicial da empresa. Estas previsões constam do Decreto-Lei nº 73/66⁸³.

No que se refere ao impacto para o consumidor, a direção fiscal e a intervenção podem ser consideradas como de menor abalo, pois a empresa continua as suas operações, mesmo que possa ocorrer o afastamento da diretoria, se assim o Conselho Nacional de Seguros Privados entender necessário. Grandes prejuízos serão observados ao consumidor em caso de liquidação extrajudicial, que poderá ser decretada voluntária ou compulsoriamente. A compulsoriedade estará configurada nas seguintes situações:

- Art 96. Além dos casos previstos neste Decreto-lei ou em outras leis, ocorrerá a cessação compulsória das operações da Sociedade Seguradora que:
- a) praticar atos nocivos à política de seguros determinada pelo CNSP;
 - b) não formar as reservas, fundos e provisões a que esteja obrigada ou deixar de aplicá-las pela forma prescrita neste Decreto-lei;
 - c) acumular obrigações vultosas devidas aos resseguradores, a juízo do órgão fiscalizador de seguros, observadas as determinações do órgão regulador de seguros;
 - d) configurar a insolvência econômico-financeira.⁸⁴

De acordo com o art. 96, parte dos motivos está ligado à situação financeira da empresa. Albeno Mendonça Silva explica que a liquidação extrajudicial não será automática e que às empresas é facultada a apresentação de plano de recuperação, que será avaliado.⁸⁵ Caso o plano não seja aceito, a liquidação será decretada pelo CNSP e Albeno Mendonça Silva diz que o efeito principal é: “Finalmente decretada a liquidação extrajudicial, toda operação da sociedade de seguros é suprimida, passando ao liquidante, todo comando mediante poderes outorgados pela SUSEP”.⁸⁶ A decretação do regime possui outros efeitos, entretanto, a suspensão das operações pode ser compreendida como aquela que causa o efeito mais imediato para os consumidores, pois implica em cancelamento dos contratos vigentes e não

⁸³ BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 03 nov. 2020.

⁸⁴ BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 03 nov. 2020.

⁸⁵ SILVA, Albeno Mendonça. **Os impactos das liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP sobre os segurados**. 2018. 50 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Departamento de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018. p. 30.

⁸⁶ SILVA, Albeno Mendonça. **Os impactos das liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP sobre os segurados**. 2018. 50 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Departamento de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018. p. 33.

pagamento dos sinistros em regulação. Benjamin Soares de Azevedo Neto descreve os impactos sofridos pelos segurados com a decretação da liquidação:

Decretada a liquidação extrajudicial os segurados das empresas liquidadas têm canceladas as coberturas vigentes quando da decretação da liquidação extrajudicial. Além do desconforto de repentinamente estar sem cobertura, em muitos tipos de contratação já estão pagos prêmios referentes a períodos a transcorrer, que cancelada a cobertura deveriam ser apurados e devolvidos. No jargão dos seguros estes são para a seguradora “prêmios não ganhos”, recebidos, mas cujo período de risco não transcorreu. Sinistros anteriores não pagos, ocorridos antes da liquidação, muitas vezes sendo pagos em atraso, com a liquidação serão inscritos no quadro geral de credores e tendem a ter o prazo de pagamento sensivelmente aumentado. Prêmios acidentalmente pagos pelo segurado após a liquidação, como desconto programado em folha, boleto pago inadvertidamente ou que estivesse programado para débito automático, devem ser restituídos pela empresa. Mas não é fácil receber valores de massas em liquidação.⁸⁷

Neste sentido, o CNSP editou norma para regular os regimes especiais e, dentre as suas diretrizes está: “proteção ao direito do consumidor”⁸⁸. A mesma norma relaciona os deveres dos liquidantes, que devem “verificar e classificar os créditos e elaborar o quadro geral de credores”⁸⁹. É realizado levantamento dos bens do ativo e das reservas técnicas, com vistas ao pagamento dos credores de acordo com a classificação que será realizada, entretanto, este trabalho é complexo e demorado e, mesmo que haja reservas técnicas suficientes para o pagamento dos credores, podem transcorrer anos entre o início do processo e a efetiva quitação das obrigações. Benjamin Soares de Azevedo Neto realizou pesquisa com liquidantes e apontou algumas situações como complicadoras do processo: ações e penhoras judiciais, demora da SUSEP em responder demandas e dificuldades do próprio processo.⁹⁰

O que se depreende desta situação é que, apesar de haver outros personagens envolvidos no processo (empregados, corretores, fornecedores etc.), o consumidor é

⁸⁷ AZEVEDO NETO, Benjamin Soares de. **Liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP: impacto, dificuldades e oportunidades**. 2015. 127 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Pública, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2015. p. 34.

⁸⁸BRASIL. Resolução Cnsp nº 335, de 2015. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/15427>. Acesso em: 03 nov. 2020.

⁸⁹BRASIL. Resolução Cnsp nº 335, de 2015. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/15427>. Acesso em: 03 nov. 2020.

⁹⁰ AZEVEDO NETO, Benjamin Soares de. **Liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP: impacto, dificuldades e oportunidades**. 2015. 127 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Pública, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2015. p. 115.

o grande prejudicado, pois possuía a expectativa de cobertura, quando ainda segurado, e a expectativa de recebimento, quando sinistrado. Exemplo deste cenário, é Confiança Companhia de Seguros, empresa de renome no Rio Grande do Sul, que teve a sua liquidação extrajudicial decretada em 19/12/2014, através da Portaria SUSEP nº 6.119⁹¹. Em consulta ao *site* da empresa, pode-se verificar que o regime está em fase de recebimento e análise de pedidos de habilitação ao quadro geral de credores, portanto, passados quase seis anos do início da liquidação, ainda não houve pagamento para os segurados: Aviso aos credores divulgado pela empresa: “...encontra-se disponível neste sítio eletrônico a atualização do Quadro Geral de Credores (QGC) provisório, com data-base em 31 de agosto de 2020, da Confiança Companhia de Seguros – Em Liquidação Extrajudicial.”⁹²

Há entendimentos de que se o órgão regulador não cumpre o seu papel, ele pode ser responsabilizado. Flavia Hammerle Rezende, Ivy Cassa, Jaqueline Suryan e Marcelo Barreto Leal fazem uma análise de um caso que foi levado à justiça que envolvia um plano de previdência privada fechado e a Secretaria de Previdência Complementar – PREVIC. Na sentença, o juiz entende que a União agiu com culpa por não ter adotado medidas saneadoras. A União possuía papel necessário na fiscalização do plano e na proposição da solução, o que foi entendido que não foi cumprido. Destacam que a Constituição Federal e o Código Civil possuem previsão de responsabilização do Estado em caso de prejuízos a terceiros causados atos de seus agentes e que a doutrina também possui esta posição⁹³. Concluem que:

Em conclusão, pode-se verificar a partir de uma visão protetiva e, quiçá paternalista, da doutrina brasileira, no sentido de responsabilização do Estado quando do exercício da atividade regulatória, ao menos de forma incontroversa entre os autores, no que tange à omissão.

Tal conclusão se verifica no exemplo tratado neste artigo, qual seja, o caso Aeros, em que o Estado nacional brasileiro, é responsabilizado a adimplir compromissos de entidade de previdência complementar fechada, sob o argumento de falha a atividade regulatória, especificamente, no exercício da fiscalização.⁹⁴

⁹¹ BRASIL. Portaria Susep nº 6.119, de 18 de dezembro de 2014. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/13296>. Acesso em: 03 nov. 2020.

⁹² Disponível em <http://www.confiancaseguros.com.br/2010/>. Acesso em 08 nov. /2020.

⁹³ REZENDE, Flavia Hammerle; CASSA, Ivy; SURYAN, Jaqueline; LEAL, Marcelo Barreto. **Responsabilidade extracontratual do Estado na omissão pela fiscalização em matéria privada**. In CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017. p. 87

⁹⁴ REZENDE, Flavia Hammerle; CASSA, Ivy; SURYAN, Jaqueline; LEAL, Marcelo Barreto. **Responsabilidade extracontratual do Estado na omissão pela fiscalização em matéria privada**. In

Vislumbra-se a partir desta leitura que a SUSEP é responsável pela sua atividade de fiscalização e que a sua eventual omissão causa danos pelos quais o Estado pode ser responsabilizado. Ainda, Alexandre Santos de Aragão defende que cabe uma revisão do conceito do poder de polícia, que não aquele que apenas restrinja direitos dos entes regulados⁹⁵ entretanto, o conceito de regulação para ele inclui:

Por todo o exposto neste capítulo, já podemos condensada mente definir a regulação da economia como o conjunto de medidas legislativas, administrativas, convencionais, materiais ou econômicas, abstratas ou concretas, pelas quais o Estado, de maneira restritiva da autonomia empresarial ou meramente indutiva, determina, controla, ou influencia o comportamento dos agentes econômicos, evitando que lesem os interesses sociais definidos no marco da Constituição e os orientando em direções socialmente desejáveis.⁹⁶

O entendimento dos autores mencionados leva à conclusão de que as funções das entidades públicas são passíveis de revisão, entretanto, não devem perder o foco principal, que é o bem social. Etapa precípua para a total compreensão do papel da SUSEP, é o entendimento de como as normas de regulação são criadas, os mecanismos internos de concepção, o momento no qual as minutas se tornam públicas e o impacto que elas causam quando publicadas. Estes processos serão desvendados no item adiante que vai da criação das normas.

2.2 As características e o processo de criação das normas editadas pela SUSEP

No ordenamento jurídico, especialmente na Lei de Introdução às Normas do Direito brasileiro⁹⁷, há previsões para revogação de leis que firam normas já existentes. O atual Código Civil entrou em vigor após o CDC e este poderia ser um critério para revogação da norma anterior, mas Claudia Lima Marques defende que isso não ocorre porque as duas normas possuem os mesmos princípios, citando a Min. Eliana Calmon, diz: “O Código de Defesa do Consumidor é diploma legislativo que já se amolda aos novos postulados, inscritos como princípios éticos, tais como

CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery. **Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro**. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017. p.89.

⁹⁵ ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Curso de direito administrativo**. 2. Rio de Janeiro Forense 2013 ebook. p. 210.

⁹⁶ ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Curso de direito administrativo**. 2. Rio de Janeiro Forense 2013 ebook. p. 212.

⁹⁷BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

boa-fé, lealdade, cooperação, equilíbrio e harmonia das relações.”⁹⁸ Neste sentido, Bruno Miragem, entende que a regulamentação específica realizada pelos órgãos de controle não afrontam o ordenamento jurídico, sendo “atividade normativa secundária, de regulamentação das leis”.⁹⁹

A SUSEP publica em todos os exercícios o seu plano de regulação para aquele período, isto é, uma regra geral que trata do calendário e características das normas que serão estudadas e analisadas no exercício que se inicia. Esta norma geral prevê que a Autarquia editará normas que poderão ser submetidas ao processo de audiência ou consulta pública, entretanto, este processo não é indispensável à produção normativa.¹⁰⁰

Analisa-se a Consulta Pública nº 05/2019, que deu origem à Circular SUSEP nº 600/2020, a qual versa sobre a concessão de assistência financeira pelas entidades abertas de previdência complementar. A Consulta Pública foi liberada para acesso e sugestões do público em geral e do mercado supervisionado. Na análise consolidada pela SUSEP, foram consideradas as sugestões e justificativas oriundas de entidades do mercado e das empresas diretamente interessadas. Entidades e empresas citadas no documento: FENAPREVI, SINAPP, Capemisa, Grupo Sabemi, Invetprev, Grupo MBM, Grupo Aspecir, COMPREV, Viver, Previmil.¹⁰¹

Depreende-se que, apesar da relevância para o consumidor de assistências financeiras (empréstimos) oferecidas por entidades abertas de previdência complementar, apenas as empresas que comercializam o produto apresentaram as considerações¹⁰², portanto, as próprias empresas a serem reguladas podem interferir no processo de edição da norma, enquanto que a consulta não é acessível ao

⁹⁸ MARQUES, Claudia Lima in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 45.

⁹⁹ MIRAGEM, Bruno in MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019. p. 45.

¹⁰⁰BRASIL. Deliberação Susep nº 234, de 05 de março de 2020. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/21940>. Acesso em: 24 maio 2020.

¹⁰¹ Disponível em http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/copy_of_normas-em-consulta-publica/SEI_QUADRO_DE_SUGESTOES_CONSOLIDADO_ASSISTENCIA_FINANCEIRA%20-1.pdf. Acesso em: 24 mai. 2020.

¹⁰² As entidades representativas e suas afiliadas podem ser consultadas em <http://fenaprevi.org.br/> e <http://www.sinapp.org.br/>. As empresas citadas podem ter o seu registro na SUSEP consultado em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/mercado-supervisionado/entidades-supervisionadas>. Acesso em: 24 mai. 2020.

consumidor final. Frise-se que não se trata da questão de acesso ao *site*, que é gratuito e livre, mas por falta de conhecimento do consumidor quanto à importância e impacto do assunto em suas futuras contratações, ou mesmo quando se trata de renegociações de contratos em vigor.

Em julho/2020, foi lançada a consulta pública 16/2020 para tratar das operações dos seguros de danos¹⁰³. Com o lançamento da consulta, foi gerada minuta de circular a ser analisada pelos interessados. A minuta proposta altera, dentre outras, a Circular SUSEP nº 256/2004, que trata da estrutura mínima das condições gerais, portanto, não altera as regras de funcionamento das operações de seguro automóvel. A SUSEP disponibilizou junto à consulta informações de *webinar* realizado em 18/08/2020, em que informa que o foco da nova regulamentação é: inovação; produtos flexíveis; mais transparência; foco no consumidor e maior liberdade contratual.¹⁰⁴ A norma não possui previsão de publicação.

Analisando o conceito de “maior liberdade contratual”, divulgado no *webinar* da SUSEP¹⁰⁵, parece um caminho de menor regulação das atividades. Em artigo científico sobre a desregulamentação de um setor específico – o açucareiro – Caio Mario da Silva Pereira Neto, Mateus Pica Adami e Felipe Moreira de Carvalho, entendem que o processo pode ser meandroso e requer apreciação profunda para que não haja imprecisões. Dizem: “...o resultado do processo de reforma pode conter elementos contraditórios entre si — não se ajustando, portanto, aos próprios objetivos que motivaram a edição de um novo marco regulatório.”¹⁰⁶

Neste trabalho, tem-se analisado especialmente duas normas: As normas do CNSP e SUSEP, as quais podem ser consideradas normas complementares não somente ao CDC, como ao Capítulo XV, Seção I e II do Código Civil¹⁰⁷. No que

¹⁰³ Disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/edital-de-consulta-publica-susep-n-16/2020-267794429>. Acesso em: 27 out. 2020.

¹⁰⁴ Disponível em http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/copy_of_normas-em-consulta-publica/webinar%20massificados%2018-08.pdf. Acesso em: 27 out. 2020.

¹⁰⁵ Disponível em http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/copy_of_normas-em-consulta-publica/webinar%20massificados%2018-08.pdf. Consulta em 27/10/2020.

¹⁰⁶ PEREIRA NETO, Caio Mario da Silva; ADAMI, Mateus Piva; CARVALHO, Felipe Moreira de. **Desregulamentação e continuidade na intervenção estatal sobre o domínio econômico: o caso das cotas de importação favorecida de açúcar**. Revista de Direito Administrativo, [S.L.], v. 272, p. 175-208, 6 out. 2016. Fundacao Getulio Vargas. <http://dx.doi.org/10.12660/rda.v272.2016.64302>. p. 177

¹⁰⁷ CAPÍTULO XV - DO SEGURO - Seção I - Disposições Gerais - (...) - Seção II - Do Seguro de Dano - (...). BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

concerne ao Código Civil, encontra-se em vigor, desde 2004, Projeto de Lei 3.555, cuja ementa enuncia que “Estabelece normas gerais em contratos de seguro privado e revoga dispositivos do Código Civil, do Código Comercial Brasileiro e do Decreto-Lei nº 73 de 1966.”¹⁰⁸ O projeto de lei foi enviado para o Senado, em abril/2017, para apreciação e sua atual posição é “em tramitação”.

