

REGULAÇÃO DO SINISTRO: PRESSUPOSTOS E EFEITOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO

Claim adjustment: fundamentals and its effects on the performance of the insurance contract
Revista dos Tribunais | vol. 1025/2021 | p. 291 - 324 | Mar / 2021
DTR\2021\1948

Bruno Miragem

Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Advogado e parecerista. bmiragem@uol.com.br

Luiza Petersen

Doutoranda e Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Especialista em Direito dos Seguros. Advogada. luizalinharesmoreira@gmail.com

Área do Direito: Civil; Comercial/Empresarial

Resumo: O presente estudo tem por objetivo analisar a regulação do sinistro no contrato de seguro. Na primeira parte, são apresentados os fundamentos da regulação do sinistro, com a delimitação da sua função e natureza jurídica. Na segunda parte, são analisadas as características da regulação do sinistro, seu modo e tempo adequado, e os deveres que dele decorrem para os contratantes, para os terceiros interessados na cobertura e para o regulador do sinistro.

Palavras-chave: Contrato de Seguro – Regulação do sinistro

Abstract: This article aims to analyze the claim adjustment in the insurance contract. In the first part the elements of the adjustment claim are presented, specifically its function and legal nature. In the second part it will be analyzed the characteristics of the claim adjustment, its form and adequate time, and the duties it creates for the contractual parties, for third parties with interest in the coverage and for the loss adjuster.

Keywords: Insurance contract – Claim adjustment

Para citar este artigo: Miragem, Bruno; Petersen, Luiza. Regulação do sinistro: pressupostos e efeitos na execução do contrato de seguro. *Revista dos Tribunais*. vol. 1025. ano 110. p. 291-324. São Paulo: Ed. RT, março 2021. Disponível em: inserir link consultado. Acesso em: DD.MM.AAAA.

Sumário:

1. Introdução - 2. Fundamentos da regulação do sinistro - 3. Estrutura e efeitos da regulação do sinistro - 4. Considerações finais - 5. Bibliografia

1. Introdução

O contrato de seguro tem por função a garantia de interesse legítimo do segurado contra riscos predeterminados (art. 757, CC). Estrutura-se a partir da troca entre prêmio e garantia. Enquanto o segurado se obriga ao pagamento do prêmio, o segurador garante interesse legítimo do segurado, relativo à coisa ou à pessoa, contra riscos predeterminados, comprometendo-se a uma prestação eventual em caso de sinistro, isto é, de ocorrência do evento danoso previsto no contrato. Em geral, a prestação eventual do segurador corresponderá ao pagamento de uma soma em dinheiro, compreendendo uma indenização nos seguros de dano e a importância segurada nos seguros de pessoas.¹

Uma vez ocorrido e avisado o sinistro, cabe ao segurador apurar os fatos para o cumprimento da obrigação de garantia, o que se desenvolve pela regulação do sinistro. A regulação do sinistro constitui o procedimento conduzido pelo segurador para determinar a existência de sinistro coberto e a extensão da cobertura, com a mensuração da extensão dos danos e da quantia a ser paga ao segurado. Nesse sentido, será um dos momentos mais relevantes da execução do contrato, resultando, ao final, no posicionamento do segurador quanto ao direito do segurado à cobertura e, sendo o caso, no adimplemento.

A despeito da sua importância, a regulação do sinistro não tem recebido maior atenção no direito positivo brasileiro, diferentemente do que ocorre em outros ordenamentos jurídicos, nos quais costuma ser objeto de alguma disciplina legal.² O Código Civil de 2002, no capítulo relativo ao contrato de seguro (arts. 757 a

802), não dispõe a respeito do procedimento. O mesmo se diga em relação ao Código Civil de 1916 e ao Dec.-

lei 73/66, este ainda em vigor. Observa-se, contudo, que o Projeto de Lei da Câmara 29/2017, em trâmite no Senado Federal, que propõe a adoção de uma lei específica para o contrato de seguro no direito brasileiro, lança fortes luzes sobre a fase da regulação do sinistro, disciplinando-a em capítulo específico ("Capítulo XIII – Da Regulação e Liquidação de Sinistros"), em um total de 16 dispositivos (arts. 77 a 92).

Também na doutrina brasileira são raros os esforços de estudo e sistematização da regulação do sinistro, o que, em parte, se justifica pela própria ausência de interesse em geral pelo estudo do Direito dos Seguros. Nada obstante, verificam-se importantes trabalhos a respeito do tema no direito brasileiro.³

O estudo da regulação do sinistro, contudo, apresenta desdobramentos práticos da maior relevância.⁴ A grande maioria dos litígios envolvendo segurado e segurador surgem nesta etapa contratual, originados de divergências quanto aos fundamentos da negativa de cobertura ou quanto ao valor apurado dos danos. Ademais, a regulação do sinistro constitui o momento mais delicado do contrato de seguro, no qual o segurado, muitas vezes, se encontra em uma posição de maior vulnerabilidade, não apenas frente ao controle que o segurador detém sobre o procedimento e maior poder econômico, notadamente no âmbito das relações de consumo, mas, especialmente, frente às perdas geradas pelo sinistro, que podem ter reflexos patrimoniais ou extrapatrimoniais.

Igualmente, como uma etapa determinante do contrato, a regulação do sinistro pode dar margem a abusos por ambas as partes. Da parte do segurador, considerando que este regula o que ele mesmo irá pagar, verifica-se a existência de toda uma rede de incentivos para a apuração de um valor a menor ou para a busca de um fundamento para a negativa da cobertura. Da mesma forma, sua expertise e domínio sobre o procedimento, somada à posição de maior poder econômico, pode dar margem para eventuais abusos, como a protelação do procedimento ou a omissão de informações. Da parte do segurado, do mesmo modo, não raro, verificam-se condutas abusivas, envolvendo desde o aviso tardio do sinistro, muitas vezes visando ocultar eventual fraude, até a omissão de informações e documentos importantes à apuração dos fatos, condutas estas facilitadas pelo fato de figurarem como gestores do risco, possuindo, em geral, o domínio das informações relevantes a respeito do sinistro.

A ausência de disciplina legal a respeito da regulação do sinistro desafia o intérprete e o aplicador do direito frente aos problemas práticos que podem surgir nesta fase de execução do contrato. Deste modo, torna-se objeto de disposições contratuais e de normas administrativas emitidas pelo ente regulador. Entretanto, tratam predominantemente de aspectos formais do procedimento, deixando em aberto questões substanciais. Apesar das múltiplas fontes normativas que compõem o Direito dos Seguros no sistema brasileiro,⁵ percebe-se a falta de regras claras e estáveis sobre esta importante etapa da execução do contrato de seguro, demandando intensa atividade de interpretação e integração. Em especial, com a aplicação do princípio da boa-fé e a definição, a partir dela, de modelos de conduta adequados ao interesse útil das partes.

Deste modo, busca-se identificar, neste estudo, os pressupostos e efeitos da regulação do sinistro como parte da execução do contrato de seguro. Na primeira parte, serão apresentados os fundamentos da regulação do sinistro, assim como, a delimitação da sua função e natureza jurídica dentro do processo obrigacional que envolve o tipo contratual. Na segunda parte, serão analisadas as características do procedimento, seu modo e tempo de cumprimento, e os deveres que dele decorrem para os contratantes, para os terceiros interessados na cobertura e para os terceiros intervenientes, com destaque para a posição do regulador do sinistro.

2. Fundamentos da regulação do sinistro

A regulação do sinistro se insere no processo obrigacional do contrato de seguro como etapa contratual subsequente ao aviso do sinistro e que antecede o pagamento da indenização securitária ou da importância segurada; situa-se entre os momentos da exigibilidade do crédito (sinistro) e do seu adimplemento (pagamento de soma em dinheiro).

Por *sinistro*, compreende-se a concretização do risco coberto, a realização plena ou parcial do evento desfavorável ao interesse legítimo do segurado, previsto em contrato, cuja ocorrência dá causa ao pagamento da indenização securitária ou da importância segurada. Em outros termos, constitui o evento futuro e incerto cuja ocorrência torna exigível a prestação principal do segurador,⁶ podendo tanto se apresentar de modo unívoco e imediato, com suas características definidas, como também desenvolver-se por certo período, hipótese em que seus elementos característicos se formam e são adequadamente identificados ao longo do tempo.⁷ Já o *aviso do sinistro* consiste no modo pelo qual o segurado ou o

terceiro interessado na garantia – seja o beneficiário nos seguros de vida, seja a vítima do acidente nos seguros de responsabilidade civil – interpela o segurador a respeito da ocorrência do evento que torna exigível a prestação de cobertura (art. 771 do Código Civil).⁸

Uma vez informado sobre a ocorrência de evento identificado como sinistro, o cumprimento da prestação do segurador não ocorre de imediato, sendo antecedido pela etapa definida como *regulação do sinistro*. Segundo autorizada doutrina, a regulação do sinistro constitui o

“procedimento desenvolvido pelo empregado do segurador ou terceiro por ele contratado, com conhecimentos especiais sobre determinados ramos de seguro, o qual, verificando a correspondência entre a cobertura e o risco realizado, apura os prejuízos sofridos pelo segurado, resultando num relatório que contém o julgamento a respeito da liberação ou não da prestação indenizatória”.⁹

Para sua adequada compreensão, é necessário que se identifique sua função e natureza jurídica no processo obrigacional do contrato de seguro.

