A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por unanimidade, entendeu que obrigar uma única seguradora a fornecer cópias de todo o procedimento elaborado na apuração do sinistro, para justificar aos seus clientes eventual negativa de indenização, ocasionaria desequilíbrio concorrencial e custos administrativos exclusivos para a companhia.

Com esse entendimento, o colegiado reformou decisão da Justiça de São Paulo que, em ação civil pública, condenou uma companhia de seguros a inserir em seu contrato padrão cláusula que a obrigue, em caso de negativa total ou parcial de indenização, a entregar cópias dos documentos relativos à apuração do sinistro.

A ação foi movida pelo Ministério Público (MP) estadual contra uma única seguradora, alegando que ela investiga as circunstâncias dos sinistros e, quando encontra algum motivo para não pagar a indenização, deixa de apresentar suas provas e impede o cliente de se contrapor a elas. Assim, segundo o MP, o cliente que quiser questionar a decisão da seguradora terá de entrar na Justiça, para só então tomar conhecimento do que pesa contra ele.

As instâncias ordinárias entenderam que a seguradora se valia de seu poder no mercado para, em certos casos, descumprir os contratos de forma unilateral, negando as indenizações sem se preocupar em justificar a decisão adequadamente ao segurado. No recurso ao STJ, a seguradora contestou essa afirmação.

Segurado deve ser comunicado formalmente quando a indenização não é devida

O relator, ministro Luis Felipe Salomão, observou que o artigo 46 da [Circular 621/2021 da Superintendência de Seguros Privados \(Susep\)](#) estabelece que, caso o processo de regulação de sinistros conclua que a indenização não é devida, o segurado deverá ser comunicado formalmente, com a justificativa para o não pagamento, dentro de 30 dias.

A regulação de sinistro, de acordo com o magistrado, é um conjunto de procedimentos para verificar a existência, a causa e as circunstâncias do sinistro – bem como a extensão dos danos – e o seu enquadramento no contrato de seguro.

Segundo Salomão, foi demonstrado no processo que a seguradora, ao final da regulação, informa aos segurados expressamente, por carta, o motivo da negativa, inclusive com indicação da cláusula contratual em que se baseia.

Mostrar todos os documentos da regulação representaria extensa exposição ao mercado

Além disso, o ministro destacou que, como reconhece o próprio MP, nenhuma seguradora fornece a documentação que foi exigida da empresa ré na ação civil pública, o que a colocaria em desvantagem no mercado em relação às concorrentes.

O relator também ressaltou que as seguradoras usualmente se valem de empresas terceirizadas especializadas para a realização do procedimento. Para o magistrado, é evidente que uma condenação envolvendo apenas a ré ocasionaria sérias restrições, pois a entrega de toda a documentação exporia o modo de atuação da reguladora terceirizada, que é, por natureza, elemento de propriedade industrial sigiloso.

"Expôr todos os documentos obtidos no procedimento de regulação, a toda evidência, representaria extensa exposição ao mercado do modo de apurar da seguradora e de sua parceira reguladora (know-how de ambas), trazendo desequilíbrio concorrencial, riscos de ocasionar dissabores, danos morais e materiais a segurados e terceiros beneficiários de seguro, e também dificultando sobremaneira a eficiência da regulação de seus contratos de seguros (facilitação de fraudes) ",

afirmou o ministro.

Ao dar parcial provimento ao recurso especial para julgar improcedentes os pedidos da ação, Salomão lembrou que, conforme entendimento recentemente firmado pela Terceira Turma do STJ no julgamento do [REsp 1.846.502](#), não só o consumidor merece proteção, mas também a livre iniciativa e o livre exercício da atividade econômica ([artigo 1º, inciso IV](#); [artigo 170, inciso IV e parágrafo único](#); e [artigo 174 da Constituição Federal](#)).

[REsp 1836910](#)

Fonte: STJ, em 05.10.2022