Em análise ao projeto, pode-se observar que há previsões hoje inexistentes em lei e que, nas normas regulamentares são ausentes, confusas, ou mesmo estão espalhadas em textos diversos, o que dificulta em muito o conhecimento do consumidor. Há, por exemplo, um capítulo dedicado ao risco, que vincula a necessidade de leitura das cláusulas de forma mais favorável ao consumidor; que traz a obrigatoriedade de clausulado claro e que ainda demonstra de melhor forma do que se trata o agravamento do risco.¹⁰⁹ Além desse capítulo há outros, dedicados ao prêmio, ao terceiro, às partes, ao contrato e outros assuntos tão relevantes quanto.

¹⁰⁸Disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=253500>. Acesso em: 27 out. 2020.

¹⁰⁹ CAPÍTULO III - DO RISCO

Art. 14. O contrato cobre os riscos relativos à espécie de seguro contratada. §1º Os riscos excluídos e os interesses não indenizáveis devem ser descritos de forma clara e inequívoca. §2º Se houver divergência entre os riscos delimitados no contrato e os previstos no modelo de contrato ou nas notas técnicas e atuariais apresentados ao órgão fiscalizador competente, prevalecerá o texto mais favorável ao segurado. §3º Quando a seguradora se obrigara garantir diferentes interesses e riscos, deverá a contratação preencher os requisitos exigidos para a garantia de cada um dos interesses e riscos abrangidos pelo contrato, de modo que a extinção ou nulidade de uma garantia não prejudicará as demais. §4º A garantia nos seguros de transporte de bens e de responsabilidade civil pelos danos relacionados com essa atividade começa no momento em que as mercadorias são de fato recebidas pelo transportador e cessa com a entrega ao destinatário. Art. 15. O contrato pode ser celebrado para toda classe de risco, salvo vedação legal. Parágrafo único. São nulas as garantias, sem prejuízo de outras vedadas em lei: I -de interesses patrimoniais relativos aos valores das multas e outras penalidades aplicadas em virtude de atos cometidos pessoalmente pelo segurado que caracterizem ilícito criminal; e II -contra risco proveniente de ato doloso do segurado, do beneficiário ou de representante de um ou de outro, salvo o dolo do representante do segurado ou do beneficiário em prejuízo desses. Art. 16. O contrato é nulo quando qualquer das partes souber, desde o momento de sua conclusão, que o risco é impossível ou já se realizou. Parágrafo único. A parte que tiver conhecimento da impossibilidade ou da prévia realização do risco e, não obstante, contratar pagará à outra o dobro do valor do prêmio. Art. 17. Desaparecido o risco, resolve-se o contrato com a redução do prêmio pelo valor equivalente ao risco a decorrer, ressalvado, na mesma proporção, o direito da seguradora às despesas realizadas com a contratação. Art. 18. O segurado deve comunicar à seguradora relevante agravamento do risco, tão logo tome conhecimento, inclusive o derivado de motivo alheio à sua vontade. §1º Será relevante o agravamento que conduza ao aumento significativo e continuado da probabilidade de realização do risco ou da severidade de seus efeitos. §2º Depois de ciente, a seguradora poderá, até o prazo máximo de vinte dias, cobrar a diferença de prêmio ou, não sendo possível tecnicamente garantir o novo risco, resolver o contrato. §3º A resolução deve ser feita por carta registrada com aviso de recebimento ou meio idôneo equivalente, e deverá a seguradora restituir a eventual diferença de prêmio, ressalvado, na mesma proporção, o direito da seguradora às despesas realizadas com a contratação. 7§4º No agravamento voluntário por parte do segurado ou beneficiário, a resolução por parte da seguradora produzirá efeitos desde o momento em que os riscos foram agravados. §5º A seguradora não responderá pelas consequências do ato praticado com a

Em matéria divulgada pelo site do Senado Federal, é citada a opinião de Bruno Miragem sobre o projeto de lei: “Os principais temas de conflito se repetem nos tribunais: doença preexistente, agravamento de risco, prescrição, prazos. O PLC 29 surge nesse contexto, com intenção de aumentar a confiança e diminuir as lides.”¹¹⁰ O projeto busca sanar diversos problemas enfrentados pelo consumidor, inclusive alguns dos apresentados neste trabalho, entretanto, conforme foi proposto em 2004, sofre alterações com o PL 8.034 de 2010 e encontra-se em tramitação no Senado, sem previsão de análise e votação, desde 2017, portanto, não será objeto de maior análise neste trabalho, cujo foco é o órgão fiscalizador, exatamente, porque, possuindo autonomia regulamentar, o CNSP disporia de capacidade de reforma das suas normas com maior agilidade do que o Congresso Nacional. Serão esmiuçados no próximo item os principais problemas encontrados pelo consumidor e que não encontram correspondência ou solução nas atuais instruções emanadas pelo sistema regulamentador.

2.3 Os problemas enfrentados pelo consumidor de seguro automotivo

Quando deparados com problemas de toda sorte, além dos órgãos administrativos (SNCD e SNSP) os consumidores podem socorrer-se do Poder Judiciário, de acordo com o art. 2º do Código de Processo Civil: “Art. 2º O processo começa por iniciativa da parte e se desenvolve por impulso oficial, salvo as exceções previstas em lei.”¹¹¹ A SUSEP divulga os seus julgamentos em primeira instância, entretanto elenca apenas as empresas e as sanções aplicadas, sem demonstrar os

intenção de aumentar a probabilidade ou de tornar mais severos os efeitos do sinistro. §6º Nos seguros sobre a vida ou integridade física a seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio, em caso de agravamento voluntário do risco. Art. 19. Perde a garantia o segurado que dolosamente não comunicar o fato causador de relevante agravamento do risco. Parágrafo único. O segurado que culposamente não comunicar o fato causador de relevante agravamento do risco do qual tenha tomado ciência será obrigado a pagar a diferença de prêmio que for apurada ou, se a garantia for tecnicamente impossível ou o fato corresponder a tipo de risco que não é subscrito pela seguradora, não fará jus à indenização. Art. 20. Se houver relevante redução do risco, o valor do prêmio será proporcionalmente reduzido, ressalvado, na mesma proporção, o direito da seguradora às despesas realizadas com a contratação. Disponível em <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=5231568&ts=1594038022765&disposition=inline>. Consulta em 27/10/2020.

¹¹⁰ VIEIRA, Anderson – Agência Senado. **Consumidores e empresas confrontam opiniões sobre regulação do setor de seguros** Fonte: Agência Senado. 2017. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2017/12/07/consumidores-e-empresas-confrontam-opinioes-sobre-regulacao-do-setor-de-seguros>. Acesso em: 27 out. 2020.

¹¹¹BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 24 maio 2020.

detalhes do caso analisado¹¹². Já os PROCONS não divulgam as ementas dos seus julgados, de modo que a melhor forma de estudar as reclamações dos consumidores se torna o Poder Judiciário.

Cristalino é o direito do consumidor de valer-se da ação judicial para o cumprimento dos preceitos consumeristas. O CDC¹¹³, inclusive, confere ao consumidor particularidades, como o art. 101, I, que permite a proposição da ação em seu domicílio, quando o seu objeto for a responsabilidade civil do fornecedor e produtor de serviços, assim como o art. 6º, VIII do mesmo diploma que prevê: “(...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”. Na inversão do ônus da prova, entra a figura do consumidor hipossuficiente. Maurício Carlos Borges Pereira considera que hipossuficiência não significa pobreza e, sim, e incapacidade de obter as provas que garantam a formação do convencimento do juiz: “Assim, verificada a ausência de possibilidade probatória, o julgador determinará a inversão do ônus probante.”¹¹⁴

Mesmo que direito básico do consumidor, a inversão do ônus da prova não é presumida pelo juiz ou ocorre sem a verificação de alguns critérios. Orlando Celso da Silva Neto cita decisão que indica a necessidade de convencimento do juiz com base nos dados apresentados: “Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da “facilitação da defesa” dos direitos do consumidor.”¹¹⁵ Ainda, Orlando

¹¹² Disponível em <http://www.susep.gov.br/setores-susep/cgjul/julgamentos-em-1a-instancia/julgamentos%20agosto.2020%20para%20o%20site.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020.

¹¹³ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 03 jun. 2020.

¹¹⁴ PEREIRA, Maurício Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros**. 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008. p. 117.

¹¹⁵ Serviços de mecânica. Código de Defesa do Consumidor. Arts. 6.o, VI, e 39, VI. Precedentes. 1. A inversão do ônus da prova, como já decidiu a Terceira Turma, está no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao “critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências” (art. 6.o, VIII). Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da “facilitação da defesa” dos direitos do consumidor (REsp 122.505-SP, da minha relatoria, DJ 24.08.1998). 2. O art. 39, VI, do Código de Defesa do Consumidor determina que o serviço somente pode ser realizado com a expressa autorização do consumidor. Em consequência, não demonstrada a existência de tal autorização, é imprestável a cobrança, devido apenas o valor autorizado expressamente pelo consumidor. 3. Recurso especial conhecido e provido, em parte. STJ, 3.a T., REsp 332.869, Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 02.09.2002, p. 184.

Celso da Silva Neto entende que a verossimilhança da alegação é outra condição para que o direito seja concedido: “Quando se tratar da inversão motivada por verossimilhança da alegação, o juiz deve observar a existência de indícios de que as alegações sejam verdadeiras, sua sequência lógica e sua plausibilidade.”¹¹⁶

Há doutrinas que defendem que o consumidor não deveria agir sozinho, valendo-se de leitura do art. 81 do CDC: “A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.” O principal argumento é que, em conjunto, o pleito do direito fundamental assegurado pela Constituição será mais acessível, pois o processo de conhecimento não garantiria o cumprimento das medidas previstas no CDC. Paulo Kouri fala sobre isso em sua obra de 2013:

A efetividade dos direitos do consumidor estabelecidos pelo CDC passa essencialmente pelo processo judicial. As concepções clássicas do processo, calcadas exclusivamente no processo individual, mostram-se absolutamente insuficientes para efetivar a proteção efetivada ao consumidor, enquanto detentor não de qualquer categoria de direito, mas de um direito fundamental, como visto anteriormente. Não haveria, em outras palavras, como o processo clássico corresponder ao princípio da facilitação da defesa do consumidor em Juízo presente no art. 6º, VIII, do CDC.¹¹⁷

Sendo o objetivo central do trabalho demonstrar como problemas cotidianos do consumidor de seguro automóvel são tratados pelo órgão regulador, essencial faz-se relacionar tais problemas, que serão demonstrados através de jurisprudências. Cabe destaque o fato de que a jurisprudência é extensa e apresenta os mais diversos tipos de reclamações, os quais envolvem também situações reguladas pela SUSEP, mas para as quais o consumidor não encontra resposta positiva da empresa contratada. Os casos que serão destacados possuem foco em questões que, para o consumidor, representam desafios, pois, não há diretrizes nas normas do órgão regulador, o que torna a obrigação de cumprimento de determinações de um mercado que não reconhece a sua vulnerabilidade.

a) A utilização do bônus como instrumento de negociação;

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro Forense 2013 1 recurso online. p. 139

¹¹⁶ SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro Forense 2013 1 recurso online. p. 140.

¹¹⁷ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 234.

O bônus, que é liberalidade das seguradoras, confere aos segurados sem sinistro ou com fidelidade às empresas, descontos no prêmio do seguro, entretanto, não é regulado pela SUSEP, o que autoriza os critérios de concessão e retirada do benefício sob a regulamentação do mercado. A SUSEP define apenas que, quando constante do contrato, deve ser respeitado. Sem uma norma, as empresas criam os seus próprios regramentos, que podem ser abusivos ou não transparentes na sua aplicabilidade. No seu Guia de Defesa de Orientação do Segurado, a SUSEP define bônus como: “Trata-se de critério definido pela seguradora para permitir uma redução no valor do prêmio quando o segurado apresentar um número de anos sem sinistros. A SUSEP não define regras para a aplicação ou suspensão de bônus.”¹¹⁸ Ao buscar parâmetros de cálculo ou definições de bônus, há diversos exemplos e formas, mas nenhuma muito esclarecedora. Por ser pública, foi escolhida uma explicação de uma corretora de seguros que define da seguinte forma:

A classe de bônus é usada na hora da renovação de uma apólice, ela é considerada um “indicador de experiência” do seu seguro. As classes podem ser explicadas da seguinte maneira: para cada ano sem sinistro, o cliente ganha um “ponto”, chamado de classe de bônus.

Com o passar dos anos e a não utilização do seguro, a classe de bônus vai aumentando. Quando o cliente fizer a renovação do seu seguro, esse bônus pode contribuir para um desconto no preço do seguro. A ideia do bônus é justamente “premiar” o segurado que, ao longo da vigência, não registrou nenhum sinistro. Em outras palavras, se não usar o seguro para situações como, por exemplo, acidentes de trânsito, roubo, furto e cobertura para danos a terceiros, o segurado terá direito a aumentar sua classe de bônus no ano seguinte.

É importante salientar que, mesmo que você troque de seguradora em uma renovação, você terá sua pontuação garantida e a sua classe de bônus não muda. Outra informação relevante a ser levantada: o bônus é pessoal e intransferível. Ou seja, se você tem uma classe de bônus 5, você não pode transferi-la para o seu pai, irmão ou cônjuge para aumentar e obter um desconto maior. O único jeito dela aumentar é com o passar dos anos sem que você sofra um sinistro.¹¹⁹

Portanto, em um cenário ideal, os segurados que não tiverem nenhum tipo de sinistro, vão acumulando pontos, que poderão ser utilizados para a obtenção de vantagem econômica na renovação do seguro. Os exemplos a seguir tratam de duas situações diferentes. O primeiro demonstra que o pagamento do prêmio não foi cobrado pela empresa na forma contratada, o que gerou a rescisão contratual e a

¹¹⁸Disponível em https://www2.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf, p. 15. Acesso em: 25 out. 2020.

¹¹⁹ Disponível em <https://www.minutoseguros.com.br/perguntas-frequentes/seguro-auto/o-que-e-classe-de-bonus>. Acesso em: 25 out. 2020.

perda do bônus. O segundo exemplo expõe que o sinistro ocorrido, mesmo que não de responsabilidade do segurado, também leva à perda do bônus.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. CONTRATO DE SEGURO DE AUTOMÓVEL. CANCELAMENTO UNILATERAL DO SEGURO POR RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA SEGURADORA, QUE NÃO DEBITOU NO CARTÃO DE CRÉDITO, AS PARCELAS AJUSTADAS. RESTITUIÇÃO DE PARTE DO VALOR PAGO. DANOS MATERIAIS DECORRENTES DA PERDA DE BÔNUS CONVERTIDA EM PERDAS E DANOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71008389405, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Julgado em 29/03/2019). (TJ-RS - Recurso Cível: 71008389405 RS, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Data de Julgamento: 29/03/2019, Quarta Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 03/04/2019)

ACIDENTE DE TRÂNSITO. AUTOMÓVEL ABALROADO NA LATERAL TRASEIRA ESQUERDA POR MOTOCICLETA. CONVERSÃO À ESQUERDA. PROVAS COLIGIDAS QUE INDICAM A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO EVENTO DANOSO. DANOS RELATIVOS À FRANQUIA DO SEGURO SUFICIENTEMENTE COMPROVADOS. PERDA DO BÔNUS DO SEGURO NA FUTURA RENOVAÇÃO QUE TAMBÉM MERECE SER REPARADA. VALORAÇÃO DO PRINCÍPIO DA IMEDIATIDADE. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (TJ-RS - Recurso Cível: 71003195492 RS, Relator: Adriana da Silva Ribeiro, Data de Julgamento: 26/01/2012, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 30/01/2012)

O que se pode inferir destas decisões é que, independente da vontade ou ação do segurado, a empresa possui o poder de retirada das vantagens concedidas anteriormente. No que concerne à falta de cobrança do prêmio do seguro, é dever da empresa colocar o consumidor em mora, isto é, avisar ao consumidor que o pagamento do prêmio não foi adimplido e que poderá ocorrer a rescisão contratual, em vista do que determina o art. 763 do Código Civil:¹²⁰ “Não terá direito a indenização o segurado que estiver em mora no pagamento do prêmio, se ocorrer o sinistro antes de sua purgação”. Já na segunda citação deste tópico, quando a ementa informa que “PROVAS COLIGIDAS QUE INDICAM A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO EVENTO DANOSO”, é possível anuir que o segurado não foi responsável pelo sinistro e, por conseguinte, não pode sofrer com os encargos relacionados com a perda do bônus.