2.1. Função da regulação do sinistro

A regulação do sinistro integra a fase de execução do contrato de seguro. Constitui etapa contratual voltada ao adimplemento, que se desenvolve para que seja determinada a existência de cobertura para os fatos narrados no aviso de sinistro e sua extensão, com a mensuração do valor a indenizar ou do capital segurado a ser pago. Sua função precípua é preparar o cumprimento da prestação principal do segurador, definindo o *an debeatur* e o *quantum debeatur* (ainda que esta seja mais própria da liquidação do sinistro, se tomada em destaque, como fase subsequente). De forma imediata serve para apurar a ocorrência de sinistro indenizável e a extensão dos danos; de forma mediata visa promover a satisfação do interesse útil do segurado por intermédio do adimplemento da prestação principal do segurador.

Na regulação do sinistro o segurador identifica e qualifica situação de fato, verificando sua conformidade com aquilo que foi narrado no aviso de sinistro, em especial determinando sua efetiva ocorrência e os danos dele decorrentes. Como observa Ernesto Tzirulnik, “a regulação de sinistro é uma atividade voltada à revelação (existência e conteúdo), quantificação e cumprimento de eventual obrigação indenizatória que exsurge da obrigação de garantia a cargo do segurador”. Constitui, portanto, uma atividade complexa, na qual o fato comunicado pelo segurado como sinistro será confrontado com a realidade e com as coberturas contratadas:

“o fato avisado será comparado com a realidade. Em seguida é processado o confronto entre o fato ocorrido e o risco assegurado. Este passo contém o cotejo causa e efeito. A comparação entre o dano e o interesse segurado permitirá conhecer o prejuízo: a deste com a garantia contratada, revelará o prejuízo indenizável e daí por diante”.¹⁰

O processo de regulação do sinistro, assim, se desenvolve por meio de uma sucessão de atos pelo quais se analisa, inicialmente, a *conformidade dos fatos narrados no aviso do sinistro com os fatos ocorridos* e, em seguida, a *conformidade dos fatos ocorridos com o risco coberto*, o que determinará a qualificação dos fatos como sinistro coberto. A partir daí, apura-se o *valor a indenizar em conformidade com a extensão dos danos, o interesse e o capital segurado*. Todas essas etapas formam um processo único e contínuo, e nem sempre podem ser totalmente distinguidas, eventualmente sobrepondo-se, sem prejuízo da precisa definição das finalidades de cada uma delas.

2.1.1. Qualificação do evento como sinistro coberto

A qualificação de evento como sinistro coberto pressupõe uma série de medidas de verificação. Inicialmente, os fatos narrados no aviso de sinistro são confrontados com a realidade, momento em que será apurado se o evento efetivamente ocorreu e identificada a sua causa (*fase de análise da conformidade dos fatos narrados no aviso do sinistro com os fatos ocorridos*). A minuciosa análise dos fatos assume relevância para apuração de eventuais fraudes cometidas pelo segurado ou por terceiro interessado, com a finalidade de receber a indenização securitária. Neste particular, situação muito comum envolve justamente a prestação de informações inverídicas, em que os fatos ocorridos não correspondem à narrativa constante do aviso de sinistro. Assim, há situações em que o dano ocorreu, mas não pela causa – ou na extensão – informada, como no caso da simulação do sinistro, em que o próprio segurado atenta contra o interesse sobre o qual recai a garantia, provocando dolosamente o dano. É o que ocorre, por exemplo, quando é ele que dá causa ao incêndio do imóvel segurado. Nesta fase, portanto, os esforços do segurador envolvem, em grande medida, a identificação da efetiva causa do evento, com a análise do nexo de causalidade entre os fatos verificados e a causa declarada no aviso de sinistro.

Superada essa questão, na sequência, com a finalidade de determinar a existência de cobertura, os fatos apurados serão confrontados com a garantia contratada, o que envolve uma minuciosa análise das

cláusulas e coberturas contratuais (*fase de análise da conformidade dos fatos ocorridos com o risco coberto*). Nesta etapa, poderão ser identificadas situações que desobrigam o segurador ao pagamento da indenização, configurando a perda do direito à garantia, como ocorre no caso de agravamento intencional do risco. Compreende também situações não incluídas na garantia, porque afastadas expressamente por cláusula contratual. Nestas hipóteses, assume relevância a causa do evento, pois uma das técnicas de seleção do risco no seguro consiste justamente na exclusão de riscos em razão à ocorrência do sinistro (assim, por exemplo, o segurador poderá garantir incêndio decorrente de curto-circuito, mas não de queda de raio). Da mesma forma, analisa-se a existência de cobertura no tempo e no espaço, considerando a data do evento e o período de vigência da apólice, assim como, a perspectiva territorial da cobertura, entre outros aspectos que permitem a identificação dos riscos cobertos.¹¹ Todo esse processo permitirá ao segurador qualificar o evento como sinistro indenizável.

2.1.2. Determinação do valor a indenizar ou do capital segurado a ser pago

Confirmada a existência de sinistro, o passo seguinte será a apuração do valor a indenizar ou do capital segurado a ser pago, mediante a identificação da extensão do sinistro coberto (*fase de apuração do valor a indenizar em conformidade com a extensão dos danos, com o interesse segurado e o capital segurado*). Nesta etapa, também denominada de liquidação do sinistro, o valor a indenizar será determinado considerando tanto as circunstâncias fáticas do sinistro – como a extensão dos danos –, quanto o valor do interesse segurado e a extensão da cobertura, observando o valor da importância segurada, o tipo de seguro, se total ou parcial, de danos ou de pessoas, assim como, eventual participação obrigatória do segurado.¹²

Neste particular, observa-se que o valor a ser pago pelo segurador não corresponderá, necessariamente, ao limite máximo da importância segurada prevista na apólice, tampouco à integralidade dos danos suportados pelo segurado. Nos seguros de danos, que se submetem ao princípio indenitário, a indenização é calculada em função dos prejuízos suportados pelo segurado, não podendo superar este valor. Ademais, nesta modalidade, “a indenização não pode ultrapassar o valor do interesse segurado no momento do sinistro, e, em hipótese alguma, o limite máximo da garantia fixado na apólice, salvo em caso de mora do segurador” (art. 781, CC). Assim, em caso de sinistro parcial, que atinja apenas uma parcela do interesse coberto, a indenização securitária não corresponderá ao limite máximo da importância segurada. Apenas em caso de sinistro total, que atinja a totalidade do interesse, é que poderá corresponder ao limite máximo previsto na apólice. Em qualquer caso, contudo, a indenização não poderá ultrapassar o valor do interesse segurado no momento do sinistro, de modo que deve ser apurado o valor do bem, com o cálculo de eventual depreciação.¹³

Igualmente, a indenização securitária não corresponderá necessariamente à integralidade dos danos suportados, situação que se verifica no caso de seguro parcial, em que a importância segurada contratada é inferior ao valor do interesse segurado. Assim, também deverá ser analisado o tipo de cobertura, se total ou parcial, observando a regra segundo a qual “o seguro de um interesse por menos do que valha acarreta a redução proporcional da indenização, no caso de sinistro parcial” (art. 783, CC).¹⁴ Da mesma forma, mesmo no tocante a certas modalidades de seguro de pessoas, a quantia a ser paga pelo segurador nem sempre corresponderá ao limite máximo da importância segurada. Este é o caso do seguro de acidentes pessoais, com cobertura para invalidez, em que a indenização é calculada conforme grau de invalidez do segurado, observando os percentuais ajustados no contrato, conforme a tabela do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

Nesse sentido, o procedimento de regulação do sinistro terá como um dos seus principais efeitos tornar líquida a prestação do segurador¹⁵ Como bem se sabe, as obrigações líquidas são aquelas em que “há certeza quanto à existência da dívida e seu exato conteúdo”.¹⁶ “O crédito diz-se líquido (ou diz-se líquida a dívida) quando, além de ser claro e manifesto”, “dispensa qualquer elemento extrínseco para se lhe saber o importe”. “Sabe-se *que é e o que é*”.¹⁷ Salvo situações como a dos seguros de vida, em que, como regra, é dispensada a liquidação dos danos, uma vez que o valor a ser pago corresponderá à integralidade do capital segurado, nos demais seguros, com a ocorrência do sinistro, surge para o segurado o direito à indenização securitária que, todavia, deverá ser objeto de liquidação. Trata-se, no caso, de procedimento que terá efeitos, tanto em relação ao momento de cumprimento da obrigação de pagamento,¹⁸ quanto em relação à caracterização da mora.¹⁹