¹²⁰BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 03 jun. 2020.

Além do direito à informação já tratado neste trabalho, que obriga a seguradora a colocar o segurado em mora, considerando que o bônus é definido pela empresa e informado ao segurado, sem a explicação de parâmetros de cálculo, pode-se considerar como cláusula abusiva e preservado estaria o direito do segurado a uma solicitação de revisão desta cláusula. Bruno Miragem defende que a revisão de cláusulas abusivas não precisa significar a extinção do contrato, que a nulidade do contrato deve ser estabelecida apenas se o juiz determinar que a manutenção é muito custosa ao consumidor: “Percebe-se que a diretriz do CDC orienta-se no sentido de assegurar a manutenção do contrato enquanto houver interesse útil a ser satisfeito mediante sua execução”.¹²¹

Não se pode encerrar este item sem o devido destaque à tese firmada pelo STJ: “O simples atraso no pagamento da prestação do prêmio do seguro não importa em desfazimento automático do contrato, sendo necessária, ao menos, a prévia constituição em mora do contratante pela seguradora, mediante interpelação”¹²². Este entendimento consta em ementa já citada e está intrinsecamente ligado à questão do bônus, pois, conforme visto, costuma ser causa de perda de vantagem econômica para o segurado, entretanto, não se trata apenas disso, é preciso estabelecer que se está diante de outro problema enfrentado pelo consumidor de seguros: a rescisão contratual não consensual.

b) O cancelamento unilateral do contrato de seguros:

A resolução ou extinção do contrato de seguro de contrato por vontade da seguradora é questão tratada comumente pelos Tribunais, tanto que gerou o entendimento: “Súmula 616 - A indenização securitária é devida quando ausente a comunicação prévia do segurado acerca do atraso no pagamento do prêmio, por constituir requisito essencial para a suspensão ou resolução do contrato de seguro.”¹²³ Ainda, pode-se utilizar a teoria do adimplemento substancial, explicada por Bruno

¹²¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.p. 176.

¹²² Disponível em <https://scon.stj.jus.br/SCON/jt/toc.jsp>. Consulta em 25/10/2020.

¹²³ (Súmula 616, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 23/05/2018, DJe 28/05/2018) (DIREITO CIVIL - CONTRATOS). Disponível em <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%28INTERPELA%24+OU+NOTIFICA%C7%C3O+OU+COMUNICA%C7%C3O+OU+%28CONSTITUI%C7%C3O+COM+ATRASO%29+OU+ABUSIVA+OU+CANCELAMENTO+AUTOM%C1TICO%29+COM+%28MORA+OU+ATRASO+OU+SUSPENS%C3O+UNILATERAL%29+COM+%28SEGURO+OU+SEGURADORA+OU+SEGURADO%29&tipo=sumula+ou+su&b=SUNT>. Consulta em 25/10/2020.

Miragem como o direito do fornecedor de realizar a cobrança da dívida, mas não de rescindir o contrato, pois, se satisfeito o pagamento de maior parte do contrato, violaria a boa-fé contratual a sua resolução.¹²⁴

A SUSEP, em vista da realidade de mercado, que possibilita o parcelamento do prêmio do seguro, editou a Circular nº 239/2013¹²⁵, que prevê condições para o parcelamento e cria a Tabela de Prazo Curto, que se trata de índices parametrizados de tempo de cobertura para casos de inadimplência ou cancelamento antecipado dos contratos. A norma não cria condições de cancelamento dos contratos. O Guia de Defesa e Orientação do Segurado somente menciona que “O contrato poderá ser rescindido com a concordância de ambas as partes”¹²⁶. A Circular faz uma relação entre a parcela de prêmio paga o prêmio total e a fração a ser aplicada sobre o período de vigência. Em um exemplo figurativo, caso um segurado tenha pagado 50% do prêmio total, ele terá direito a 120 dias de cobertura.

O Código Civil prevê que o segurado inadimplente perderá o direito à indenização: Art. 763. Não terá direito a indenização o segurado que estiver em mora no pagamento do prêmio, se ocorrer o sinistro antes de sua purgação.¹²⁷, entretanto, como visto, a seguradora é obrigada a notificá-lo da falta de pagamento, assim como está a seguradora obrigada a informar a extinção do contrato, de acordo com o art. 473: “A resilição unilateral, nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita, opera mediante denúncia notificada à outra parte.”¹²⁸

Álvaro Villaça Azevedo destaca cinco forma de extinção contratual sendo uma delas a “inexecução culposa, quando ocorre rescisão unilateral ou bilateral”¹²⁹, que seria o não cumprimento da obrigação firmada por uma das partes. Esta extinção pode ser realizada em comum acordo, nos termos do art. 472 do Código Civil: “Art. 472. O

¹²⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.p. 320.

¹²⁵ BRASIL. Circular Susep nº 239, de 22 de dezembro de 2003. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/4033>. Acesso em: 25 out. 2020.

¹²⁶ Disponível em https://www2.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf. Consulta em 25/10/2020.

¹²⁷ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 25 out. 2020.

¹²⁸ Disponível em https://www2.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf. Consulta em 25/10/2020.

¹²⁹ AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral dos contratos típicos e atípicos**. 3. São Paulo Atlas 2009 1 recurso online. p. 84.

distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato”¹³⁰. Ressalta que a rescisão unilateral deve ser informada ao outro contratante: “O art. 473 do mesmo Código admite que a “resilição unilateral” se faça, “nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita”, por “denúncia notificada” ao outro contratante.”¹³¹ Contudo, Villaça defende que a previsão de rescisão unilateral pode estar também prevista no contrato. As ementas a seguir demonstram que, mesmo havendo cláusula contratual que preveja a rescisão por inadimplemento, será considerada abusiva e reforçam a necessidade de aviso prévio ao cancelamento, ou pelo menos a colocação do segurado em mora:

APELAÇÃO CIVEL - AÇÃO ORDINÁRIA -SEGURO DE AUTOMÓVEL - SENTENÇA MONOCRÁTICA QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS CONSTANTES DA EXORDIAL PARA CONDENAR A APELANTE AO PAGAMENTO DO PRÊMIO DO SEGURO - PLEITO DE REFORMA - ALEGAÇÃO DE INADIMPLEMENTO DE PRESTAÇÃO PELA SEGURADA/APELADA - INSUBSISTÊNCIA - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO DOS AUTOS - IMPOSSIBILIDADE DE CANCELAMENTO UNILATERAL DO CONTRATO - OCORRÊNCIA DO SINISTRO CARACTERIZADA - NULIDADE DA CLÁUSULA QUE PREVÊ A RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO - DECISÃO UNÂNIME.

(TJ-SE - AC: 2009206691 SE, Relator: DES. JOSÉ ALVES NETO, Data de Julgamento: 14/07/2009, 1ª.CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇA DE SEGURO. SINISTRO DE AUTOMÓVEL. NÃO PAGAMENTO DA ÚLTIMA PARCELA DO PRÊMIO. DÉBITO EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DA COBERTURA. CANCELAMENTO DA APÓLICE. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA DO SEGURADO. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA DEVIDA. A jurisprudência sedimentou entendimento de que é ilegal o cancelamento da apólice ante o inadimplemento contratual sem que haja a prévia interpelação do segurado para quitação do valor em atraso.

(TJ-MG - AC: 10701100237893001 Uberaba, Relator: Nicolau Masselli, Data de Julgamento: 26/05/2011, Câmaras Cíveis Isoladas / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 13/06/2011)

Sendo assim, volta-se à abusividade praticada contra o consumidor de seguros, seja na falta de comunicação de inadimplência, seja na existência de eventual cláusula contratual que possibilite a rescisão contratual unilateral pelo não cumprimento de obrigação. Os dois primeiros itens foram dedicados ao contrato de

¹³⁰ Disponível em https://www2.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf. Consulta em 25/10/2020.

¹³¹ AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral dos contratos típicos e atípicos**. 3. São Paulo Atlas 2009 1 recurso online. p. 85

seguro sem a ocorrência do seu objeto principal: o sinistro. Os próximos itens tratarão de problemas que ocorrem quando os sinistros são configurados.

c) A cláusula de responsabilidade civil facultativa e a indenização para terceiros;

Como o título da cobertura define, trata-se de contratação facultativa, cujo objetivo é indenizar os danos causados ao terceiro envolvido em sinistro cuja responsabilidade seja do proprietário do automóvel causador do dano. A cobertura acessória do seguro de automóvel possui regramento próprio e como exemplo, buscam-se novamente as coberturas constantes das condições gerais do produto oferecido pela Bradesco Seguros S/A¹³², pois ela garante a cobertura de situações como danos corporais e materiais até o limite de indenização da apólice. O limite de indenização é determinado pelo proprietário do automóvel, quando preenche o questionário de perfil, o que também é necessário para a determinação da quantificação das coberturas.

¹³² Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9lF. Consulta em 24/05/2020. DANOS MATERIAIS E/OU DANOS CORPORAIS A TERCEIROS (RCF-V) – Nº 93

O seguro de Responsabilidade Civil de Veículo (RCF-V) garante o reembolso das indenizações que o Segurado for obrigado a pagar por danos materiais e/ou danos corporais, causados involuntariamente a terceiros.

A presente cobertura estabelece Limites Máximos de Indenizações distintos, independentes e incommunicáveis, por veículo incluído na apólice, para a Garantia de Danos Materiais e para a Garantia de Danos Corporais, que são consideradas para efeito do contrato de seguro:

- Garantia de Danos Materiais: obrigação de reembolso assumida pela Seguradora no que tange a reclamações de terceiros envolvendo exclusivamente danos à propriedade material, bens móveis ou imóveis e coisas, não abrangidos na Garantia de Danos Corporais.

- Garantia de Danos Corporais: obrigação de reembolso assumida pela Seguradora no que tange a reclamações de terceiros envolvendo exclusivamente danos corporais e lesões físicas à pessoa (relativos à morte, invalidez e despesas médicas e hospitalares), incluído eventual pensionamento e todos os prejuízos financeiros decorrentes dos citados eventos, não compreendendo os danos estéticos. Estarão abrangidos também pela presente cobertura o reembolso das despesas com os custos judiciais e honorários de advogado, devendo ser observado que: - Essas despesas decorram de reclamações relacionadas com os riscos cobertos pela presente cobertura; - O valor do reembolso total será de até 20% (vinte por cento) de cada valor contratado como Limite Máximo de Indenização para a garantia de danos materiais e/ou danos corporais, conforme o caso, sendo que o valor total não poderá ser superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sendo devido ao final do processo judicial; - O valor do reembolso não deverá ser adicionado ao Limite Máximo de Indenização da garantia de danos materiais e/ou da garantia danos corporais, conforme o caso, e farão parte integrantes destes; e - Todo e qualquer reembolso efetivado será deduzido dos Limites Máximos de Indenização de cada cobertura, conforme o caso. O Seguro de RCF-V contratado para caminhão extrapesado é automaticamente extensivo ao reboque ou semirreboque, desde que, no momento do acidente coberto, esteja atrelado ao veículo propulsor. A indenização não deverá ultrapassar os LMI's contratados para as coberturas DM e DC do caminhão extrapesado. Em qualquer caso, serão respeitados os Limites Máximos de Indenização estipulados na apólice.

É necessário compreender que há diferença entre limite máximo indenizável ao terceiro e valor de mercado referenciado, o qual é utilizado como parâmetro para indenização do automóvel segurado. O primeiro é o limite que o segurado determina no momento da contratação do seu seguro, enquanto o segundo está vinculado ao contrato realizado na modalidade “valor de mercado referenciado” da Circular SUSEP nº 269/2004¹³³. O segurado pode contratar uma apólice com a cobertura de valor de mercado referenciado para automóvel cuja avaliação seja de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), e pode determinar que o limite máximo de indenização para terceiro seja de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Entretanto, o problema usual no mercado segurador é que, na avaliação do sinistro, propõe-se ao terceiro o pagamento do valor de mercado calculado pela própria empresa, sem consulta aos índices de referência citados pela norma regulamentadora. Este valor apresentado pela seguradora pode ser inferior ao valor do limite de indenização e, por sua vez, inferior ao valor de tabela do automóvel sinistrado. A jurisprudência a seguir demonstra o fato: o pagamento de indenização a terceiro vítima de perda total com indenização calculada pela empresa.

¹³³ Art. 4oAs sociedades seguradoras, que comercializarem apólices de seguro de automóveis, podem oferecer ao segurado, quando da apresentação da proposta, a cobertura de “valor de mercado referenciado” e/ou de “valor determinado”.§ 1oPara efeito desta Circular, fica estabelecido que a cobertura de “valor de mercado referenciado” é a modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável, em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.§ 2oA aplicação do fator de ajuste de que trata o parágrafo 1º deste artigo poderá resultar em valor superior ou inferior àquele cotado na tabela de referência estabelecida na proposta, de acordo com as características do veículo e seu estado de conservação.§ 3oPara efeito desta Circular, fica estabelecido que a cobertura de “valor determinado” é a modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia fixa, em moeda corrente nacional, estipulada pelas partes no ato da contratação do seguro.Art. 5oAs sociedades seguradoras deverão observar os seguintes critérios na comercialização da modalidade de seguro de “valor de mercado referenciado”:I –a tabela de referência deverá ser estabelecida dentre aquelas divulgadas em revistas especializadas, jornais de grande circulação ou por meio eletrônico, desde que elaborada por instituição de notória competência; (Alterada pela CircularSUSEP nº 389/2009) II –As condições contratuais devem conter cláusula prevendo a utilização de uma segunda tabela de referência, estabelecida na proposta do seguro, observado o disposto no inciso I deste artigo, que será aplicada em caso de extinção ou interrupção da publicação da tabela adotada por ocasião da contratação do seguro, ficando entendido que, para fins de remissão, tal tabela será chamada de tabela substituta;III -A tabela de referência, a tabela substituta, o veículo de comunicação utilizado para fins de divulgação das tabelas e o fator de ajuste, em percentual, que serão utilizados na data da liquidação do sinistro, deverão constar expressamente da apólice; eIV -Para veículo zero quilômetro, deverá ser fixado prazo não inferior a 90 (noventa) dias, contado a partir da data de sua entrega ao segurado, durante o qual vigorará a cobertura com base no “valor de novo”, devendo a sociedade seguradora definir expressamente os critérios necessários para que seja aceita tal condição;§ 1oEntende-se como “valor de novo” o valor do veículo zero quilômetro constante da tabela de referência quando da liquidação do sinistro.§ 2oFica vedada a utilização de qualquer tabela elaborada por sociedade seguradora ou corretora de seguros.§ 3oPara efeito de controle estatístico, a sociedade seguradora deverá manter, em seus registros, o percentual, o valor da cotação do veículo obtido pela tabela adotada por ocasião da contratação do seguro e as tabelas de referência utilizadas.

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - TERCEIRO ENVOLVIDO EM SINISTRO COM VEÍCULO SEGURADO - PERDA TOTAL DO AUTOMÓVEL - PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO FEITO EM VALOR MENOR DO QUE A MÉDIA DE MERCADO - PLEITO DO VALOR REMANESCENTE ALÉM DOS LUCROS CESSANTES - PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS - INSURGÊNCIA - ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE PLEITEAR QUALQUER VALOR - ÓBICE INEXISTENTE - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE O VALOR APRESENTADO PELA AUTORA NÃO ERA O DEVIDO SEGUNDO TABELA DA "FIPE" - ÔNUS QUE COMPETIA À RÉ - INTELIGÊNCIA DO ART. 333, II, DO CPC - LUCROS CESSANTES DEVIDOS - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SC - AC: 361948 SC 2004.036194-8, Relator: Sérgio Izidoro Heil, Data de Julgamento: 10/08/2006, Terceira Câmara de Direito Civil, Data de Publicação: Apelação Cível n. , de Barra Velha.)

Nesta ementa, pode-se perceber que o segurado foi o responsável pela perda total do veículo do terceiro envolvido no acidente e que a seguradora efetuou o pagamento de valor cujo cálculo não seguiu a média de mercado, ou a tabela de referência. A empresa tampouco apresentou justificativa para este pagamento, não permitindo ao prejudicado que tomasse conhecimento dos critérios utilizados ou condições de questionamento. Importante destacar que, mesmo que o terceiro prejudicado não receba o tratamento de consumidor direto, ele ainda possui a garantia de ressarcimento do bem lesionado, conseqüentemente, o direito ao acesso às informações da regulação do sinistro.

Nos contratos em geral, a responsabilidade civil também cuida de reparação de danos causados. Para Bruno Miragem, o pagamento de indenização é espécie de reparação de danos, cujo objetivo é ressarcir os prejuízos causados à vítima. Entende Bruno Miragem que “Por indenização entenda-se a reparação por seu equivalente em dinheiro.”¹³⁴ É o que se vê no seguro automotivo. Quando ocorre o sinistro, os danos patrimoniais são calculados e há a proposição de valores de indenização. O problema demonstrado é a ausência de justificativa da seguradora para não utilização da tabela FIPE, que é referência usual no mercado para a indenização dos segurados. Há, na norma da SUSEP, a obrigatoriedade de utilização da tabela para o próprio segurado, mas não há esta previsão quando envolve o pagamento para terceiros.

Há uma distinção importante a realizar entre o CDC e a normatização da responsabilidade civil, já que, para Antônio Herman V. Benjamin, de acordo com o art.

¹³⁴ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. Direito civil responsabilidade civil. São Paulo Saraiva 2015 1 recurso online. p. 333.

14¹³⁵ do Código, excluem a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro¹³⁶, entretanto, a cláusula de responsabilidade civil do contrato de seguro automóvel possui exatamente esta função: cobrir o evento danoso, mesmo que gerado por culpa do consumidor, (segurado). Pode-se dizer que a cláusula de responsabilidade civil nos seguros nasceu para proteger o segurado de eventuais danos que causará outro. Bruno Miragem, quando cita René Savatier diz: “O objeto da relação obrigacional de responsabilidade civil será sempre o dever de indenizar, aí entendido o dever de responder com seu patrimônio pela reparação da vítima do dano ao qual se lhe imputa responsável.”¹³⁷, portanto, uma vez que a seguradora oferece a proteção ao segurado, não pode utilizar-se da culpa como fator para exclusão do pagamento da indenização.

d) O questionário de perfil e a regulação do sinistro:

O questionário de perfil é de preenchimento obrigatório pelo segurado na contratação de seguro automóvel; é o instrumento que descreve as condições do bem a ser segurado, fornece os elementos para avaliação do risco e precifica o serviço. Está intimamente conectado ao princípio da boa-fé, que permeia não somente o contrato de seguro, como os contratos em geral e possui questionamentos tais como: idade, sexo, profissão do condutor, endereço de residência e trabalho nos quais o automóvel permanece e se os locais possuem garagem, dentre outros pontos definidos por cada empresa. Estes dados têm como objetivo acessório auxiliar na regulação dos sinistros. O questionário muitas vezes é utilizado especialmente para balizar negativas de pagamento de indenização, por alegações de má-fé em seu preenchimento.

¹³⁵ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(..)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 25 out. 2020.

¹³⁶ BENJAMIN, Antônio Herman V in BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 174.

¹³⁷ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito civil responsabilidade civil**. São Paulo Saraiva 2015 ebook. p. 24.

Não há norma específica editada pela SUSEP que determine os critérios de negativa de sinistros baseados no questionário. A Circular SUSEP nº 251, de 15/07/2004, trata da negativa de seguro e determina, em seu art. 1º, § 4, que cabe à seguradora comunicar o segurado ou o corretor de seguros sobre a negativa de aceitação da proposta, justificando a decisão, sem, no entanto, estabelecer critérios claros de recusa.¹³⁸ As duas jurisprudências colacionadas a seguir tratam do princípio do seguro, que é a boa-fé, sendo subvertido para justificar negativas de pagamento:

APELAÇÃO CÍVEL EM AÇÃO DE COBRANÇA DE SEGURO. PRESCRIÇÃO NÃO OCORRÊNCIA. SEGURO DE VEÍCULO. FURTO. CLÁUSULA PERFIL. NEGATIVA DE COBERTURA. SINISTRO OCORRIDO EM LUGAR DIVERSO DO CONSTANTE NA APÓLICE COMO DE CIRCULAÇÃO HABITUAL DO AUTOMÓVEL. ALEGADA QUEBRA DE PERFIL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA MÁ-FÉ DO SEGURADO AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO. DEVER DE INDENIZAR. Quando se trata de contrato de seguro, as relações contratuais securitárias encontram-se ao abrigo do Código de Defesa do Consumidor, conforme inteligência que dimana do artigo 3º, § 2º. A fundamentação genérica utilizada para a negativa de cobertura do seguro não pode servir de norte para afastar o pagamento da indenização. É de ser relevado que a cobertura do risco contratado é o objeto primordial do seguro, onde a ocorrência do evento danoso (furto) enseja o dever de indenizar, mormente pela ausência comprovação da má-fé ou agravamento do risco pelo segurado, quando do preenchimento do questionário de avaliação de risco. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (TJ-PA - APL: 200930116668 PA, Relator: HELENA PERCILA DE AZEVEDO DORNELLES, Data de Julgamento: 10/11/2014, 2ª CÂMARA CÍVEL ISOLADA, Data de Publicação: 18/11/2014)

SEGURO DE VEÍCULO. FURTO. CLÁUSULA PERFIL. NEGATIVA DE COBERTURA. SINISTRO OCORRIDO EM LUGAR DIVERSO DO CONSTANTE NA APÓLICE COMO DE CIRCULAÇÃO HABITUAL DO AUTOMÓVEL. ALEGADA QUEBRA DE PERFIL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA MÁ-FÉ DO SEGURADO AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO. DEVER DE INDENIZAR. Quando se trata de contrato de seguro, as relações contratuais securitárias encontram-se ao abrigo do Código de Defesa do Consumidor, conforme inteligência que dimana do artigo 3º, § 2º. A fundamentação genérica utilizada para a negativa de cobertura do seguro não pode servir de norte para afastar o pagamento da indenização. É de ser relevado que a cobertura do risco contratado é o objeto primordial do seguro, onde a ocorrência do evento danoso (furto) enseja o dever de indenizar, mormente pela ausência comprovação da má-fé ou agravamento do risco pelo segurado, quando do preenchimento do questionário de avaliação de risco.

¹³⁸ BRASIL. Circular Susep nº 251, de 15 de abril de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/4187>. Acesso em: 24 maio 2020.

§ 4oFicará a critério da sociedade seguradora a decisão de informar ou não, por escrito, ao proponente, ao seu representante legal ou corretor de seguros, sobre a aceitação da proposta, devendo, no entanto, obrigatoriamente, proceder à comunicação formal, no caso de sua não aceitação, justificando a recusa.

CORREÇÃO MONETÁRIA. JUROS DE MORA. TERMO DE INCIDÊNCIA. A correção monetária, na ação de cobrança de indenização de seguro, tem como termo inicial o momento da recusa da seguradora no cumprimento da obrigação. Na esteira da inteligência que dimana do art. 405 do Codex Civil Brasileiro, contam-se os juros de mora a partir da citação. SENTENÇA MANTIDA. (TJ-SC - AC: 554085 SC 2010.055408-5, Relator: Gilberto Gomes de Oliveira, Data de Julgamento: 05/10/2011, Segunda Câmara de Direito Civil, Data de Publicação: Apelação Cível nº , de Blumenau)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ACIDENTE DE TRÂNSITO – RECUSA DA SEGURADORA EM PAGAR A INDENIZAÇÃO CONTRATADA NA APÓLICE SOB ALEGAÇÃO DE QUE O GENRO DO SEGURADO ERA O PRINCIPAL CONDUTOR DO VEÍCULO NÃO COMPROVADO – PERFIL INFORMADO NA DECLARAÇÃO PELO CONTRATANTE COMO FALSA – ANÁLISE SOBRE O QUESTIONÁRIO DO PERFIL DO SEGURADO - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE MÁ FÉ DO SEGURADO AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO - RECUSA ABUSIVA DA SEGURADORA – CONDUÇÃO DO VEÍCULO NO MOMENTO DO ACIDENTE PELO GENRO DO CONTRATANTE – (...) 1. A época do sinistro o genro do segurado trabalhava sob o regime de 14 por 14 em serviço na empresa não podendo assim utilizar o veículo de forma contínua. 2. (...) (Apelação Cível nº 201300217009 nº único0034805-86.2012.8.25.0001 - 1ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator (a): Ruy Pinheiro da Silva - Julgado em 20/05/2014) (TJ-SE - AC: 00348058620128250001, Relator: Ruy Pinheiro da Silva, Data de Julgamento: 20/05/2014, 1ª CÂMARA CÍVEL)

Em duas situações, o regulador do sinistro identificou que os veículos foram alvo de furto em locais que não estariam indicados no questionário de perfil. Como dito anteriormente, o questionário de perfil pretende determinar os principais locais de risco para o automóvel como a residência, o trabalho e o local de educação do segurado, entretanto, não é possível que se exija do consumidor um relatório completo de suas atividades com o automóvel, sob pena de negativa de sinistro caso este ocorra fora dos locais informados na proposta de adesão. Na terceira decisão, houve negativa porque o condutor do veículo, no momento do acidente, era diferente do questionário de perfil, entretanto, ficou comprovado que não se tratava de condutor principal do veículo, portanto, sem erro ou má-fé no preenchimento do questionário. Este tipo de critério, além de ferir a presunção de boa-fé da relação contratual, também põe em risco a liberdade do proprietário do automóvel de utilização do seu bem. Para as seguradoras, o questionário de avaliação de risco trata-se da ferramenta, utilizada para análise do risco e das circunstâncias dos sinistros.¹³⁹

¹³⁹ Formulário de questões, parte integrante da proposta de seguro, que deve ser respondido pelo Segurado, de modo claro e preciso, sobre os condutores e as características de utilização do veículo. É utilizado para o cálculo do prêmio do seguro e como parâmetro para avaliação da regularidade da cobertura em caso de sinistro.

Para completa compreensão do questionário de avaliação de risco, necessária faz-se uma avaliação do conceito de risco. Para Christiane Hessler Furck, “Conclui-se, assim, que o risco, visto como importante elemento no contrato de seguro, deve ser necessariamente futuro, incerto e independente da vontade das partes...”. Entende-se que risco é a possibilidade de causa do dano, que se trata da garantia do seguro. O questionário de avaliação de risco, portanto, possui o papel de determinar o valor do risco que aquele proponente e seu bem trarão à seguradora¹⁴⁰. Furck ainda explica como a avaliação ocorre: “O risco, nesse contexto, deve ser individualizado e delimitado, no sentido de proporcionar ao segurador a oportunidade de avaliá-lo, junto à proposta de seguro, de maneira que possa aceitá-lo ou recusá-lo justificadamente.”¹⁴¹

Portanto, é claro que a seguradora possui a necessidade de conhecimento das condições para a contratação, assim como há a necessidade de honestidade e boa-fé do proponente, entretanto, a cláusula de perfil que passou a ser criada demonstra que a cada dia mais informações do segurado são solicitadas e que, na regulação do sinistro, estas informações podem ser utilizadas para eventuais negativas.

Algumas situações de negativas relacionadas ao preenchimento do questionário de perfil são pontuadas por Carlos Alberto Del Papa Rossi: a) veículos furtados fora de garagens, em desacordo, com o preenchido em questionário: trata-se de “interpretação exagerada do questionário preenchido pelo segurado”, uma vez

PERDA DE DIREITOS

Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato nas seguintes situações

(...)

d) Se o Segurado, seu representante, ou seu Corretor de Seguros:

d.1) não fizer declarações verdadeiras e completas ou silenciar quanto a circunstâncias capazes de influir na aceitação da proposta, na análise do risco, na estipulação do prêmio e/ou na análise das circunstâncias decorrentes do sinistro, especialmente as informações prestadas no Questionário de Avaliação do Risco, hipóteses em que, além de perder o direito à indenização, o Segurado ficará obrigado ao pagamento do prêmio vencido; Devendo ser observado que fica vetado a negativa do pagamento da indenização ou qualquer tipo de penalidade ao Segurado na hipótese da pergunta constante no Questionário de Avaliação do Risco ter critério subjetivo para a resposta ou que possuam múltipla interpretação. Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9IF. Consulta em 12/10/2020.

¹⁴⁰ FURCK, Christiane Hessler. **O questionário de avaliação de risco no contrato de seguro de automóvel e a discriminação de gênero no Brasil**. in CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery.. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017, p. 15.

¹⁴¹ FURCK, Christiane Hessler. **O questionário de avaliação de risco no contrato de seguro de automóvel e a discriminação de gênero no Brasil**. in CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery.. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017, p. 16.

que, caso não esteja configurada a má-fé do segurado em ter informado possuir garagem quanto não o tem somente para conseguir melhor preço, não pode ocorrer a negativa, já que, em várias situações, é possível manter o automóvel estacionado temporariamente em via pública; b) veículos conduzidos por motoristas com perfil diferente ao questionário: A questão da idade é muito importante para o perfil e, novamente, caberá a negativa somente se provada a má-fé do proprietário do bem no preenchimento do questionário; c) Utilização do veículo para visitar clientes: Esta pergunta no questionário visa identificar se o veículo é utilizado para trabalho e se a atividade agrava o risco, entretanto, a visita a clientes não é mais gravosa do que atividades cotidianas. Assim, a conclusão é de que: “Cláusulas de perfil não são cláusulas de não indenizar.”¹⁴²

Logo, o perfil do segurado, apesar de essencial para a análise do risco, nem sempre, poderá ser preponderante na regulação do sinistro, uma vez que as especificidades dos sinistros deverão ser analisadas detidamente, visto que as seguradoras dispõem de mecanismos próprios de regulação, geralmente utilizando os serviços de vistoriadores de sinistros, que, inclusive, podem ser treinados pela Escola Nacional de Seguros.¹⁴³

e) A escolha da oficina e a garantia contratual:

A Circular SUSEP nº 269, de 30 de setembro de 2004, prevê, em seu art. 14: “Deverá ser prevista contratualmente a livre escolha de oficinas pelos segurados, para a recuperação de veículos sinistrados.”¹⁴⁴, isto é, em caso de ocorrência de sinistro, em que o automóvel possa ser recuperado, o segurado terá o direito à escolha de oficina. Este critério busca garantir ao consumidor o seu direito à liberdade prevista no II do art. 6º do CDC: “II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos

¹⁴² ROSSI, Carlos Alberto del Papa. AS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO SEGURADO PARA AVALIAÇÃO DE PERFIL E O DEVER DE INDENIZAR DAS SEGURADORAS. Disponível em: <https://carlosrossi.webnode.com.br/publicacoes-as-informacoes-prestadas-pelo-segurado-para-avaliacao-de-perfil-e-o-dever-de-indenizar-das-seguradoras/>. Acesso em: 12 out. 2020.

¹⁴³ Fundada em 1971 pelos principais atores do setor de seguros brasileiro, a ENS tem a missão de difundir o ensino, a pesquisa e o conhecimento em seguros. A instituição atende às necessidades dos profissionais brasileiros através da educação continuada, ajudando-os a enfrentar um mercado com forte competitividade. Disponível em <https://www.ens.edu.br/pt/aescola/historia>. Consulta em 22/10/2020.