2.1.3. Adoção de medidas de salvamento e atenuação dos danos

A função da regulação do sinistro, como procedimento voltado ao adimplemento, deve ser compreendida em sentido amplo, envolvendo tanto os atos preparatórios ao pagamento da indenização securitária, como a adoção de medidas preventivas, de salvamento, destinadas a evitar ou atenuar as consequências do

sinistro. Por isso, sustenta-se que a regulação do sinistro também poderá desempenhar função preventiva. A rigor, embora não seja tão frequente, “a intervenção regulatória pode até mesmo anteceder a plena caracterização do sinistro. Quando iminente a ocorrência, poderá ser necessária uma especial regulação preventiva, que em última análise ficará a cargo da prestação devida pelo segurador”.²⁰

Essa função preventiva, contudo, terá maior relevância nos seguros de dano, em que a intervenção do segurador antes, ou imediatamente após a ocorrência do sinistro, terá maior aptidão para atenuar ou evitar os prejuízos. Manifesta-se, igualmente, pela adoção de medidas de salvamento e de atenuação dos prejuízos, tanto pelo segurador, após a notificação do sinistro, quanto pelo segurado, sendo que as despesas “correm à conta do segurador, até o limite fixado no contrato”, nos termos do art. 771, parágrafo único, do Código Civil.²¹ Para que sejam exigíveis, as medidas de salvamento e atenuação dos danos devem ser necessárias, adequadas e proporcionais, verificando-se a iminência do dano (ou seu agravamento), a eficácia da medida aos fins a que se destina e o seu caráter não excessivo tomando em conta os fins do contrato.²²

2.2. Natureza jurídica da regulação do sinistro

Sobre a natureza jurídica da regulação do sinistro dois são os aspectos principais a serem considerados: a) sua qualificação dentro do processo obrigacional relativo ao contrato de seguro como espécie de dever do segurador; e b) sua realização de forma consensual pelas partes.

2.2.1. Regulação do sinistro como dever acessório do segurador

A regulação do sinistro integra a relação obrigacional como um dever do segurador. Constitui uma obrigação acessória, cuja função é preparar o adimplemento, tanto da prestação principal do segurador quanto da prestação de salvamento.²³ Ademais, caracteriza-se como obrigação de fazer, consistente na adoção das medidas preparatórias ao adimplemento, cujo conteúdo envolve a tomada das medidas necessárias para a apuração da existência de sinistro coberto e do valor a indenizar, com o posicionamento do segurador ao final, assim como, a adoção de medidas de salvamento e de atenuação dos prejuízos, custeadas “até o limite fixado no contrato” (art. 771, parágrafo único, CC).

Nesse sentido, a regulação do sinistro terá, ao mesmo tempo, *função instrumental* para o cumprimento, bem como, será ela própria *parte do cumprimento* do contrato.²⁴ Caracteriza-se como obrigação condicional (art. 332, do Código Civil), de modo que sua exigibilidade, assim como, a da prestação principal, depende da ocorrência do sinistro – ou sua iminência, tomando em conta a função preventiva –, sendo deflagrada a partir do aviso ao segurador. Para ser executada, a regulação exige tempo razoável,²⁵ sendo geralmente estabelecido um prazo,²⁶ sendo implementada por ato do segurador, mediante a atuação de um funcionário seu, ou pela contratação de um terceiro prestador de serviços. Em caso de descumprimento da obrigação, no tempo e de modo adequado, por fato imputável ao segurador, este responderá pelo inadimplemento, inclusive pelas perdas e danos suportados pelo segurado e demais encargos (art. 389 do Código Civil).²⁷

2.2.2. Consensualidade da regulação do sinistro e seus limites

É muito frequente na doutrina a qualificação da regulação do sinistro como um procedimento consensual.²⁸ Esta noção resulta da compreensão de que o procedimento se desenvolve no interesse comum do segurado e do segurador, e de que o regulador do sinistro deve atuar para a obtenção de um acordo entre as partes sobre o valor a indenizar, ou, ainda, com base na possibilidade de instauração de uma “perícia contratual” para resolver eventuais divergências quanto ao valor a indenizar. Esta afirmação, contudo, deve ser compreendida em termos, sobretudo, porque não serve para explicar a natureza jurídica da regulação do sinistro. Como observa Halperin, “*la conformidad de las partes con la liquidación no es una transacción, sino un reconocimiento de comprobaciones y valuaciones efectuadas de común acuerdo*”.²⁹

Em outros termos, a regulação do sinistro não tem a natureza de uma transação, tampouco, tem por função a busca de um acordo entre as partes, com concessões recíprocas quanto ao valor a indenizar.³⁰ Sua finalidade é preparar o adimplemento da prestação principal do segurador, nos exatos termos acordados. Por isso deve observar os termos do contrato, e não a vontade das partes na fase de regulação. Isto não significa que, ao final, segurado e segurador não possam chegar a um consenso quanto o valor a ser pago. Porém, esta não é uma característica intrínseca do procedimento, pode ou não estar presente. Ao segurador não incumbe uma obrigação de meio (de empregar os melhores esforços para a obtenção de um acordo com o segurado), mas de resultado (de apurar o valor a indenizar). Igualmente, não significa que os contratantes e o regulador do sinistro não devam cooperar para que se desenvolva de forma harmoniosa, sem litígios, inclusive com a possibilidade de instauração de uma

“perícia contratual” (ou “arbitral”) em caso de divergência das partes quanto ao valor a indenizar. A possibilidade deste procedimento, que recebe especial atenção da doutrina³¹ e da legislação estrangeira,³² e frequentemente consta de cláusula contratual específica, não descaracteriza, contudo, a obrigação do segurador de execução da regulação do sinistro com a finalidade de apurar o exato valor a indenizar.³³

Nesse sentido, a regulação do sinistro poderá ter natureza consensual apenas em situações pontuais, como quando expressamente convencionado pelas partes, o que pode ser útil nos casos de sinistros cuja regulação apresente maior complexidade, a ponto de gerar dúvida razoável sobre a existência de cobertura e a extensão dos danos, ou mesmo em relação aos critérios a serem empregados para apuração do valor a indenizar. Em qualquer caso, contudo, esta possível natureza consensual da regulação do sinistro deve ser interpretada restritivamente. Embora fosse uma realidade adequada até meados da segunda metade do século XX, e assim reconhecida pela doutrina da época,³⁴ atualmente não parece se adequar à realidade dos contratos massificados, tampouco às necessidades e expectativas legítimas dos contratantes. Terá lugar apenas nos contratos paritários, que comportam certo grau de negociação, justamente porque as partes estão em certa posição de igualdade para negociar, se não as cláusulas do contrato, ao menos os valores e as condições do pagamento.

Registre-se, contudo, que a afirmação de que não há uma finalidade consensual intrínseca à regulação do sinistro, salvo quando assim expressamente acordado, não significa que as partes não possam, em caso de divergência quanto ao valor a indenizar, pôr fim ao litígio mediante transação, como facultado pelo art. 840 do Código Civil. Esta possibilidade, contudo, é limitada, por expressa previsão legal, aos seguros de danos. Dispõe o art. 795 do Código Civil: “é nula, no seguro de pessoa, qualquer transação para pagamento reduzido do capital segurado”. Ademais, observa o regime geral do Código Civil: as transações interpretam-se restritivamente (art. 843), sendo anuláveis em caso de erro, dolo ou coação (art. 849). No caso das relações de consumo, sujeitam-se às normas especiais de controle do negócio previstas no Código de Defesa do Consumidor, em particular ao princípio da vulnerabilidade (art. 4º, I),³⁵ que justifica a proteção do consumidor frente ao desequilíbrio da relação, e às disposições específicas relativas às práticas (art. 39) e cláusulas abusivas (art. 51).

Desse modo, não poderá o segurador, na fase de regulação do sinistro, valer-se da posição de maior poder econômico, assim como, da condição de especialista e controlador do procedimento, para constranger o segurado ou o terceiro interessado – que, em geral, se encontra em uma posição de vulnerabilidade agravada em razão das perdas geradas pelo sinistro³⁶ – a firmar transação para o pagamento da cobertura securitária em valor inferior ao devido. Essa prática deve ser considerada abusiva, uma vez que caracteriza exigência de vantagem manifestamente excessiva e aproveitamento da condição de vulnerabilidade do consumidor (art. 39, V e IV, CDC), mas também pode assim ser reconhecida nos seguros em geral, civis ou empresariais, caracterizados por uma manifesta assimetria entre as partes (art. 421-A, CC) e submetidos às regras especiais dos contratos de adesão (arts. 423 e 424, CC). Deste modo, eventual transação ou simples acordo celebrado na regulação do sinistro não vincula o segurado em caso de abuso do direito (art. 187, CC), o que deverá ser analisado no caso concreto, a partir das circunstâncias particulares em que se deu a transação (e.g. caráter de adesão do termo de acordo, vulnerabilidade técnica e capacidade do segurado de compreensão das consequências jurídicas do acordo firmado, representação do segurado por advogado, registro do contrato em Tabelião, valor pago, entre outros aspectos).³⁷

Neste particular, prática muito comum, ao final do procedimento de regulação do sinistro – mais especificamente no ato de pagamento da indenização – é a assinatura de um termo pelo qual o segurado confere quitação ao segurador, renunciando a outras eventuais pretensões relacionadas ao sinistro. Não se deve confundir, entretanto, o ato de quitação e a transação em si, ainda que o possa ser firmado com esta denominação. Diferentemente da transação, que se caracteriza como o negócio jurídico por meio do qual as partes, mediante renúncias e concessões recíprocas, decidem pôr fim a um litígio, a quitação tem por função a prova do adimplemento, constituindo o ato jurídico em sentido estrito por meio do qual o credor declara a satisfação do crédito, e um direito do devedor (art. 319, CC).³⁸ Ademais, conforme tem se posicionado a jurisprudência,³⁹ a declaração de quitação emitida pelo segurado implica a quitação tão somente do valor efetivamente pago pelo segurador, não impedindo o exercício de pretensão judicial para eventual complementação da indenização securitária ou outras parcelas não abrangidas pela quitação dentro do prazo prescricional previsto em lei.

3. Estrutura e efeitos da regulação do sinistro

O procedimento da regulação do sinistro deve ser compreendido a partir da sua função: preparar o adimplemento da prestação principal do segurador. Isto quer dizer que toda a sua estrutura e

funcionamento devem ser interpretados visando o adimplemento, a satisfação do interesse útil do segurado na garantia. Assim, deverá ser desenvolvido de modo adequado, segundo procedimentos técnicos acreditados, que permitam identificar os fatos tal como ocorreram e sua repercussão na caracterização do sinistro de acordo com o contrato, assim como, em tempo razoável, sem demora injustificada que leve ao atraso do pagamento da indenização.

Nesse sentido, o procedimento deverá ser estruturado em atenção aos princípios gerais que presidem o pagamento: *princípio da identidade*, segundo o qual o pagamento tem de observar estritamente os termos do objeto da obrigação (tempo, lugar e modo), (art. 313 do Código Civil); o *princípio da integralidade*, que traz a exigência de que o pagamento deve ser feito por inteiro, não podendo o credor ser obrigado a receber em partes, se assim não foi convencionado (art. 314 do Código Civil); e o *princípio da boa-fé*, que incide para qualificar a conduta concreta das partes, assim como, para identificar e tutelar o interesse legítimo na realização da prestação (art. 422 do Código Civil).⁴⁰

Deve também respeitar os princípios e regras específicos que presidem o pagamento no contrato de seguro. São eles: o *princípio indenitário*, segundo o qual, nos seguros de dano, a indenização securitária tem por função a reparação dos danos suportados pelo segurado, não podendo superar este valor, e o *princípio da seleção do risco*, que limita a obrigação do segurador aos riscos predeterminados no contrato, inclusive ao capital segurado previsto na apólice (art. 757 do Código Civil). Da mesma forma observará as regras do *pagamento em dinheiro*, salvo se convencionada a reposição da coisa (art. 776 do Código Civil); a *limitação da indenização*, nos seguros de dano, ao valor do interesse segurado (art. 781 do Código Civil); a *redução proporcional da indenização* em caso de seguro e sinistro parcial (art. 783 do Código Civil); a *legitimidade dos beneficiários* no seguro de vida (art. 792 do Código Civil), entre outras normas.

Neste particular, o princípio da boa-fé – como fonte autônoma de deveres anexos (art. 422 do Código Civil), limite ao exercício de direitos subjetivos (art. 187 do Código Civil) e critério de interpretação e integração do negócio jurídico (art. 113 do Código Civil) – terá especial relevância para a conformação da estrutura do procedimento de regulação do sinistro. Afinal, informa o intérprete na definição do que seja o modo adequado e o tempo razoável de desenvolvimento frente aos interesses legítimos do segurado e do terceiro interessado, justificando o reconhecimento de deveres de conduta não apenas ao segurador, mas também ao regulador do sinistro. Da mesma forma, orienta a identificação e tutela das expectativas legítimas do próprio segurador frente ao comportamento esperado do segurado e do terceiro, ao longo da regulação do sinistro.

A incidência da boa-fé nas relações securitárias, inclusive, decorre de disposição legal específica no direito brasileiro. Sob influência do Código do Cantão de Zurich,⁴¹ entre outras legislações, o dever de os contratantes atuarem no seguro com a máxima boa-fé (*uberrimae fidei*) foi positivado no art. 1.443 do Código Civil de 1916 (“O segurado e o segurador são obrigados a guardar no contrato a mais estrita boa-fé e veracidade, assim a respeito do objeto, como das circunstâncias e declarações a ele concernentes”). No Código Civil vigente, seguindo os moldes da norma anterior, dispõe o art. 765: “o segurado e o segurador são obrigados a guardar na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes”.

Destaque-se, contudo, que o dever de boa-fé no seguro teve sua interpretação renovada na passagem do Código Civil de 1916 para o Código Civil de 2002. Inicialmente vinculado à noção de fraude, como antítese da má-fé,⁴² sobretudo, na fase de declaração inicial do risco, o dever de máxima boa-fé no contrato de seguro passou por uma ressignificação, notadamente sob a influência do modelo de interpretação e aplicação da boa-fé objetiva, recepcionado no direito brasileiro na segunda metade do séc. XX.⁴³ Assim, para além da dimensão subjetiva (compreendendo a conduta principal de não falsear ou omitir), assumiu também conotação objetiva, impondo aos contratantes a observância de padrões éticos de conduta, não apenas na fase de formação do contrato, mas ao longo das várias fases em que se desdobram os efeitos do vínculo obrigacional.⁴⁴ Estende-se, atualmente, a situações contratuais até então desvinculadas da boa-fé segundo visão mais tradicional do seguro, como é o caso do controle do conteúdo do contrato e de suas cláusulas, ou o modo como o segurador exerça direitos, poderes ou faculdades que resultem de sua posição contratual, como, por exemplo, na regulação do sinistro.

Desse modo, a ressignificação do dever de máxima boa-fé, próprio das relações securitárias, segundo o princípio geral da boa-fé desenvolvido, especialmente no plano obrigacional, vai fundamentar o reconhecimento de uma série de deveres de conduta, segundo certo padrão ético de comportamento, aos contratantes e aos demais sujeitos envolvidos na fase de regulação.

3.1. Modo e tempo da regulação do sinistro

A regulação do sinistro inicia com o aviso de sinistro, devidamente acompanhado das informações e documentos necessários à instauração do procedimento, e termina com a formalização da posição do segurador a respeito da existência de cobertura securitária e do valor a indenizar. O rito da regulação do sinistro não se encontra disciplinado em lei no direito brasileiro. Não havendo norma legal a respeito, desenvolve-se segundo as normas administrativas expedidas pelo ente supervisor e regulador, as disposições contratuais que dispõem, de forma detalhada, sobre sua execução, assim como os usos e costumes, notadamente para a solução de questões não previstas em outras fontes (contratual ou regulamentar).

3.1.1. Modo da regulação do sinistro

A regulação do sinistro, como obrigação do segurador, se desenvolve sob sua responsabilidade, podendo ser executada tanto por um empregado seu, quanto como por terceiro contratado para este fim, também denominado de regulador de sinistro. Ao empregado do segurador, ou ao regulador do sinistro contratado, cabe a análise dos fatos ocorridos e das coberturas securitárias, a fim de determinar a existência de cobertura e o valor a indenizar. No primeiro caso, se desenvolve por ato do próprio segurador, mediante atuação de preposto; no segundo, por ato de terceiro contratado, sem vínculo de subordinação.⁴⁵

Em geral, o regulador do sinistro contratado será um profissional que presta serviços especializados de regulação de sinistros, com expertise nos mais diversos ramos de seguro, justificando-se a sua atuação, especialmente, naqueles casos que demandam conhecimentos específicos e atividades mais complexas de verificação, como a realização de vistoria no local do sinistro, de perícia técnica ou de atividades investigatórias. O regulador do sinistro, neste caso, atua por conta do segurador, mas não em nome deste. Assim, a rigor, não constitui mandatário do segurador, mas um prestador de serviço.⁴⁶ Sua contratação se justifica para a condução do procedimento, devendo apresentar, ao final, um relatório com a descrição detalhada das atividades realizadas e dos fatos apurados, acompanhado de um parecer, fundamentando o cabimento ou não da cobertura securitária, o valor a ser pago, assim como, com a indicação dos critérios empregados para a decisão. Nesses termos, o objetivo da atividade do regulador é dar ao segurador os subsídios necessários para a tomada de decisão sobre a existência de sinistro indenizável e o valor a indenizar.

Para além da figura do regulador do sinistro, a regulação do sinistro poderá contar com a participação de peritos, o que é comum no caso de eventos mais complexos, que demandam a intervenção de um *expert* para o esclarecimento dos fatos e apuração dos danos, assim como, quando há divergência entre o segurado e o segurador sobre a extensão dos danos e o valor da indenização. Nesses casos de divergência entre as partes, é possível a instauração de uma "perícia contratual" (ou "perícia arbitral"), com a designação de um perito ou de um corpo de peritos para a resolução da questão.⁴⁷ Este procedimento costuma constar de cláusula contratual, sendo comum, por exemplo, nos seguros de acidentes pessoais com cobertura para invalidez, em que se preveja a avaliação de uma junta médica para apuração do grau de invalidez do segurado.