¹⁴⁴ BRASIL. Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/5015>. Acesso em: 25 out. 2020.

produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;¹⁴⁵, assim como possibilita ao proprietário a segurança de manter o seu bem com fornecedores de seu conhecimento e confiança.

Ocorre que os consumidores costumam se deparar com dois problemas: 1) as seguradoras possuem oficinas credenciadas, de referência, que colocam à disposição dos segurados, mas não há liberdade total para escolha, uma vez que os segurados são orientados a buscar essa rede credenciada e 2) Os segurados, especialmente aqueles cujos automóveis estão dentro do prazo de garantia de fábrica, levam os seus automóveis para concessionárias e as seguradoras recusam pagamento dos orçamentos apresentados alegando que estão acima dos preços de mercado. A ementa abaixo demonstra isso.

RECURSOS INOMINADOS. SEGURO VEICULAR. NEGATIVA DE COBERTURA. PREVISÃO CONTRATUAL EXPRESSA PARA ESCOLHA DA OFICINA. DIREITO DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTE DO STJ. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE OS ORÇAMENTOS REALIZADO PELO SEGURADO ESTÃO ACIMA DA MÉDIA DE MERCADO. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DEVIDA. IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DE GASTOS COM “REPARO PROVISÓRIO”. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSOS DESPROVIDOS. 1. Restou incontroversa nos autos a seguinte situação fática: a) o autor possui contrato de seguro veicular com a ré, cujo prêmio foi adimplido em dia (mov. 1.6); b) o contrato do autor possuía previsão para escolha da oficina pelo segurado, independentemente de oficina ser ou não credenciada pela parte ré; c) após a ocorrência de sinistro, o autor acionou a seguradora, apresentando três orçamentos de oficinas de sua escolha (mov. 1.7 a 1.9); e d) houve a negativa de autorização de reparo pela ré sob a alegação que os valores orçados estavam muito superiores aos praticados no mercado (mov. 1.10 e 1.11) 2. “Embora comumente existam benefícios especiais para o uso da rede de oficinas referenciadas (ou credenciadas), como a redução ou o parcelamento da franquia, a disponibilização de carro reserva e a garantia, pelo ente segurador, da qualidade dos serviços prestados, é direito do segurado escolher livremente a empresa em que o , já que poderá preferir uma de sua confiança (art. 14 do automotor será reparado Anexo da Circular SUSEP nº 269/2004)” (STJ, REsp 1336781/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/10/2018, DJe 08/10/2018). 3. O orçamento de mov. 1.10 e 12.4 não se presta a comprovar que os valores dos orçamentos de mov. 1.7 a 1.9 estão acima da média de mercado. Isso porque no documento produzido pela ré há a seguinte inscrição “POSSUI RESSALVA (mov.MECÂNICA? LATERNA TRASEIRA ESQ E PAINEL TRASERIO R\$ 3800,00” 12.4). Analisando o orçamento, percebe-se que a ressalva mecânica se refere a peças cujo reparo constou como custo zero no início do documento. 4. Somando os valores do orçamento apresentado pela ré – e considerando como necessário ao reparo o valor ressalvado – é possível concluir que os valores orçados pelo autor não estão acima da média de mercado, razão pela qual deve ser o autor restituído integralmente do menor valor orçado (mov. 1.7). 5. Correta a sentença que deixou de determinar a restituição dos valores de “reparo provisório”, haja vista que a

¹⁴⁵BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 25 out. 2020.

realização deste foi de escolha do autor, que poderia ter reparado em definitivo o veículo segurado. 5. A configuração do dano moral pressupõe uma grave agressão ou atentado a direito da personalidade, capaz de provocar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado” (Aglnt no REsp 1655465/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 24/04/2018, DJe 02/05/2018). Com efeito, “somente haverá indenização por danos morais se, além do descumprimento do contrato, ficar demonstrada circunstância especial capaz de atingir os direitos de personalidade, o que não se confunde com o mero dissabor” (REsp 1599224/RS, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 08/08/2017, DJe 16/08/2017). 6. Considerando que não há nos autos qualquer prova de violação a direitos da personalidade da parte autora em razão da conduta da ré, indevida indenização por danos morais. 7. Sentença mantida. Recursos desprovidos. 8. Diante do desprovimento dos recursos de ambos os recorrentes, condeno-os ao pagamento de honorários, estes arbitrados em 20% sobre o valor da atualizado da condenação aos advogados de cada um dos litigantes, sem compensação, a teor do disposto no art. 85, § 14 do CPC combinado com o art. 55, caput da Lei nº 9.099/95. Custas devidas (Lei Estadual 18.413/14, arts. 2º, inc. II e 4º, e instrução normativa – CSJEs, art. 18). (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0076051-96.2017.8.16.0014 - Londrina - Rel.: Juiz Alvaro Rodrigues Junior - J. 30.04.2019) (TJ-PR - RI: 00760519620178160014 PR 0076051-96.2017.8.16.0014 (Acórdão), Relator: Juiz Alvaro Rodrigues Junior, Data de Julgamento: 30/04/2019, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 02/05/2019)

A decisão demonstra exatamente o caso em que o consumidor mais tem problemas a resolver. Na compra de automóvel novo, o proprietário é obrigado a realizar as revisões e consertos pelas concessionárias, para não ocorrer a perda da garantia do bem, ocorre que nem sempre as concessionárias fazem parte da rede credenciada de oficinas pelas seguradoras. Em contrapartida, Angélica Carlini, argumenta que as seguradoras, para garantia da qualidade dos serviços, auxílio contra fraudes e melhor precificação dos serviços, devem obter redes credenciadas, o que também protegeria o consumidor, uma vez que a rede credenciada e a necessidade de utilização estarão em contrato.¹⁴⁶

Entretanto, essa posição desconsidera que o consumidor permanece em situação desfavorável, pois, fica entre duas obrigações, a de manter a garantia do automóvel e realizar o conserto em concessionária indicada pela fabricante ou deixar o automóvel em oficina credenciada pela seguradora, que pode não ser a concessionária e perder a garantia. A ausência de regulamentação do assunto causa insegurança jurídica ao segurado.

¹⁴⁶ CARLINI, Angélica. Estudo sobre oficinas credenciadas no mercado de seguro de automóvel no Brasil. **Revista Jurídica de Seguros**, Rio de Janeiro, p. 16-175, nov. 2019.

f) Agravamento do risco:

Diz o art. 768 do Código Civil: “O segurado perderá o direito à garantia se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato.”¹⁴⁷ Para a SUSEP, agravamento do risco significa “Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pelo Segurador.”¹⁴⁸ As normas da SUSEP não possuem rol de situações que agravem o risco contratado. Pode-se argumentar que isso será analisado de acordo situação em que o sinistro ocorre e que listagem, mesmo que somente exemplificativa, não abrangeria amplamente. Entretanto, sem base de consulta, o consumidor fica dependente da regulação do sinistro realizada pela seguradora. As ementas a seguir vão demonstrar motivações diferentes para a justificativa de agravamento de risco:

EMBARGOS INFRINGENTES. SEGURO DE AUTOMÓVEL. ALEGAÇÃO DE AGRAVAMENTO DE RISCO. PERFIL DO CONDUTOR. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. 1. A atividade securitária objeto dos autos está abrangida pelo Código de Defesa do Consumidor, consoante disposição do artigo 3º, § 2º, devendo suas cláusulas obedecer às regras dispostas na legislação consumerista, modo a evitar eventuais desequilíbrios entre as partes, especialmente em virtude da hipossuficiência do consumidor em relação ao fornecedor. 2. A prova produzida nos autos é insuficiente para demonstrar que o condutor do veículo segurado, pelo fato de ter 20 anos de idade, causou o acidente - o que viria a configurar o nexo causal. EMBARGOS INFRINGENTES DESACOLHIDOS, POR MAIORIA.
(TJ-RS - EI: 70067188946 RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Data de Julgamento: 04/12/2015, Terceiro Grupo de Câmaras Cíveis, Data de Publicação: 15/12/2015)

APELAÇÃO CÍVEL. SEGUROS. INDENIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE EMBRIAGUEZ DO CONDUTOR DO VEÍCULO. AGRAVAMENTO DO RISCO NÃO CONFIGURADO. A inexistência de prova efetiva do estado de embriaguez do segurado no momento do sinistro ou do agravamento do risco por sua ação ou omissão, acarreta o dever de indenização securitária. Indenização devida nos termos da apólice: 100% da Tabela FIPE. APELO PROVIDO.
(TJ-RS - AC: 70048982250 RS, Relator: Gelson Rolim Stocker, Data de Julgamento: 31/10/2012, Quinta Câmara Cível, Data de Publicação: 05/11/2012)

Do que se compreende destas decisões, é que houve tentativa da seguradora em alegar que erro ou má-fé no preenchimento do questionário do perfil (exemplo 1)

¹⁴⁷ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm. Acesso em: 26 out. 2020.

¹⁴⁸ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/glossario>. Acesso em: 26 out. 2020.

pode ser considerado agravamento de risco e, portanto, motivo para negativa de indenização e no exemplo 2 há situação que é debatida exaustivamente nos tribunais, que diz respeito ao estado de embriaguez ao volante. Neste caso, parece que o mérito da embriaguez sequer foi discutido porque não havia prova concreta de que o condutor estava de fato embriagado. Estas situações demonstram o que já tratado neste plano: cláusulas abusivas ou omissivas devem ser interpretadas a favor do consumidor.

g) Contratos com associação de proteção

Por vezes, os interessados em contratar seguro de automóvel não são aceitos pelos critérios das seguradoras, ou o preço ofertado está muito acima das suas possibilidades. Em um mercado paralelo, começaram a surgir as associações de proteção, que não são reguladas pela SUSEP, pois não atendem aos critérios para serem qualificadas como seguradoras. Para a SUSEP, essas associações ou cooperativas agem ilegalmente, pois “não estão autorizadas pela SUSEP a comercializar seguros, não há qualquer tipo de acompanhamento técnico de suas operações.”¹⁴⁹ Consoante já demonstrado, cabe ao CNSP “Prescrever os critérios de constituição das Sociedades Seguradoras, com fixação dos limites legais e técnicos das operações de seguro;”¹⁵⁰, portanto, as empresa que não se adaptarem a estes critérios, não terão autorização para operação.

Além do fato de estas empresas não possuírem reservas técnicas, fator essencial para o aumento das perspectivas de recebimento dos segurados em caso de falência (apesar de eventuais demoras no processo), cada associação pode adotar as suas próprias condições contratuais. As condições mínimas aprovadas pela SUSEP, mesmo que insuficiente, trazem alguma certeza para o consumidor. Exemplo disso é o tempo de regulação do sinistro. Para SUSEP, o sinistro precisa ser analisado e pago no prazo de trinta dias a partir da entrega da documentação completa¹⁵¹. Em

¹⁴⁹ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/orientacao-ao-consumidor/associacoes-e-cooperativas-isso-e-seguro>. Consulta em 08/11/2020.

¹⁵⁰ Art. 32. Decreto-Lei 73/66. BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm. Acesso em: 08 nov. 2020.

¹⁵¹ § 1º Deverá ser estabelecido prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos no caput deste artigo, ressalvado o disposto no parágrafo 2º deste artigo. BRASIL. Circular Susep nº 256, de 16 de junho de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/4245>. Acesso em: 08 nov. 2020.

consulta a algumas condições disponibilizadas de associações, foi mencionado o prazo de 60 dias úteis: “Até 60 dias úteis o prazo para reembolso referente a roubo, furto (sem recuperação) ou perda total.”¹⁵² Ou prazos ainda maiores, como dessa empresa, que informa que a sindicância deve durar até 60 dias, mas que o pagamento pode demorar mais ainda: “...possui o prazo de até 90 dias corridos para ratear entre o corpo social e ressarcir o associado prejudicado com o prejuízo correspondente...”¹⁵³. A jurisprudência entende que os contratos com as associações são relações de consumo e que essas empresas se equiparam a seguradoras:

EMENTA: APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO – ACIDENTE DE VEÍCULO – ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR – RELAÇÃO DE CONSUMO – CONTRATO DE SEGURO – LIMITES – LEGALIDADE. Deve-se considerar que as associações de proteção veicular e os associados estão enquadradas no conceito de fornecedor, descrito no art. 3º, § 2º, do CDC. O instrumento que rege a relação particular estabelecida entre as partes é o contrato, que define os sinistros que serão cobertos e a abrangência das coberturas. (TJ-MG – AC: 10000204523344001 MG, Relator: Evangelina Castilho Duarte, Data de Julgamento: 08/10/2020, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 15/10/2020)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR. EQUIPARAÇÃO A SEGURADORA. SINISTRO OCORRIDO NA DATA DO PAGAMENTO DA PARCELA. DEVER DE COBERTURA. – A associação que se propõe a prestar o serviço de proteção automotiva nos moldes de seguradora, equipara-se a esta – Se a associação se propõe a receber o valor da parcela emitindo boleto com data de vencimento posterior à prevista inicialmente, em razão de renegociação entre as partes, não pode se negar a cobrir prejuízo decorrente de sinistro ocorrido após o pagamento da parcela com fundamento na inadimplência do associado – Cabe ao associado comprovar a ocorrência do dano moral que alega ter sofrido com o descumprimento contratual da associação de proteção veicular com quem firmou contrato e dos supostos lucros que afirma ter deixado de auferir. (TJ-MG – AC: 10000191711365001 MG, Relator: Luiz Artur Hilário, Data de Julgamento: 10/06/2020, Data de Publicação: 16/06/2020)

As ementas demonstram que o contrato de proteção possui as características de relação de consumo e que a aparência do contrato e o seu objeto tornam a associação uma seguradora. O reconhecimento do contratante como consumidor lhe garante a proteção do CDC e, mesmo que a justiça estenda este reconhecimento para

¹⁵² Disponível em <http://www.protecaojaguar.com.br/wp-content/uploads/2017/12/Condi%C3%A7%C3%B5es-Gerais-do-Programa-2017.2.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2020.

¹⁵³ Disponível em <https://www.vitallysbrasil.com.br/vitallysbrasil-regulamento.html>. Acesso em 08 nov. 2020.

atividade securitária, a SUSEP não o faz e o fato de que as empresas não são reguladas pela SUSEP, não garante a ele o cumprimento das normas editadas pelo órgão que, mesmo que deficitárias, auxiliam em alguns pontos, como no tempo de regulação do sinistro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho demonstrou que o segurado também é considerado consumidor, portanto, amparado pelo Código de Defesa do Consumidor e o sistema de proteção. Como se trata de setor regulado por sistema específico, foi estudado o papel do Sistema Nacional de Seguros Privados, na figura da executora das políticas, a SUSEP, pois, órgão central e de maior visibilidade para o consumidor. Assim, quando falado SUSEP com exatidão, estava-se falando em todo o sistema, portanto, chega o momento em que devemos identificar qual a responsabilização da SUSEP por não cumprir o seu papel protetivo institucional, quando deixa de produzir normas ou as produz com ausência de mandamentos que esclareçam as garantias e direitos dos consumidores de seguros automotivos.