No direito brasileiro, salvo manifestação de vontade inequívoca em sentido contrário, os contratantes e os terceiros interessados na garantia não estão vinculados às conclusões, pareceres e laudos do regulador do sinistro e do perito contratado, embora constituam importantes meios de prova em caso de litígio.⁴⁸ Assim, na hipótese de discordância sobre as conclusões da regulação do sinistro, o segurado e terceiro interessado poderão reclamar em juízo o valor que entendam devido, independentemente do que contiverem os laudos e pareceres da regulação, mesmo que produzidos com a sua anuência ou participação.

Em outros sistemas jurídicos, há aqueles que dispõem expressamente sobre a possibilidade de o segurado exigir em juízo no caso de desconformidade do exame do sinistro por ocasião da regulação. No direito alemão, por exemplo, quando a regulação determine a quantificação dos danos que se desvie consideravelmente da realidade do prejuízo decorrente do sinistro, será considerada como não vinculante, permitindo o exercício de pretensão do segurado em juízo ("*ist die getroffene Feststellung nicht verbindlich, wenn sie offenbar von der wirklichen Sachlage erheblich abweicht [...]*", § 84, 1, VVG).⁴⁹ Outros sistemas, contudo, vinculam as partes às conclusões do regulador ou do perito. Em Portugal, de acordo com o art. 50, alínea 2, do Decreto-Lei 72/2008, "salvo convenção em contrário, a determinação pelos peritos árbitros das causas, circunstâncias e consequências do sinistro é vinculativa para o segurador, para o tomador do seguro e para o segurado". Na Espanha, o art. 38 da Ley 50/1980 dispõe:

"el dictamen de los Peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstos, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las

partes, dentro del plazo de treinta días, en el caso del asegurador y ciento ochenta en el del asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación”.

A não vinculação do segurador às conclusões do regulador, contudo, deve ser interpretada restritivamente: tem lugar apenas em relação ao parecer do regulador do sinistro contratado (terceiro), que não atue como preposto ou funcionário do segurador. Em tais casos, havendo um prestador de serviço contratado, seu parecer constitui um subsídio para a tomada de decisão, podendo o segurador divergir das conclusões apresentadas desde que por razões de ordem técnica e de modo fundamentado. Outra será a situação no caso em que a regulação do sinistro se realize por ato do próprio segurador, mediante atuação de preposto ou funcionário que o represente. Neste caso, o segurador não poderá voltar atrás aos próprios atos, contradizendo as conclusões da regulação, sem que haja o advento de fato novo que justifique a decisão, sob pena de caracterizar-se comportamento contraditório inadmissível (*venire contra factum proprium*), atraindo a incidência do art. 187 do Código Civil (abuso do direito).

O modo e a complexidade da regulação do sinistro variam conforme a natureza do sinistro e a modalidade de seguro. No seguro de vida, por exemplo, a tendência é que a regulação ocorra de forma bastante simplificada, sendo realizada pelo próprio funcionário do segurador mediante mero cotejo dos fatos registrados na documentação apresentada pelo beneficiário com as coberturas contratadas; não envolve, em geral, maiores diligências. Em seguros de danos com cobertura de incêndio, como os empresariais, por sua vez, a regulação poderá ter maior complexidade, exigindo a realização de perícia técnica, com a contratação do regulador e de um corpo de peritos, não apenas para a investigação da causa do sinistro, mas também da extensão dos danos. Nestes casos, os danos geralmente podem relacionar-se ao estabelecimento comercial como um todo, abrangendo o prédio e os bens que o guarnecem, desde o maquinário até mercadorias em estoque e, inclusive, lucros cessantes.

Assim, a regulação do sinistro poderá envolver desde a simples análise documental até a realização de perícia no bem ou na pessoa segurada, bem como, assumir natureza investigatória, com o depoimento de testemunhas e a realização de buscas junto a órgãos administrativos. Inclusive pode dar causa à instauração de processo de sindicância pelo segurador, muito comum naqueles casos em que há suspeita de fraude, sendo necessária a adoção de uma série de medidas de investigação para o esclarecimento dos fatos. Conforme a natureza do sinistro e a modalidade de seguro, poderá envolver uma série de medidas de salvamento e atenuação dos danos. Mais recentemente, percebe-se o uso crescente das novas tecnologias na regulação do sinistro, desde a utilização de robôs que realizam vistoria no bem segurado ou no local do sinistro, entre outras funções, até o recurso ao *blockchain* e outros instrumentos de coleta da informação, os quais conferem celeridade e eficiência à regulação, muitas vezes levando ao imediato pagamento.

Ao final do procedimento, após a apresentação do parecer do regulador e a prática de todos os atos necessários ao esclarecimento dos fatos, caberá ao segurador se posicionar, perante o segurado ou o terceiro interessado, acerca da existência de cobertura securitária e do valor a indenizar. A decisão do segurador deve ser clara e fundamentada, expondo, em caso de recusa, o motivo pelo qual a cobertura não é devida, e, em caso de reconhecimento do direito à cobertura, os critérios empregados para a quantificação do valor a ser pago.⁵⁰ Assim, o segurador deverá indicar com precisão os motivos da sua decisão, sendo vedado o recurso a expressões e argumentos genéricos.⁵¹

Antes da conclusão da regulação do sinistro, poderão ser realizados adiantamentos do valor a indenizar diante das circunstâncias particulares do sinistro, como nos casos em que há urgência no recebimento da quantia – o que ocorre quando a garantia destina-se à recomposição do patrimônio de empresa que depende da indenização securitária para o reestabelecimento das suas atividades. Para tanto, além da necessidade da medida para a preservação do interesse legítimo do segurado, é necessária uma prévia convicção sobre o cabimento da indenização. O adiantamento constitui prática usual em determinados ramos de seguro, encontrando previsão na legislação estrangeira,⁵² no Código Comercial brasileiro, na parte ainda em vigor, no tocante aos seguros marítimos,⁵³ assim como no projeto de lei sobre o contrato de seguro em tramitação no Congresso Nacional (PLC 29/2017).⁵⁴ Trata-se de importante medida para a preservação do interesse útil do segurado na garantia.

Todos os atos praticados na regulação do sinistro deverão ser registrados em relatório. Da mesma forma, todos os documentos coletados e produzidos na regulação deverão ser considerados comuns às partes (segurado/terceiro e segurador), se relevantes para a tomada da decisão a respeito da cobertura, e coletados e produzidos com a participação de ambas as partes. Ressalvam-se apenas aqueles considerados confidenciais ou sigilosos.⁵⁵ Em caso de dúvida durante o procedimento, seja quanto à existência de cobertura segundo a interpretação das cláusulas contratuais, ou acerca dos critérios utilizados para apuração do valor a indenizar, incidem o art. 47 do CDC, caso se trate de relações de consumo, e o

art. 423 do Código Civil, nos demais contratos de seguro que se caracterizem como contrato de adesão,⁵⁶ impondo a interpretação mais favorável ao segurado. Da mesma forma, deve ter lugar a regra geral de interpretação do negócio jurídico “conforme a boa-fé e os usos” prevista no Código Civil (art. 113, § 1º).⁵⁷

3.1.2. Tempo da regulação do sinistro

A regulação do sinistro deverá ser executada em tempo adequado. Na ausência de previsão legal quanto ao tempo que o segurador dispõe para o cumprimento da obrigação, o prazo costuma ser objeto de disposição contratual e de normas administrativas expedidas pelo órgão regulador. É comum a previsão do prazo de 30 dias para a regulação do sinistro. Contudo, poderá variar conforme o tipo de seguro. Quanto aos seguros de pessoas, a Resolução 117/2004 do Conselho Nacional de Seguros Privados prevê o prazo máximo de 30 dias para a liquidação do sinistro, o qual inicia com a entrega, pelo segurado ou pelo terceiro interessado, de todos os documentos básicos previstos nas condições gerais contratuais, podendo ser suspenso em caso de necessidade de documentos complementares, e voltar a correr a partir da sua entrega (art. 50, §§ 1º e 2º). No mesmo sentido, quanto aos seguros de danos, a Circular da SUSEP 256/2004 estabelece o mesmo prazo máximo de 30 dias, contados a partir da entrega de todos os documentos, e com a possibilidade de suspensão, no caso de serem necessários documentos complementares (art. 33, §§ 1º e 2º). Em relação aos seguros marítimos, o art. 730 do Código Comercial prevê a obrigação do segurador efetuar o pagamento da indenização no prazo máximo de 15 dias, salvo convenção em sentido contrário. Em relação ao seguro DPVAT, dispõe o art. 5º, § 1º, da Lei 6.194/1974, o prazo de 30 dias.

Na ausência de prazo no contrato, em norma regulamentar ou em lei especial, este deverá ser determinado “conforme os usos e a boa-fé” (art. 113, § 1º, CC), observando a modalidade de seguro e a complexidade da regulação do sinistro. Assim, mesmo não havendo prazo ajustado, não seria possível sustentar o cumprimento imediato da prestação do segurador. Como é próprio das obrigações em geral,

“o caráter imediato do cumprimento e sua exigência se interpretam conforme os usos. Poderão as partes não convencionar prazo, mas ainda assim não ser razoável, segundo as características do negócio, exigir o cumprimento imediato. A própria natureza da obrigação, mesmo sem prazo, pode exigir que se proteja a exigência”.⁵⁸

Este é o caso do contrato de seguro, cuja regulação do sinistro, com a adoção de atos preparatórios para o cumprimento da prestação principal, se realiza em prazo razoável, caracterizando obrigação cuja execução exige tempo (art. 134 do Código Civil), não sendo possível o cumprimento de imediato, tão logo do aviso do sinistro.

Em qualquer caso, o prazo estipulado – seja por previsão contratual, seja por norma regulamentar, ou arbitrado conforme os usos – deverá ser razoável, observando não apenas a complexidade da regulação do sinistro, mas, também, a celeridade que se exige do procedimento para a satisfação do interesse útil do segurado. Assim, eventual prazo ajustado em desacordo com o tempo razoável esperado deverá ser afastado em prol das expectativas legítimas tuteladas pela boa-fé (arts. 187, 422 c/c 765, do Código Civil).

O Projeto de Lei 29/2017, da Câmara dos Deputados, que dispõe sobre nova disciplina para o contrato de seguro, estabelece prazo para a regulação e liquidação do sinistro. Como regra geral, prevê “o prazo máximo de noventa dias, contado da apresentação da reclamação pelo interessado” (art. 90). Ademais, limita o exercício do direito do segurador de recusa da cobertura ao prazo de 30 dias, contados da “apresentação da reclamação ou do aviso de sinistro pelo interessado, acompanhada de todos os elementos de que dispuser a respeito do fato reclamado, incluídos os documentos previstos no contrato necessários para a decisão” (art. 89). De outro lado, em norma especial, estabelece o prazo máximo de 30 dias para a regulação do sinistro em seguros de veículos automotores, vida e integridade física, e em todos os demais cuja quantia segurada exceda quinhentos salários mínimos (art. 90, § 1º). Assim, o Projeto de Lei adota interessante técnica legislativa. Ao mesmo tempo em que traz segurança à relação, com a definição de prazos claros, não deixa de observar as especificidades das diferentes modalidades de seguro. Prevê tanto uma regra geral, com prazo mais extenso, destinada a abarcar seguros cuja regulação é mais complexa, quanto uma norma especial, com prazo reduzido, incidente nos seguros cuja regulação, em geral, é mais simples. Permite, desse modo, a satisfação do interesse legítimo do segurado em prazo razoável, compatível com a natureza de cada relação securitária.

A regulação do sinistro deverá ser executada de forma célere, com a maior brevidade possível, de modo a garantir a utilidade da prestação do segurador e que o contrato cumpra com a sua função.⁵⁹ A demora injustificada, por fato imputável ao segurador, caracteriza inadimplemento do contrato. Não sendo concluída a regulação do sinistro no prazo ajustado, por culpa do segurador, restará configurada a mora, devendo responder por eventuais perdas e danos causados ao segurado ou ao terceiro interessado e pelos demais encargos (art. 395, CC).⁶⁰ Da mesma forma, responde o segurador, perante o segurado, por

eventual demora injustificada causada pelo regulador do sinistro por ele contratado.⁶¹ O simples advento do termo final do prazo, porém, constitui de pleno direito o segurador em mora, não sendo necessária uma segunda interpelação, para além do aviso do sinistro (art. 397, CC).

Na contagem do prazo da regulação do sinistro, considera-se, como termo inicial, a data do recebimento do aviso de sinistro, acompanhada da entrega de todos os documentos preliminares necessários, conforme previsto no contrato. Não sendo, porém, apresentados conjuntamente o aviso de sinistro e a documentação, conta-se o prazo do que ocorrer por último. Ademais, aplica-se o disposto no art. 132 do Código Civil: "salvo disposição legal ou convencional em contrário, computam-se os prazos, excluído o dia do começo, e incluído o do vencimento", observando que "se o dia do vencimento cair em feriado, considerar-se-á prorrogado o prazo até o seguinte dia útil" (§ 2º, art. 132).

Outra questão diz respeito às possíveis causas de suspensão do prazo da regulação do sinistro. Como já mencionado, a solicitação de documentação complementar, devidamente fundamentada pelo segurador, é causa de suspensão do prazo em geral admitida, desde de que não exercida de modo abusivo, com a finalidade de procrastinar o procedimento. Nesse caso, o prazo é suspenso com o requerimento do segurador, voltando a correr com a apresentação dos novos documentos. Por outro lado, questão bastante controvertida, especialmente considerando o disposto no art. 200 do Código Civil ("quando a ação se originar de fato que deva ser apurado no juízo criminal, não correrá a prescrição antes da respectiva sentença definitiva"), diz respeito à possibilidade de suspensão do prazo da regulação do sinistro quando há inquérito policial ou ação penal em andamento com a finalidade de apurar os fatos narrados no aviso de sinistro; situação muito comum naqueles casos em que há indícios de fraude ou da prática de ilícito penal, cujas investigações em curso poderiam contribuir para afastar eventual dúvida sobre a existência de cobertura securitária. A rigor, porém, entende-se que a celeridade exigida da regulação do sinistro é incompatível com a sua suspensão pelo longo período de tempo que esses procedimentos investigatórios exigem em geral, ainda que militem em sentido contrário argumentos em favor da busca pela certeza do direito do segurado.

Relevante, ainda, são os efeitos da regulação do sinistro no tempo, e sua repercussão sobre a prescrição. Segundo o entendimento corrente, o prazo de um ano para o exercício da pretensão do segurado contra o segurador (art. 206, § 1º, II, *b*, do Código Civil), que tem início com a ciência do sinistro pelo segurado, deve ser suspenso com o aviso de sinistro, assim permanecendo durante todo o procedimento de regulação, e retomado no seu término, com a ciência do segurado a respeito da decisão do segurador sobre a existência de cobertura e ao valor a indenizar (Súmula 229 do STJ: "o pedido do pagamento de indenização à seguradora suspende o prazo de prescrição até que o segurado tenha ciência da decisão").⁶² A rigor, contudo, o prazo prescricional da pretensão do segurado contra o segurador não tem início com sinistro, mas apenas com a negativa do segurador em indenizar, ou, conforme o caso, com o pagamento da indenização a menor ou o transcurso do prazo da regulação do sinistro sem qualquer manifestação do segurador.⁶³ Apenas nesse momento, caracterizado o inadimplemento, é que há violação do direito do segurado à cobertura securitária e, portanto, nascimento da pretensão contra o segurador, segundo o disposto no art. 189 do Código Civil ("violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue, pela prescrição, nos prazos a que aludem os arts. 205 e 206"). Antes, não há prescrição, pelo simples fato de ainda não ter nascido a pretensão que se deve extinguir pelo não exercício.

3.2. Efeitos da regulação e deveres dos contratantes e dos terceiros

Os efeitos específicos da etapa de regulação do sinistro, em especial quanto aos deveres dos contratantes e de terceiros, não resultam diretamente da lei, em face da ausência de disciplina expressa. Assim, devem ser identificados, sobretudo, em relação aos efeitos do princípio da boa-fé sobre o seguro, abrangendo tanto contratantes, quanto terceiros interessados na cobertura, ou que venham a intervir de algum modo nesta fase.⁶⁴ Dentre as funções da boa-fé está a de se caracterizar como fonte autônoma de deveres anexos ou laterais, não previstos necessariamente em lei ou no contrato, que auxiliam e promovem a satisfação de interesses legítimos das partes.⁶⁵

Nesse sentido, já mencionamos sobre os efeitos da boa-fé, que se usa "referir aos deveres de cuidado, cooperação e respeito às expectativas da outra parte; aos deveres de informação e advertência; aos deveres de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da outra parte; ou mesmo aos deveres de abstenção".⁶⁶ Entre eles, os *deveres instrumentais* (da prestação) são aqueles que tenham por objetivo "assegurar a realização da finalidade da obrigação", o que no tocante ao seguro se pode localizar na adequada execução da regulação do sinistro. De outro lado, os *deveres de proteção* são "aqueles que não se vinculam ao interesse do credor na prestação, mas sim a preservação e proteção de interesses que compõe seu patrimônio jurídico."⁶⁷ No seguro, tais deveres de proteção se revelam na tutela de outros

interesses legítimos do segurado, do segurador e do terceiro interessado, para além da prestação securitária em si, conforme se examina a seguir.

3.2.1. Deveres dos contratantes e dos terceiros interessados

Os contratantes, segurado e segurador, e os terceiros interessados na garantia, beneficiários ou vítimas do acidente (esses na condição de beneficiários por equiparação), tem o dever de cooperar para o adequado cumprimento da regulação do sinistro. Tanto para que ocorra em tempo razoável, sem demora injustificada que leve ao atraso no pagamento da indenização, quanto para que se desenvolva de modo adequado, permitindo a correta identificação dos fatos e sua repercussão na caracterização do sinistro.