Como visto, na obra de Alexandre Santos de Aragão, anteriormente mencionada, a regulação dos mercados não pode afetar o bem como: “evitando que lesem os interesses sociais definidos no marco da Constituição”¹⁵⁴. Assim, pode-se afirmar que a SUSEP, ao não publicar normas específicas, ou adotar a postura de um mercado com maior liberdade contratual, expõe o consumidor aos abusos dos contratos massificados, ao poder econômico dos conglomerados que representam as sociedades seguradoras e enfrentam os problemas não regulados, como aqueles aqui demonstrados e para os quais as normas não garantem proteção:

a) bônus: inexistente nas normas, somente como previsão de que, se houver a cláusula, ela deve ser utilizada, mas sem critérios para concessão, cálculo ou perda do direito; b) cancelamento do contrato: apesar de previsão no código civil, não cumprida pelas empresas, que utilizam subterfúgios, como o não pagamento de parcelas, para cancelamentos sem a anuência ou aviso do segurado; c) indenização para terceiros na cobertura de responsabilidade civil: ausência de critérios de cálculo do valor de indenização, que leva as seguradoras a oferecerem valores menores do

¹⁵⁴ ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Curso de direito administrativo**. 2. Rio de Janeiro Forense 2013 ebook. p. 212.

que os de tabela de referência aos terceiros prejudicados; d) questionário de perfil: carência de fundamentos para preenchimento ou dados necessários para a avaliação do risco, que influenciam na regulação do sinistro igualmente; e) escolha da oficina: apesar de previsão de direito do segurado, escassez de dados para segurança do segurado para avaliação do conserto do bem quando em período de garantia e f) agravamento de risco: hipótese de negativa de sinistro em caso de observância por parte do segurado, mas ausência de meios do segurado de entender o que causa agravamento do risco no decorrer da execução contratual.

Diante dos problemas apresentados, deve-se deduzir que, independentemente do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, formulado pelo CDC, o consumidor de seguro de todos os ramos, inclusive o automotivo, já possuía, desde 1966, sistema próprio de defesa, para o qual poderia valer-se. Vê-se um movimento de migração da plataforma de reclamações da SUSEP para a plataforma Consumidor.gov.br, pertencente à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Este movimento é determinação da Administração Pública como um todo, pois o Decreto de criação da plataforma determina, em seu art. 1º, § 1º, que: “Os órgãos e as entidades que possuam plataformas próprias para solução de conflitos de consumo migrarão os seus serviços para o Consumidor.gov.br até 31 de dezembro de 2020.”¹⁵⁵ Entretanto, como o próprio Decreto informa, a plataforma tem função de autocomposição, o que pode levar a uma dificuldade maior, inclusive para o órgão fiscalizador – SUSEP – a realização de sua atribuição de “Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados”¹⁵⁶, bem como dificultar a resolução dos conflitos por parte dos consumidores, que buscarão com maior frequência o Poder Judiciário.

Sendo assim, na adoção de medidas, o Estado, e, neste panorama, o Sistema Nacional de Seguros Privados, representado pela SUSEP, deve considerar o interesse coletivo, especificamente do consumidor do seguro automotivo, que, conforme demonstrado, assume posição desvantajosa na relação com as seguradoras.

¹⁵⁵ BRASIL. Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020. Brasília, Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/norma/31900545>. Acesso em: 02 nov. 2020.

¹⁵⁶ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/apresentacao>. Consulta em 02/11/2020.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Shana Araujo de; CALAIS, Camila Leal; MENESCAL, Mariana Ferraz; FURTADO, Renata; STORINO, Sheila; ROCHA, Vinicius Pascoal da; BRAUN, Rodolfo; MATTOS, Paula; DABUS, Daniele; PIVATO JUNIOR, Luiz Antonio.

Responsabilização dos administradores das sociedades seguradoras no âmbito do processo administrativo da SUSEP. in CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017

ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Curso de direito administrativo.** 2. Rio de Janeiro Forense 2013 1 recurso online

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral dos contratos típicos e atípicos.** 3. São Paulo Atlas 2009 1 recurso online

AZEVEDO NETO, Benjamin Soares de. **Liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP: impacto, dificuldades e oportunidades.** 2015. 127 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Pública, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2015. p. 34.

BARBOSA, Rafaela Soares. **O exercício irregular da atividade seguradora por associações de proteção veicular.** Revista Jurídica de Seguros, Rio de Janeiro, v. 10, n. 10, p. 98-121, maio 2019.

BARROS, Wellington Pacheco. **Contratos. Estudos sobre a moderna teoria geral.** 1. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

BISELLI, Giuliana. **O contrato de seguro e suas principais características.** 2015. Disponível em: <https://giulianabiselli.jusbrasil.com.br/artigos/179663397/o-contrato-de-seguro-e-suas-principais-caracteristicas>. Acesso em: 11 abr. 2020.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado.** 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. Circular Susep nº 239, de 22 de dezembro de 2003. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapa.exe?router=upload/4033>.

BRASIL. Circular Susep nº 251, de 15 de abril de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapa.exe?router=upload/4187>.

BRASIL. Circular Susep nº 256, de 16 de junho de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapa.exe?router=upload/4245>.

BRASIL. Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004. Rio de Janeiro, Disponível em:
<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/5015>.

BRASIL. Circular Susep nº 517, de 30 de julho de 2015. Rio de Janeiro, Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/14370>. Acesso em: 03 nov. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020. Brasília, Disponível em:
<http://legis.senado.leg.br/norma/31900545>

BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0073.htm.

BRASIL. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm.

BRASIL. Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm.

BRASIL. Deliberação Susep nº 234, de 05 de março de 2020. Rio de Janeiro, Disponível em:
<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/21940>.

BRASIL. Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4594.htm.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm.

BRASIL. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 27 out. 2020

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.

BRASIL. Portaria Susep nº 6.119, de 18 de dezembro de 2014. Disponível em:
<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/13296>. Acesso em: 03 nov. 2020.

BRASIL. Resolução CNSP nº 243, de 2011. Rio de Janeiro, Disponível em:
<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/9844>. Acesso em: 24 maio 2020.

CARLINI, Angélica. **Estudo sobre oficinas credenciadas no mercado de seguro de automóvel no Brasil.** Revista Jurídica de Seguros, Rio de Janeiro, p. 16-175, nov. 2019.

DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. **Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura.** 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019.

FINDELSTEIN, Maria Eugenia Reis, SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor.** 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, p. 30.

GOMES, Orlando. **Contratos.** 27. Rio de Janeiro Forense 2019 ebook

FURCK, Christiane Hessler. **O questionário de avaliação de risco no contrato de seguro de automóvel e a discriminação de gênero no Brasil.** in CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery.. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017.

GOMES, Orlando. **Contratos.** 27. Rio de Janeiro Forense 2019 ebook.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentário ao Código de Defesa do Consumidor.** 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters - Revista dos Tribunais, 2019.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito civil** responsabilidade civil. São Paulo Saraiva 2015 ebook.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito.** 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

NORONHA, Fernando. **Contratos de Consumo. Padronizados e de adesão** in MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor: contratos de consumo.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. 4 v.

NUNES, Rizzatto. **O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial.** 5. São Paulo Saraiva 2015 ebook.

PEREIRA, Mauricio Carlos Borges. **Manual do direito de seguro: indispensável para utilização em concursos da SUSEP, bacharelados, advogados e corretores de seguros.** 1 ed. São Paulo: Ônix Editora, 2008.

PEREIRA NETO, Caio Mario da Silva; ADAMI, Mateus Piva; CARVALHO, Felipe Moreira de. **Desregulamentação e continuidade na intervenção estatal sobre o domínio econômico: o caso das cotas de importação favorecida de açúcar.** Revista de Direito Administrativo, [S.L.], v. 272, p. 175-208, 6 out. 2016. Fundação Getulio Vargas. <http://dx.doi.org/10.12660/rda.v272.2016.64302>.

REZENDE, Flavia Hammerle; CASSA, Ivy; SURYAN, Jaqueline; LEAL, Marcelo Barreto. **Responsabilidade extracontratual do Estado na omissão pela fiscalização em matéria privada.** In CARLINI Angélica, SARAIVA NETO, Pery. Aspectos Jurídicos dos Contratos de Seguro. 5. ed. – Porto Alegre: Editora do Advogado, 2017.

ROSSI, Carlos Alberto del Papa. **AS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO SEGURADO PARA AVALIAÇÃO DE PERFIL É O DEVER DE INDENIZAR DAS SEGURADORAS.** Disponível em: <https://carlosrossi.webnode.com.br/publicacoes-as-informacoes-prestadas-pelo-segurado-para-avaliacao-de-perfil-e-o-dever-de-indenizar-das-seguradoras/>.

SILVA, Albeno Mendonça. **Os impactos das liquidações extrajudiciais no mercado supervisionado pela SUSEP sobre os segurados.** 2018. 50 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Departamento de Ciências Jurídicas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** Rio de Janeiro Forense 2013 ebook.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **O contrato e sua função social.** 4. Rio de Janeiro Forense 2014 ebook.

**FACULDADE DOM BOSCO DE PORTO ALEGRE
CURSO DE DIREITO**

ADRIANA CAROLINE SILVA

**O DÉFICIT DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE SEGURO
AUTOMOTIVO: Uma análise à luz do CDC e das normas editadas pelo órgão
regulador**

**Porto Alegre
2020**

ADRIANA CAROLINE SILVA

**O DÉFICIT DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE SEGURO
AUTOMOTIVO: Uma análise à luz do CDC e das normas editadas pelo órgão
regulador**

Projeto de pesquisa apresentado como requisito para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão I no Curso de Direito da Faculdade Bom Bosco de Porto Alegre.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Schenk Duque

Porto Alegre
2020

Sumário

1 TEMA	4
1.1 TEMA	4
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	4
2 PROBLEMA DE PESQUISA	4
3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	4
4 OBJETIVOS	5
4.1 OBJETIVO GERAL.....	5
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5 HIPÓTESE DE PESQUISA	6
6 MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
7 METODOLOGIA.....	20
7.1 MÉTODO DE ABORDAGEM.....	20
7.2 TÉCNICA DE PESQUISA.....	20
8 PROPOSTA DE SUMÁRIO.....	21
9 CRONOGRAM DE PESQUISA.....	21
10 REFERÊNCIAS.....	23

1 TEMA

1.1 TEMA

Seguro de automóveis.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A proteção do consumidor em face de contrato de seguro de automóveis a partir das regulamentações da SUSEP, confrontadas com o Código de Defesa do Consumidor.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

As normas editadas pela SUSEP em face do seguro automotivo são suficientes para a proteção e garantia dos direitos dos consumidores?

3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Este trabalho pretende analisar, com base em casos concretos, doutrina e jurisprudência se, ao contratar o seguro de automóvel e na sua utilização, o consumidor possui de fato as garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, já que o setor é regulamentado por uma Autarquia Federal, que edita normas específicas sobre o assunto. Cabe ressaltar que o tema possui aplicação na atualidade, em vista do crescimento da frota de veículos e a conseqüente necessidade de proteção; que apresenta significado prático, considerando que os consumidores devem entender as condições da contratação a que se submetem e que, além de decisões judiciais, tem se mostrado pouco utilizado na doutrina.

Um exemplo de assunto a ser analisado é que, para o segurado, a norma determina que, na contratação do seguro, na modalidade “valor de mercado referenciado”, em caso de indenização integral, receberá o pagamento de quantia determinada de acordo a tabela de referência, que é elaborada por instituição de notória competência (tabela FIPE)¹. Entretanto, quando o sinistro envolve perda total de veículos de terceiros, algumas empresas do mercado segurador não utilizam este critério, pois não há previsão na norma, o que gera a insatisfação do terceiro prejudicado e a proposição de ação judicial contra o segurado e seguradora, subsidiariamente.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Examinar as normas editadas pela SUSEP, para determinar se a proteção oferecida pelo Código de Defesa do Consumidor e necessária aos consumidores de seguro de automóvel são atendidas.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Apresentar os direitos dos segurados de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Estudar as normas editadas pela SUSEP e sua abrangência.

¹ Circular SUSEP nº 269, de 30 de setembro de 2004. Disponível em <http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=2&codigo=17171>. Consulta em 11/04/2020.

Verificar as condições de contratação dos seguros automóveis pelas principais seguradoras do país.

Pesquisar casos judiciais que envolvam demandas de terceiros ou dos próprios segurados contra seguradoras.

Buscar jurisprudência e doutrina sobre os casos judiciais analisados.

5 HIPÓTESE DE PESQUISA

As regulamentações editadas pela SUSEP, na condição de órgão fiscalizador da atividade de seguro de automóveis, não correspondem às exigências de proteção em favor do consumidor, definidas pelo CDC, caracterizando uma espécie de proteção insuficiente, motivo pelo qual exige-se aprimoramento normativo por parte da autarquia.

6 MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico vai tratar de alguns temas centrais: 1) O direito do consumidor como direito fundamental; 2) As características do contrato de seguro de automóvel; 3) A proteção do consumidor por órgãos administrativos; 4) Os problemas enfrentados pelo consumidor. Ainda, vai sinalizar o caminho a ser seguido na análise do tema.

A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988 trata o direito do consumidor como princípio de ordem econômica e direito fundamental, de acordo com o art. 5º, XXXII e art. 170, V². Quando a Constituição determina o “Estado promoverá,

² Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à

na forma da lei, a defesa do consumidor”, está criando os princípios de proteção que deverão vigor para os atos de consumo, de modo a suprir as suas necessidades básicas também previstas no texto magno, tais como: alimentação, saúde, moradia, educação, segurança, lazer, dentre outras. O exercício destas capacidades ocorre através de contratos, que são acordos firmados entre as partes.³

Ums dos principais pontos de destaque dos contratos em geral é questão da vulnerabilidade do consumidor. No contrato de seguro automotivo, são as duas as partes que se relacionam: o consumidor, interessado na proteção do bem; e as empresas seguradoras, que ofecerem esta proteção, sob condição pré-determinadas. Estes contratos possuem características próprias, criadas com base em regulamentação e estatísticas mercadológicas que se impõem ao consumidor, o qual assume a postura de vulnerável, pois, para o consumidor, há “(...) a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica bem como no âmbito econômico, por partes do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação”.⁴ A vulnerabilidade e desigualdade estão presentes porque as seguradoras representam uma fonte econômica e conglomerada que se opõe à força do consumidor, ao representar-se. O entendimento do consumidor como vulnerável nesta relação é reconhecido pela doutrina, pois:

Como a relação jurídica de consumo é uma relação desigual, onde se encontra o consumidor vulnerável de um lado e o fornecedor detentor do monopólio dos meios de produção do outro, nada melhor que ser alçado o Direito do Consumidor ao patamar de Direito Fundamental. A constitucionalização ou publicização do direito privado tem consequências importantes na proteção do consumidor e, segundo palavras de Claudia Lima Marques, “certos estão aqueles que consideram a Constituição Federal de 1988 como o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito

igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Consulta em 11/04/2020

³ Na visão do Estado Liberal, o contrato é instrumento de intercâmbio econômico entre os indivíduos, onde a vontade reina ampla e livremente. Salvo apenas pouquíssimas limitações de lei de ordem pública, é a autonomia da vontade que preside o destino e determina a força da convenção criada pelos contratantes. O contrato tem força de lei, mas esta força se manifesta apenas entre os contratantes. THEODORO JÚNIOR, Humberto. O contrato e sua função social. 4. Rio de Janeiro Forense 2014 1 recurso online.

⁴ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 125.

privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade, um direito privado solidário. Em outras palavras, a Constituição seria a *garantia* (de existência e de proibição de retrocesso) e o *limite* (limite-guia e limite-função) de um direito privado construído sob seu sistema de valores e incluindo a defesa do consumidor como princípio geral”.⁵

O contrato de seguro possui como uma de suas características a adesão, pois as cláusulas são pré-estabelecidas, inclusive por força regulamentária, como a Circular SUSEP nº 256, de 16 de junho de 2004, que dispõe sobre a estrutura mínima das condições gerais contratuais e das notas técnicas atuariais dos contratos de seguros de danos⁶, dentre as quais estão a forma de contratação, as coberturas, os riscos excluídos, a indenização e a liquidação de sinistro, que, por sua vez, são regulamentadas pela Circular SUSEP nº 269, de 30 de setembro de 2004.⁷

Importante destacar que o contrato de seguro, tanto para os seguros obrigatórios, quanto para os seguros facultativos, possui outras características fundamentais, assim citadas pelos advogados Augusto Franke Dahinten e Bernardo Franke Dahinten, na obra: Os contratos de seguro e o código de defesa do consumidor: “(...) bilateralidade, onerosidade, aleatoriedade (ou comutatividade), consensual, nominado (...)”⁸, contudo, entende-se que a adesão é aquela que predomina quando trata-se da vulnerabilidade do consumidor, em vista da massificação, que não costuma permitir discussão no que se refere às linhas gerais dos contratos, apenas a contratação de itens adicionais, que, por sua vez, também são massificados.