Nesse sentido, ao segurador cabe não apenas executar a regulação do sinistro, mas esforçar-se para que ela seja útil ao segurado, de modo que alcance a sua finalidade. Assim, deve conduzir o procedimento de forma célere e diligente, não procrastinando ou criando obstáculos à satisfação do direito do segurado. Igualmente, deve conduzir a regulação segundo procedimentos técnicos acreditados, que permitam a adequada apuração dos fatos e do *quantum* a indenizar. Exige-se que seja observada a técnica securitária, conforme clausulado, usos, definições do órgão regulador, entre outros aspectos, assim como, a técnica adequada à apuração dos danos segundo a natureza do interesse coberto, inclusive com a contratação de regulador de sinistro ou de serviços de perícia quando necessário. A violação desses deveres importa no inadimplemento, mesmo que cumprida formalmente a obrigação de regulação do sinistro pelo segurador. Da mesma forma, o segurado e o terceiro interessado deverão cooperar para o adimplemento, atendendo às diligências inerentes ao procedimento de forma célere, facilitando as medidas de verificação dos fatos e apuração dos danos, sem criar impedimentos à atuação do regulador, do perito contratado ou do próprio segurador.⁶⁸ A violação desse dever implica no exercício abusivo do direito de crédito, autorizando, inclusive, a consignação em juízo da indenização ou da importância segurada para liberação da dívida (art. 335, I, CC).

Do dever de cooperação reconhecido aos contratantes e aos terceiros, decorre o dever de lealdade e respeito às expectativas legítimas da contraparte. Da parte do segurado e do terceiro interessado, esse dever se manifesta pela exigência de comunicação imediata, de preservação do local do sinistro e seus elementos característicos, de fornecer todas as informações sobre as circunstâncias em que tenha ocorrido, entre outras condutas justificadas pela finalidade do vínculo obrigacional.⁶⁹ Observa-se que as exigências de imediata comunicação do sinistro e a preservação do local visam assegurar a adequada verificação dos fatos e apuração dos danos. Isso porque o transcurso do tempo ou a própria modificação do local do evento tendem a desnaturar os elementos característicos do sinistro, apagando seus vestígios, dificultando a apuração da causa e da extensão dos danos. Da mesma forma, o dever de esclarecimento das circunstâncias em que tenha se realizado visa a correta apreensão dos fatos e sua qualificação como sinistro indenizável.

Da parte do segurador, o dever de lealdade e respeito às expectativas legítimas revela-se por uma série de comportamentos. Implica a exigência de condução da regulação do sinistro em observância à finalidade contratual (garantia de interesse legítimo contra riscos predeterminados) e às expectativas legítimas nela depositadas pela contraparte. Nesse sentido, a análise dos fatos e das coberturas, especialmente das cláusulas de exclusão de risco, deve privilegiar a interpretação que preserve a expectativa legítima do segurado ou terceiro na garantia. Igualmente, deve realizar adiantamentos da indenização securitária sempre que essa providência revele-se adequada e necessária à preservação do interesse útil do segurado na garantia.

De outro lado, se manifesta pela exigência de condutas que assegurem – e não comprometam – a correção e a técnica exigida do regulador do sinistro e do perito contratado. Assim, viola o dever de lealdade o ajuste da remuneração do regulador do sinistro ou do perito conforme percentual de economia proporcionada ao segurador,⁷⁰ bem como, a conduta do segurador que, “sem qualquer justificativa técnica”,⁷¹ promove a troca do regulador do sinistro após ser notificada a respeito de parecer favorável à pretensão do segurado. Da mesma forma, se manifesta pelo dever de abstenção de comportamentos contraditórios, que frustrem as expectativas legítimas da outra parte (*venire contra factum proprium*). Logo, após notificar o segurado a respeito da existência de cobertura e do respectivo valor, o segurador não poderá voltar atrás aos próprios atos, modificando sua decisão em prejuízo do segurado, sem que se verifique o advento de fato novo que justifique a mudança de entendimento. Ademais, não poderá inovar as razões da recusa, reavaliando fato já verificado anteriormente, formando sobre ele conclusões diversas, tampouco deixar de revelar situação que já era do seu conhecimento, fazendo-o apenas quando dada realidade, havida no momento da ocorrência do fato não possa mais ser verificada (podendo, conforme o caso, caracterizar *exceptio doli*).

Também merecem destaque os deveres recíprocos de informação e transparência na fase de regulação do sinistro. O segurado e o terceiro interessado têm o dever de avisar o sinistro (art. 771, CC), esclarecendo ao segurador como se realizou (informando, e.g. data, local, causa, bens danificados, extensão dos danos etc.). Nesse sentido, cabe ao segurado e ao terceiro não apenas prestar todas as informações relevantes solicitadas pelo segurador no formulário de aviso de sinistro, juntamente com a documentação obrigatória, mas, também, ao longo de toda a execução da regulação do sinistro. Assim, sempre que solicitado, deverão apresentar ao segurador, ao perito ou ao regulador do sinistro as informações e os documentos complementares necessários. Outrossim, deverão informar com veracidade, sem incorrer em contradições, modificando a narrativa do sinistro, ou omitir informações, deixando de revelar fatos do seu conhecimento.

O segurador, por sua vez, deverá informar ao segurado e ao terceiro os aspectos relevantes da regulação do sinistro, esclarecendo as providências tomadas, como a contratação de regulador de sinistro ou de perito e as suas respectivas atribuições, o estágio de desenvolvimento das medidas a seu encargo, o conteúdo das apurações, assim como, as razões que fundamentam sua decisão ao final. Especificamente em relação à decisão do segurador quando concluída a regulação, observa-se que ela deve ser clara e fundamentada, sendo vedado o recurso a expressões e argumentos genéricos.⁷² O mesmo se diga em relação a eventual requerimento de apresentação de documentação complementar, que deverá ser devidamente justificado. Em qualquer caso, a informação prestada pelo segurador deve ser adequada e verdadeira. Isto significa que, além de correta, guardando correspondência com os fatos apurados, deve ser clara e completa, contendo os dados úteis e necessários à sua compreensão pelo segurado ou pelo terceiro, visando o efetivo esclarecimento do destinatário, conforme se tratar de empresa ou de consumidor. Lembre-se, nesse particular, que é direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços”, nos termos do art. 6º, inciso III, do CDC. Ademais, o efetivo esclarecimento do segurado pressupõe o reconhecimento do seu direito de acesso aos documentos produzidos na regulação do sinistro, especialmente aos relatórios do regulador e aos laudos periciais.

Outrossim, o segurado e o segurador possuem deveres recíprocos de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio do outro. O segurado tem o dever de adotar as medidas de salvamento da coisa e de mitigação dos danos, colaborando para o não agravamento dos prejuízos a serem indenizados pelo segurador, sob pena de perda do direito à indenização, nos termos do art. 771 do Código Civil.⁷³ O segurador, por sua vez, tem o dever de reserva em relação a pessoa do segurado e do terceiro, abstendo-se de interferências na privacidade e intimidade destes para além dos meios ordinários necessários à satisfação da obrigação, notadamente na execução das medidas investigatórias do sinistro, assim como a divulgação ou compartilhamento dos dados pessoais coletados na regulação quando não haja fundamento legítimo que autorize, segundo dispõem os arts. 7º e 11 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

3.2.2. Deveres do regulador do sinistro

O adequado desenvolvimento da regulação do sinistro também pressupõe o reconhecimento de uma série de deveres por parte do regulador do sinistro, enquanto terceiro interveniente na execução do contrato, e dos peritos eventualmente contratados. Resultam do contrato de prestação de serviços de regulação ou de perícia, e consistem em deveres voltados à satisfação do interesse útil da prestação de serviço, e em deveres de proteção da pessoa e do patrimônio do segurado e do segurador, derivados da boa-fé.⁷⁴

Ao regulador do sinistro e ao perito cabe não apenas realizar a prestação de serviço para a qual foram contratados, mas esforçar-se para que ela seja útil, que alcance sua finalidade, com a adequada apuração dos fatos e da extensão dos danos, o que pressupõe a consideração dos interesses legítimos, tanto do segurador, quanto do segurado ou do terceiro. Assim, não basta o cumprimento formal da regulação do sinistro ou da perícia, se esses não se desenvolvem de modo adequado e em tempo razoável.

O regulador do sinistro e o perito tem o dever de cooperar para o adimplemento satisfatório da obrigação, o que implica na exigência de uma atuação célere e diligente, assim como no dever de condução técnica do procedimento. De um lado, devem executar as atividades para as quais foram contratados com celeridade, não retardando ou criando obstáculos a sua conclusão. De outro lado, devem executar as atividades segundo procedimentos técnicos acreditados, com o emprego dos melhores esforços para a apuração dos fatos e do *quantum* a indenizar, observando a técnica securitária, assim como, a técnica adequada à apuração dos danos segundo a natureza do interesse coberto. Desatendidos esses deveres, respondem pelo inadimplemento e pelas perdas e danos a que derem causa.