As coberturas adicionais são oferecidas aos clientes que possuam certas particularidades e são cobradas além do preço fixado pelas coberturas básicas obrigatórias. A empresa Bradesco Seguros S/A, em suas condições gerais, de junho

⁵ Bolzan, Fabrício. Direito do consumidor esquematizado. 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014. p. 32.

⁶ Disponível em <http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=2&codigo=15337>. Consulta em 11/04/2020.

⁷ Disponível em <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/5015>. Consulta em 24/05/2020.

⁸ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 73.

de 2019, permite a contratação, por exemplo, da “COBERTURA KIT GÁS – Nº 55”, que garante o seguinte:⁹

COBERTURA KIT GÁS – Nº 55

Com esta cobertura, o kit gás (devidamente homologado pelos órgãos públicos competentes) fixado no veículo segurado em caráter permanente, está garantido contra os riscos cobertos pelo Bradesco Seguro Auto, respeitado o Limite Máximo de Indenização estipulado nesta apólice. Em caso de danos parciais, cobertura do kit gás está sujeita à franquia de 10% do valor do LMI contratado para esta cobertura. Não será deduzida qualquer franquia nos casos de sinistros em que for devida a Indenização Integral do kit gás, e nos casos de prejuízos provenientes de incêndio, explosão, raio e suas consequências.

O contrato de adesão está relacionado com a inexistência de negociação anterior à contratação. O contratante, por obrigatoriedade, no que concerne a contratos de iluminação, água ou gás, essenciais à subsistência, ou, por necessidade de suprir carências do serviço público, assim como no seguro saúde, ou ainda, interessado na proteção do seu patrimônio, quando cuida-se de seguro automotivo, é apresentado ao produto pré-moldado e com características específicas, que, se não acatadas, tornam inviável a contratação. A doutrina reconhece esta característica do contrato de seguro:

Tradicionalmente o contrato de seguro é classificado pela doutrina como sendo de adesão, devido ao fato de possuir cláusulas predispostas e condições gerais impostas a todos os segurados, quer sejam eles consumidores pessoas físicas ou grandes empresas. A predisposição unilateral do contrato de adesão do seguro é decorrência direta da “*técnica negocial que exige a adesão em bloco, ou seja, o contrato se estabelece individualmente, mas sobre condições gerais*”.¹⁰

Enumeração completa dos contratos de adesão não seria possível, nem útil, até porque, segundo feliz expressão, são moeda corrente na vida moderna. Contudo, interessa registrar os mais comuns: o contrato de seguro, o de transporte, os de fornecimento de luz, força, gás e água, prestação dos serviços de telefones e telégrafos, determinados contratos bancários, contratos de direito marítimo e venda de certas mercadorias. O contrato de trabalho nas empresas de grandes dimensões realiza-se por adesão e regulamento ditado pelo empregador ou resultante de convenção com o próprio pessoal, ou ainda pelas associações profissionais representativas das categorias a que pertencem os interessados em sua conclusão. Duguit refere-se ao contrato mediante distribuidor automático pelo qual quem introduz determinada moeda no aparelho mecânico torna-se credor do objeto anunciado ou da restituição da moeda, mas, no caso, faltariam pressupostos

⁹ Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9IF. Consulta em 24/05/2020.

¹⁰ BISELLI, Giuliana. O contrato de seguro e suas principais características. 2015. Disponível em: <https://giulianabiselli.jusbrasil.com.br/artigos/179663397/o-contrato-de-seguro-e-suas-principais-caracteristicas>. Consulta em 11 de abril de 2020.

do contrato de adesão porque o dono do aparelho não exerce qualquer monopólio de fato, e a mercadoria vendida não é daquelas cuja aquisição force alguém a contratar. Também o contrato de trabalho deixa de ser contrato de adesão propriamente dito quando celebrado com pequeno empresário e se o candidato ao emprego se acha em posição de discutir suas condições.¹¹

No Brasil, o mercado de seguros é regulamentado pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, criada pelo Decreto Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, cujas funções são o controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização resseguro. Uma das competências da SUSEP é “(...) baixar instruções e expedir circulares relativas à regulamentação das operações de seguro, de acordo com as diretrizes do CNSP;”¹². Dentre as suas principais atribuições, destaca-se: “Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados”.¹³ Com base nestas informações, pode-se intuir que o órgão regulador possui como fim a proteção do consumidor e que isso deve ocorrer respeitando os preceitos do Conselho Nacional de Seguros Privados e, por óbvio, o Código de Defesa do Consumidor, que, apesar de ter nascido em 1990, surgiu a partir da Constituição Federal de 1988, e que, “dado o seu escopo, diferentemente de outras lei que se voltam para uma espécie única de contrato (...), o raio de alcance do CDC é substancialmente maior, albergando toda e qualquer

¹¹ GOMES, Orlando. Contratos. 27. Rio de Janeiro Forense 2019 1 recurso online

¹² Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966 – art. 36 “b”. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del0073.htm. Acessado em 24/05/2020.

¹³ Atribuições da SUSEP

1. Fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação das Sociedades Seguradoras, de Capitalização, Entidades de Previdência Privada Aberta e Resseguradores, na qualidade de executora da política traçada pelo CNSP;
 2. Atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro;
 3. Zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
 4. Promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a eles vinculados, com vistas à maior eficiência do Sistema Nacional de Seguros Privados e do Sistema Nacional de Capitalização;
 5. Promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o funcionamento das entidades que neles operem;
 6. Zelar pela liquidez e solvência das sociedades que integram o mercado;
 7. Disciplinar e acompanhar os investimentos daquelas entidades, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas;
 8. Cumprir e fazer cumprir as deliberações do CNSP e exercer as atividades que por este forem delegadas;
 9. Prover os serviços de Secretaria Executiva do CNSP.
- Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/apresentacao>. Consulta em 24/05/2020.

relação que se caracterize como sendo de natureza do consumo.”¹⁴ Sendo assim, vinculada está a SUSEP às normas consumeristas, apesar da sua autonomia normativa.

A SUSEP publica em todos os exercícios o seu plano de regulação para aquele período, isto é, uma regra geral que trata do calendário e características das normas que serão estudadas e analisadas no exercício que se inicia. Esta norma geral prevê que a Autarquia editará normas que poderão ser submetidas ao processo de audiência ou consulta pública, entretanto, este processo não é indispensável à produção normativa.¹⁵

Analisa-se a Consulta Pública nº 05/2019, que deu origem à Circular SUSEP nº 600/2020, a qual versa sobre a concessão de assistência financeira pelas entidades abertas de previdência complementar. A Consulta Pública foi liberada para acesso e sugestões do público em geral e do mercado supervisionado. Na análise consolidada pela SUSEP, foram consideradas as sugestões e justificativas oriundas de entidades do mercado e das empresas diretamente interessadas. Entidades e empresas citadas no documento: FENAPREVI, SINAPP, Capemisa, Grupo Sabemi, Invetprev, Grupo MBM, Grupo Aspecir, COMPREV, Viver, Previmil.¹⁶

Depreende-se que, apesar da relevância para o consumidor de assistências financeiras (empréstimos) oferecidas por entidades abertas de previdência complementar, apenas as empresas que comercializam o produto apresentaram as considerações¹⁷, portanto, as próprias empresas a serem reguladas podem interferir

¹⁴ DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019. p. 37.

¹⁵ Deliberação SUSEP nº 234, de 05 de março de 2020. Disponível em <http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/codin/delib234%20Plano%20de%20Regulacao.pdf>. Consulta em 24/05/2020.

¹⁶ Disponível em http://www.susep.gov.br/setores-susep/seger/copy_of_normas-em-consulta-publica/SEI_QUADRO_DE_SUGESTOES_CONSOLIDADO_ASSISTENCIA_FINANCEIRA%20-1.pdf. Acesso em 24/05/2020.

¹⁷ As entidades representativas e suas afiliadas podem ser consultadas em <http://fenaprevi.org.br/> e <http://www.sinapp.org.br/>. As empresas citadas podem ter o seu registro na SUSEP consultado em

no processo de edição da norma, enquanto que a consulta não é acessível ao consumidor final. Frise-se que não se trata da questão de acesso ao *site*, que é gratuito e livre, mas por falta de conhecimento do consumidor quanto à importância e impacto do assunto em suas futuras contratações, ou mesmo quando se trata de renegociações de contratos em vigor.

Quando deparados com problemas de toda sorte, os consumidores podem socorrer-se do Poder Judiciário, de acordo com o art. 2º do Código de Processo Civil: “Art. 2º O processo começa por iniciativa da parte e se desenvolve por impulso oficial, salvo as exceções previstas em lei.”¹⁸, e seguir os ritos determinados pelo processo de conhecimento, ou ainda, realizar reclamação à SUSEP. A Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005¹⁹, disciplina o recebimento e processamento destas reclamações. Para o início do processo, o consumidor deve direcionar a sua demanda às ouvidorias instituídas pelas empresas do mercado supervisionado. Não respondida ou não resolvida satisfatoriamente a sua questão, o consumidor deve solicitar a instauração de Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC, munido de documentos mínimos necessários relacionados na citada norma, sem os quais, a SUSEP pode arquivar o processo:

Art. 13. Sendo necessária a complementação da instrução dos autos, os documentos faltantes serão solicitados ao reclamante e à reclamada, por ocasião da instauração do PAC. §1o Na hipótese de o reclamante não apresentar os documentos listados no anexo I ou não complementar, no prazo determinado, a documentação solicitada, o setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, poderá arquivar o PAC ou cumprir o disposto no artigo 14 desta Circular, ressalvando a falta da documentação exigida e apontando, fundamentalmente, a existência de indícios que comprovem a ocorrência de irregularidades.

Superados os passos iniciais determinados na Circular 292, o consumidor chegará ao Processo Administrativo Sancionador – PAS, caso haja materialidade na

<http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/mercado-supervisionado/entidades-supervisionadas>. Consultas em 24/05/2020.

¹⁸ Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Consulta em 24/05/2020.

¹⁹ Disponível em <http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=18620>. Consulta em 24/05/2020.

denúncia. O PAS é regulado pela Resolução CNSP n° 243, de 2011²⁰ e cujo objetivo é determinar as sanções administrativas ao mercado supervisionado, na atividade de fiscalização da Autarquia. Cabe destacar que o objetivo do PAS é a aplicação de sanção por descumprimento de contrato ou de normas aplicáveis à matéria objeto da denúncia. Não há previsão legal de cobrança de valores que sejam direcionados ao consumidor ao final do processo. As multas aplicadas são destinadas e administradas pelo Estado. Esta observação não possui caráter crítico, é tão somente explicativo das diferenças entre a atuação do Poder Judiciário e do poder de polícia da Administração. Ainda, importante destacar que a Circular SUSEP n° 292/2005 encontra-se em processo de consulta pública e que devem ocorrer mudanças na norma até a conclusão do trabalho de pesquisa, portanto, este tópico poderá ser retomado sob outro ponto de vista futuramente.

Retomando o processo judicial, cristalino é o direito do consumidor de valer-se da ação judicial para o cumprimento dos preceitos consumeristas. O CDC²¹, inclusive, confere ao consumidor particularidades, como o art. 101, I, que permite a proposição da ação em seu domicílio, quando o seu objeto for a responsabilidade civil do fornecedor e produtor de serviços, assim como o art. 6º, VIII do mesmo diploma que prevê: “(...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”. Entretanto, há doutrinas que defendem que o consumidor não deveria agir sozinho, valendo-se de leitura do art. 81 do CDD: “A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.” O principal argumento é que, em conjunto, o pleito do direito fundamental assegurado pela Constituição será mais acessível, pois o processo de conhecimento não garantiria o cumprimento das medidas previstas no CDC. Paulo Kouri fala sobre isso em sua obra de 2013:

A efetividade dos direitos do consumidor estabelecidos pelo CDC passa essencialmente pelo processo judicial. As concepções clássicas do processo, calcadas exclusivamente no processo individual, mostram-se absolutamente

²⁰ Disponível em <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/9844>. Consulta em 24/05/2020.

²¹ Lei n° 8.078, de 11/09/1990. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Consulta em 03/06/2020.

insuficientes para efetivar a proteção efetivada ao consumidor, enquanto detentor não de qualquer categoria de direito, mas de um direito fundamental, como visto anteriormente. Não haveria, em outras palavras, como o processo clássico corresponder ao princípio da facilitação da defesa do consumidor em Juízo presente no art. 6º, VIII, do CDC.²²

Sendo o objetivo central do trabalho demonstrar como problemas cotidianos do consumidor de seguro automóvel são tratados pelo órgão regulador, essencial faz-se relacionar tais problemas, que serão demonstrados através de jurisprudências. Cabe destaque o fato de que a jurisprudência é extensa e apresenta os mais diversos tipos de reclamações, os quais envolvem também situações reguladas pela SUSEP, mas para as quais o consumidor não encontra resposta positiva da empresa contratada. Os casos que serão destacados possuem foco em questões que, para o consumidor, representam desafios, pois, não há diretrizes nas normas do órgão regulador, o que torna a obrigação de cumprimento de determinações de um mercado que não reconhece a sua vulnerabilidade.

a) A cláusula de responsabilidade civil facultativa e a indenização para terceiros;

Como o título da cobertura define, trata-se de contratação facultativa, cujo objetivo é indenizar os danos causados ao terceiro envolvido em sinistro cuja responsabilidade seja do proprietário do automóvel causador do dano. A cobertura acessória do seguro de automóvel possui regramento próprio e como exemplo, buscam-se novamente as coberturas constantes das condições gerais do produto oferecido pela Bradesco Seguros S/A²³, pois ela garante a cobertura de situações

²² KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 234.

²³ Disponível em https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc/CC_%C3%9Anica_Junho_2019_.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-4ebc1d7a-00c6-48a3-9ce2-a1ae73f725fc-mJme9lF. Consulta em 24/05/2020.

DANOS MATERIAIS E/OU DANOS CORPORAIS A TERCEIROS (RCF-V) – Nº 93

O seguro de Responsabilidade Civil de Veículo (RCF-V) garante o reembolso das indenizações que o Segurado for obrigado a pagar por danos materiais e/ou danos corporais, causados involuntariamente a terceiros.

A presente cobertura estabelece Limites Máximos de Indenizações distintos, independentes e incomunicáveis, por veículo incluído na apólice, para a Garantia de Danos Materiais e para a Garantia de Danos Corporais, que são consideradas para efeito do contrato de seguro:

como danos corporais e materiais até o limite de indenização da apólice. O limite de indenização é determinado pelo proprietário do automóvel, quando preenche o questionário de perfil, o que também é necessário para a determinação da quantificação das coberturas.

É necessário compreender que há diferença entre limite máximo indenizável ao terceiro e valor de mercado referenciado, o qual é utilizado como parâmetro para indenização do automóvel segurado. O primeiro é o limite que o segurado determina no momento da contratação do seu seguro, enquanto o segundo está vinculado ao contrato realizado na modalidade “valor de mercado referenciado” da Circular SUSEP nº 269/2004²⁴. O segurado pode contratar uma apólice com a cobertura de valor de

- Garantia de Danos Materiais: obrigação de reembolso assumida pela Seguradora no que tange a reclamações de terceiros envolvendo exclusivamente danos à propriedade material, bens móveis ou imóveis e coisas, não abrangidos na Garantia de Danos Corporais.

- Garantia de Danos Corporais: obrigação de reembolso assumida pela Seguradora no que tange a reclamações de terceiros envolvendo exclusivamente danos corporais e lesões físicas à pessoa (relativos à morte, invalidez e despesas médicas e hospitalares), incluído eventual pensionamento e todos os prejuízos financeiros decorrentes dos citados eventos, não compreendendo os danos estéticos. Estarão abrangidos também pela presente cobertura o reembolso das despesas com os custos judiciais e honorários de advogado, devendo ser observado que: - Essas despesas decorram de reclamações relacionadas com os riscos cobertos pela presente cobertura; - O valor do reembolso total será de até 20% (vinte por cento) de cada valor contratado como Limite Máximo de Indenização para a garantia de danos materiais e/ou danos corporais, conforme o caso, sendo que o valor total não poderá ser superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sendo devido ao final do processo judicial; - O valor do reembolso não deverá ser adicionado ao Limite Máximo de Indenização da garantia de danos materiais e/ou da garantia danos corporais, conforme o caso, e farão parte integrantes destes; e - Todo e qualquer reembolso efetivado será deduzido dos Limites Máximos de Indenização de cada cobertura, conforme o caso. O Seguro de RCF-V contratado para caminhão extrapesado é automaticamente extensivo ao reboque ou semirreboque, desde que, no momento do acidente coberto, esteja atrelado ao veículo propulsor. A indenização não deverá ultrapassar os LMI's contratados para as coberturas DM e DC do caminhão extrapesado. Em qualquer caso, serão respeitados os Limites Máximos de Indenização estipulados na apólice.

²⁴ Art. 4oAs sociedades seguradoras, que comercializarem apólices de seguro de automóveis, podem oferecer ao segurado, quando da apresentação da proposta, a cobertura de “valor de mercado referenciado” e/ou de “valor determinado”.§ 1oPara efeito desta Circular, fica estabelecido que a cobertura de “valor de mercado referenciado” é a modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável, em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.§ 2oA aplicação do fator de ajuste de que trata o parágrafo 1º deste artigo poderá resultar em valor superior ou inferior àquele cotado na tabela de referência estabelecida na proposta, de acordo com as características do veículo e seu estado de conservação.§ 3oPara efeito desta Circular, fica estabelecido que a cobertura de “valor determinado” é a modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia fixa, em moeda corrente nacional, estipulada pelas partes no ato da contratação do seguro.Art. 5oAs sociedades seguradoras deverão observar os seguintes critérios na comercialização da modalidade de seguro de “valor de mercado referenciado”:
I – a tabela de referência deverá ser estabelecida dentre aquelas divulgadas em revistas especializadas, jornais de grande circulação ou por meio eletrônico, desde que elaborada por instituição de notória competência; (Alterada pela Circular SUSEP nº 389/2009) II – As condições contratuais devem conter

mercado referenciado para automóvel cuja avaliação seja de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), e pode determinar que o limite máximo de indenização para terceiro seja de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Entretanto, o problema usual no mercado segurador é que, na avaliação do sinistro, propõe-se ao terceiro o pagamento do valor de mercado calculado pela própria empresa, sem consulta aos índices de referência citados pela norma regulamentadora. Este valor apresentado pela seguradora pode ser inferior ao valor do limite de indenização e, por sua vez, inferior ao valor de tabela do automóvel sinistrado. A jurisprudência a seguir demonstra o fato: o pagamento de indenização a terceiro vítima de perda total com indenização calculada pela empresa.

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - TERCEIRO ENVOLVIDO EM SINISTRO COM VEÍCULO SEGURADO - PERDA TOTAL DO AUTOMÓVEL - PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO FEITO EM VALOR MENOR DO QUE A MÉDIA DE MERCADO - PLEITO DO VALOR REMANESCENTE ALÉM DOS LUCROS CESSANTES - PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS - INSURGÊNCIA - ALEGADA IMPOSSIBILIDADE DE PLEITEAR QUALQUER VALOR - ÔBICE INEXISTENTE - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE O VALOR APRESENTADO PELA AUTORA NÃO ERA O DEVIDO SEGUNDO TABELA DA "FIPE" - ÔNUS QUE COMPETIA À RÉ - INTELIGÊNCIA DO ART. 333, II, DO CPC - LUCROS CESSANTES DEVIDOS - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SC - AC: 361948 SC 2004.036194-8, Relator: Sérgio Izidoro Heil, Data de Julgamento: 10/08/2006, Terceira Câmara de Direito Civil, Data de Publicação: Apelação Cível n. , de Barra Velha.)

Nesta ementa, pode-se perceber que o segurado foi o responsável pela perda total do veículo do terceiro envolvido no acidente e que a seguradora efetuou o pagamento de valor cujo cálculo não seguiu a média de mercado, ou a tabela de referência. A empresa tampouco apresentou justificativa para este pagamento, não permitindo ao prejudicado que tomasse conhecimento dos critérios utilizados ou

cláusula prevendo a utilização de uma segunda tabela de referência, estabelecida na proposta do seguro, observado o disposto no inciso I deste artigo, que será aplicada em caso de extinção ou interrupção da publicação da tabela adotada por ocasião da contratação do seguro, ficando entendido que, para fins de remissão, tal tabela será chamada de tabela substituta;III -A tabela de referência, a tabela substituta, o veículo de comunicação utilizado para fins de divulgação das tabelas e o fator de ajuste, em percentual, que serão utilizados na data da liquidação do sinistro, deverão constar expressamente da apólice; eIV -Para veículo zero quilômetro, deverá ser fixado prazo não inferior a 90 (noventa) dias, contado a partir da data de sua entrega ao segurado, durante o qual vigorará a cobertura com base no "valor de novo", devendo a sociedade seguradora definir expressamente os critérios necessários para que seja aceita tal condição;§ 1oEntende-secomo "valor de novo" o valor do veículo zero quilômetro constante da tabela de referência quando da liquidação do sinistro.§ 2oFica vedada a utilização de qualquer tabela elaborada por sociedade seguradora ou corretora de seguros.§ 3oPara efeito de controle estatístico, a sociedade seguradora deverá manter, em seus registros, o percentual, o valor da cotação do veículo obtido pela tabela adotada por ocasião da contratação do seguro e as tabelas de referência utilizadas.

condições de questionamento. Importante destacar que, mesmo que o terceiro prejudicado não receba o tratamento de consumidor direto, ele ainda possui a garantia de ressarcimento do bem lesionado, conseqüentemente, o direito ao acesso às informações da regulação do sinistro.

b) A utilização do bônus como instrumento de negociação;

O bônus, que é liberalidade das seguradoras, confere aos segurados sem sinistro ou com fidelidade às empresas, descontos no prêmio do seguro, entretanto, não é regulado pela SUSEP, o que autoriza os critérios de concessão e retirada do benefício sob a regulamentação do mercado. A SUSEP define apenas que, quando constante do contrato, deve ser respeitado. Sem uma norma, as empresas criam os seus próprios regramentos, que podem ser abusivos ou não transparentes na sua aplicabilidade. Os exemplos a seguir tratam de duas situações diferentes. O primeiro demonstra que o pagamento do prêmio não foi cobrado pela empresa na forma contratada, o que gerou a rescisão contratual e a perda do bônus. O segundo exemplo expõe que o sinistro ocorrido, mesmo que não de responsabilidade do segurado, também leva à perda do bônus.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. CONTRATO DE SEGURO DE AUTOMÓVEL. CANCELAMENTO UNILATERAL DO SEGURO POR RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA SEGURADORA, QUE NÃO DEBITOU NO CARTÃO DE CRÉDITO, AS PARCELAS AJUSTADAS. RESTITUIÇÃO DE PARTE DO VALOR PAGO. DANOS MATERIAIS DECORRENTES DA PERDA DE BÔNUS CONVERTIDA EM PERDAS E DANOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71008389405, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Julgado em 29/03/2019). (TJ-RS - Recurso Cível: 71008389405 RS, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Data de Julgamento: 29/03/2019, Quarta Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 03/04/2019)

ACIDENTE DE TRÂNSITO. AUTOMÓVEL ABALROADO NA LATERAL TRASEIRA ESQUERDA POR MOTOCICLETA. CONVERSÃO À ESQUERDA. PROVAS COLIGIDAS QUE INDICAM A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO EVENTO DANOSO. DANOS RELATIVOS À FRANQUIA DO SEGURO SUFICIENTEMENTE COMPROVADOS. PERDA DO BÔNUS DO SEGURO NA FUTURA RENOVAÇÃO QUE TAMBÉM MERECE SER REPARADA. VALORAÇÃO DO PRINCÍPIO DA IMEDIATIDADE. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (TJ-RS - Recurso Cível: 71003195492 RS, Relator: Adriana da Silva Ribeiro, Data de Julgamento:

O que se pode inferir destas decisões é que, independente da vontade ou ação do segurado, a empresa possui o poder de retirada das vantagens concedidas anteriormente. No que concerne à falta de cobrança do prêmio do seguro, é dever da empresa colocar o consumidor em mora, isto é, avisar ao consumidor que o pagamento do prêmio não foi adimplido e que poderá ocorrer a rescisão contratual, em vista do que determina o art. 763 do Código Civil:²⁵ “Não terá direito a indenização o segurado que estiver em mora no pagamento do prêmio, se ocorrer o sinistro antes de sua purgação”. Já na segunda citação deste tópico, quando a ementa informa que “PROVAS COLIGIDAS QUE INDICAM A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO EVENTO DANOSO”, é possível anuir que o segurado não foi responsável pelo sinistro e, por conseguinte, não pode sofrer com os encargos relacionados com a perda do bônus.

c) O questionário de perfil e a regulação do sinistro:

O questionário de perfil é de preenchimento obrigatório pelo segurado na contratação de seguro automóvel; é o instrumento que descreve as condições do bem a ser segurado, fornece os elementos para avaliação do risco e precifica o serviço. Está intimamente conectado ao princípio da boa-fé, que permeia não somente o contrato de seguro, como os contratos em geral e possui questionamentos tais como: idade, sexo, profissão do condutor, endereço de residência e trabalho nos quais o automóvel permanece e se os locais possuem garagem, dentre outros pontos definidos por cada empresa. Estes dados têm como objetivo acessório auxiliar na regulação dos sinistros. O questionário muitas vezes é utilizado especialmente para balizar negativas de pagamento de indenização, por alegações de má-fé em seu preenchimento. Não há norma específica editada pela SUSEP que determine os critérios de negativa de sinistros baseados no questionário. A Circular SUSEP nº 251,

²⁵ Lei nº 10.406, de 10/01/2002. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Consulta em 03/06/2020.

de 15/07/2004, trata da negativa de seguro e determina, em seu art. 1º, § 4, que cabe à seguradora comunicar o segurado ou o corretor de seguros sobre a negativa de aceitação da proposta, justificando a decisão, sem, no entanto, estabelecer critérios claros de recusa.²⁶ As duas jurisprudências colacionadas a seguir tratam do princípio do seguro, que é a boa-fé, sendo subvertido para justificar negativas de pagamento:

APELAÇÃO CÍVEL EM AÇÃO DE COBRANÇA DE SEGURO. PRESCRIÇÃO NÃO OCORRÊNCIA. SEGURO DE VEÍCULO. FURTO. CLÁUSULA PERFIL. NEGATIVA DE COBERTURA. SINISTRO OCORRIDO EM LUGAR DIVERSO DO CONSTANTE NA APÓLICE COMO DE CIRCULAÇÃO HABITUAL DO AUTOMÓVEL. ALEGADA QUEBRA DE PERFIL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA MÁ-FÉ DO SEGURADO AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO. DEVER DE INDENIZAR. Quando se trata de contrato de seguro, as relações contratuais securitárias encontram-se ao abrigo do Código de Defesa do Consumidor, conforme inteligência que dimana do artigo 3º, § 2º. A fundamentação genérica utilizada para a negativa de cobertura do seguro não pode servir de norte para afastar o pagamento da indenização. É de ser relevado que a cobertura do risco contratado é o objeto primordial do seguro, onde a ocorrência do evento danoso (furto) enseja o dever de indenizar, mormente pela ausência comprovação da má-fé ou agravamento do risco pelo segurado, quando do preenchimento do questionário de avaliação de risco. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (TJ-PA - APL: 200930116668 PA, Relator: HELENA PERCILA DE AZEVEDO DORNELLES, Data de Julgamento: 10/11/2014, 2ª CÂMARA CÍVEL ISOLADA, Data de Publicação: 18/11/2014)

SEGURO DE VEÍCULO. FURTO. CLÁUSULA PERFIL. NEGATIVA DE COBERTURA. SINISTRO OCORRIDO EM LUGAR DIVERSO DO CONSTANTE NA APÓLICE COMO DE CIRCULAÇÃO HABITUAL DO AUTOMÓVEL. ALEGADA QUEBRA DE PERFIL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA MÁ-FÉ DO SEGURADO AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RISCO. DEVER DE INDENIZAR. Quando se trata de contrato de seguro, as relações contratuais securitárias encontram-se ao abrigo do Código de Defesa do Consumidor, conforme inteligência que dimana do artigo 3º, § 2º. A fundamentação genérica utilizada para a negativa de cobertura do seguro não pode servir de norte para afastar o pagamento da indenização. É de ser relevado que a cobertura do risco contratado é o objeto primordial do seguro, onde a ocorrência do evento danoso (furto) enseja o dever de indenizar, mormente pela ausência comprovação da má-fé ou agravamento do risco pelo segurado, quando do preenchimento do questionário de avaliação de risco. CORREÇÃO MONETÁRIA. JUROS DE MORA. TERMO DE INCIDÊNCIA. A correção monetária, na ação de cobrança de indenização de seguro, tem como termo inicial o momento da recusa da seguradora no cumprimento da obrigação. Na esteira da inteligência que dimana do art. 405 do Codex Civil Brasileiro, contam-se os juros de mora a partir da citação. SENTENÇA

²⁶ Disponível em <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/4187>. Consulta em 24/05/2020.

§ 4o Ficará a critério da sociedade seguradora a decisão de informar ou não, por escrito, ao proponente, ao seu representante legal ou corretor de seguros, sobre a aceitação da proposta, devendo, no entanto, obrigatoriamente, proceder à comunicação formal, no caso de sua não aceitação, justificando a recusa.

Nas duas situações, o regulador do sinistro identificou que os veículos foram alvo de furto em locais que não estariam indicados no questionário de perfil. Como dito anteriormente, o questionário de perfil pretende determinar os principais locais de risco para o automóvel como a residência, o trabalho e o local de educação do segurado, entretanto, não é possível que se exija do consumidor um relatório completo de suas atividades com o automóvel, sob pena de negativa de sinistro caso este ocorra fora dos locais informados na proposta de adesão. Este tipo de critério, além de ferir a presunção de boa-fé da relação contratual, também põe em risco a liberdade do proprietário do automóvel de utilização do seu bem.

7 METODOLOGIA

O método será dedutivo, uma vez que serão analisados conceitos gerais, buscando o particular.

7.1 MÉTODO DE ABORDAGEM

A abordagem será descritiva, isto é, a pretensão é descrever os principais aspectos da relação de consumo entre segurado e seguradora, com foco nas dificuldades que o segurado, ao sofrer um sinistro em seu automóvel, pode encontrar.

7.2 TÉCNICA DE PESQUISA

Serão utilizadas pesquisa documental (revisão bibliográfica, jurisprudencial e doutrinária) e pesquisa de levantamento (casos, estatísticas).

Elaboração do projeto								
Entrega do projeto de pesquisa								
Revisão bibliográfica complementar								
Coleta de dados complementares								
Redação da monografia								
Revisão entrega oficial do trabalho								
Apresentação do trabalho								

10 REFERÊNCIAS

BISELLI, Giuliana. O contrato de seguro e suas principais características. 2015. Disponível em: <https://giulianabiselli.jusbrasil.com.br/artigos/179663397/o-contrato-de-seguro-e-suas-principais-caracteristicas>. Acesso em: 11 abr. 2020.

Bolzan, Fabrício. Direito do consumidor esquematizado. 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014.

DAHINTEN, Augusto Franke. DAHINTEN, Bernardo Franke. Os contratos de seguro e o Código de Defesa do Consumidor: análise das principais negativas de cobertura. 1. ed. – Curitiba: Appris, 2019.

GOMES, Orlando. Contratos. 27. Rio de Janeiro Forense 2019 1 recurso online

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. O contrato e sua função social. 4. Rio de Janeiro Forense 2014 1 recurso online.