Também o dever de probidade se imputa ao regulador do sinistro e ao perito. Isso significa que devem atuar com correção, com retidão no cumprimento das suas atividades, executando-as com veracidade, sem distorção dos fatos, e sem descurar da melhor técnica. Nesse particular, um aspecto sensível diz respeito à remuneração do regulador do sinistro ou do perito, cujo ajuste possa criar incentivos ao desvirtuamento da correta execução da atividade. É o caso em que sua remuneração esteja associada

direta ou indiretamente à economia proporcionada ao segurador, o que pode influenciar indevidamente o exercício de sua atividade. Também decorre do dever de probidade a exigência de que o regulador do sinistro atue para prevenir litígios entre as partes, buscando, sempre que possível, o consenso quanto ao modo de execução de sua atividade e a verificação da extensão dos danos.

Da mesma forma, o regulador do sinistro e o perito tem o dever de informação e transparência, consistente no dever de esclarecer aos interessados – segurado, terceiro interessado e segurador – a respeito de todos os aspectos relevantes da execução de suas atividades. Dentre outros aspectos, devem informar de modo claro as providências adotadas para a verificação dos fatos, o estágio de desenvolvimento das atividades, o conteúdo das apurações e as razões de ordem fática e técnica que fundamentam suas conclusões. Ao regulador do sinistro caberá a prestação dessas informações sempre que solicitado, o que poderá ocorrer antes, durante ou após o término da regulação.⁷⁵ Igualmente, deverá registrar todos os atos praticados e toda a informação relevante da regulação nos relatórios e pareceres, tornando disponível esses documentos aos interessados, e informando, de modo imediato, ao segurador, a respeito das conclusões obtidas e das quantias apuradas. Ademais, a informação deve ser adequada e verdadeira, a significar que, além de correta, necessita ser clara e completa, contendo os dados úteis e suficientes à sua compreensão pelo destinatário, seja o segurador, o segurado, ou o terceiro interessado, consumidor ou pessoa jurídica, visando o efetivo esclarecimento a respeito dos fatos apurados.

Em respeito às expectativas legítimas geradas aos contratantes e aos terceiros interessados, também o regulador do sinistro e o perito devem se abster de comportamentos contraditórios. Assim, por exemplo, não poderá voltar atrás aos próprios atos, modificando os fundamentos do laudo ou do parecer, sem que se verifique o advento de fato novo que justifique a medida ou de fundamento técnico relevante, anteriormente não considerado. Registre-se, ainda, que o regulador tem o dever de cuidado para com a pessoa e os bens do outro, o que implica não apenas a proteção do interesse segurado, atuando para o não agravamento dos danos, mas também no dever de reserva sobre informações da pessoa do segurado e do terceiro, abstendo-se de interferências na sua privacidade e intimidade além do necessário à satisfação da obrigação. Por conta disso, a investigação do sinistro deverá ser realizada com razoabilidade, sem abusos ou interferências indevidas na esfera alheia, tampouco a exposição injustificada da pessoa do outro.

4. Considerações finais

A ausência de normas dispendo sobre a regulação do sinistro no direito positivo brasileiro constituiu uma lacuna na disciplina do contrato de seguro. Voltada ao adimplemento, submete-se, por conta disso a uma série de incertezas, tanto em relação ao modo adequado de cumprimento da obrigação pelo segurador, quanto aos direitos e deveres do segurado e do terceiro interessado. O mesmo se diga em relação à posição do regulador do sinistro ou do perito como participantes desta etapa contratual, suscitando dúvidas sobre se atuariam como preposto ou mandatário do segurador ou como terceiro contratado, e os deveres que decorram dessa conclusão.

A regulação do sinistro, portanto, exige do jurista uma sofisticada interpretação e integração das múltiplas fontes normativas que compõe o direito dos seguros, impondo não apenas uma análise sistemática e integrada, visando a harmonia das fontes no contrato de seguro, mas também uma especial atividade de concreção de cláusulas gerais, com o protagonismo do princípio da boa-fé (art. 422 do Código Civil), ou da máxima boa-fé (*uberrima bona fides*), tal como prevista no art. 765 do Código Civil. A concreção da boa-fé, como fonte autônoma de deveres, revela o modo adequado de cumprimento da obrigação de regulação do sinistro, fundamentando o reconhecimento de uma série de deveres anexos aos contratantes, aos terceiros interessados e aos terceiros intervenientes. Igualmente, guia o intérprete na definição do comportamento exigido frente às expectativas legítimas do outro sujeito da relação, na identificação do exercício abusivo de direitos e na própria interpretação das estipulações contratuais relativas à regulação do sinistro, pontuando critérios de comportamento ético-jurídico.

De outro lado, a ausência de disciplina legal acentua o papel da doutrina na construção e sistematização do aparato conceitual necessário à interpretação e integração das fontes, visando a resolução dos conflitos originados na fase de regulação do sinistro. Nesse sentido, a compreensão do contrato de seguro de forma integrada com a teoria geral das obrigações em sua concepção contemporânea oferece sólidos critérios para a categorização da regulação do sinistro, contribuindo para a identificação da sua função e natureza jurídica dentro do processo obrigacional, assim como para a identificação do complexo de direitos e deveres das partes nesta etapa contratual. A regulação do sinistro é, pois, parte da execução do contrato, voltada ao adimplemento da prestação pelo segurador. Assim deve ser considerada e examinada, inclusive com o cotejo dos sistemas jurídicos estrangeiros, tomados os cuidados de estilo sobre as diferenças da formação e características do direito dos seguros brasileiro.

5. Bibliografia

- AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018.
- ALMEIDA COSTA, Mário Júlio de. *Direito das Obrigações*. 9. ed. Coimbra: Almedina, 2006.
- ALVIM, Pedro. *O Contrato de Seguro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1986.
- ARMBRÜSTER; PRÖLSS; VOIT. *VVG § 84 Schadensversicherung. Allgemeine Vorschriften*. In: PRÖLSS; MARTIN (Hrsg.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Band 14. München: Verlag C.H. Beck, 2010.
- BEVILÁQUA, Clóvis. *Código Civil dos Estados Unidos do Brasil*. Comentado por Clóvis Beviláqua. 5. tir. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1973.
- BRÖMMELMEYER, Christoph. *VVG § 31 Auskunftspflicht des Versicherungsnehmers*. In: BRUCK, Ernst; MÖLLER, Hans (Hrsg.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Erster Band. §§ 1-31. Berlin: De Gruyter Recht: 2008.
- BRUCK, Ernst; MÖLLER, Hans (Hrsg.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Erster Band. §§ 1-31. Berlin: De Gruyter Recht: 2008.
- COMPARATO, Fábio Konder. *Ensaio e pareceres de direito empresarial*. Rio de Janeiro: Forense, 1978.
- COUTO E SILVA, Clóvis do. *A Obrigação como processo*. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2007.
- DIAS, Daniel. *Mitigação dos danos na responsabilidade civil*. São Paulo: RT, 2020.
- DONATI, Antigono. *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private*. V. II. Milano: Giuffrè, 1952.
- EGGERS, Peter; PICKEN, Simon; FOSS, Patrick. *Good Faith and Insurance Contracts*. London: LLP, 2004.
- HALPERIN, Isaac. *El contrato de seguro (seguros terrestres)*. Buenos Aires: Tipografica Editora Argentina, 1946.
- KOCH, Robert. *Insurance Law in Germany*. The Netherlands: Wolters Kluwer, 2018.
- THEODORO JÚNIOR, Humberto. *O contrato de seguro e a regulação do sinistro*. Disponível em: [www.ibds.com.br/artigos/OContratodeSeguroeaRegulacaodoSinistro]. Acesso em: 01.03.2020.
- THEODORO JÚNIOR, Humberto. Seguro de danos – despesas de salvamento e despesas de contenção: regime jurídico. In: *Estudos de Direito do Seguros – v. XIII. VI Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS*. Brasília: Roncarti, 2014.
- BALLARANI, Gianni. *Le Assicurazioni* (a cura di LA TORRE, Antonio). IV Ed. Milano: Giuffrè, 2018.
- MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- MARTINS-COSTA, Judith. Boa-fé e regulação do sinistro. In: VII Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS. *Lei de contrato de seguro: solidariedade ou exclusão?* São Paulo: Roncarti, 2018.
- MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação*. São Paulo: Marcial Pons, 2015.
- MELO, Gustavo de Medeiros. O pedido de reconsideração nos processos de regulação do sinistro. *Revista brasileira da advocacia*, v. 2, n. 6, p. 43-50, jul.-set. 2017.
- MENEZES CORDEIRO, António. *Direito dos Seguros*. Lisboa: Almedina, 2016.
- MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.
- MIRAGEM, Bruno. O Direito dos Seguros no Sistema Jurídico Brasileiro: uma introdução. In: MIRAGEM, Bruno; CARLINI, Angélica (Orgs.). *Direito dos Seguros: fundamentos de direito civil, direito empresarial e direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.
- MIRAGEM, Bruno. Os direitos do segurado e os deveres do segurador no direito brasileiro atual e no projeto de lei do contrato de seguro (PCL 29/2017) exame crítico. *Revista de direito do consumidor*. São Paulo, v. 27, p. 97-141, n. 117, maio-jun. 2018.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.
- MONTI, Alberto. *Buona Fede e Assicurazione*. Milano: Giuffrè, 2002.

NICOLAS, Véronique. Le règlement du sinistre: la détermination de la dette de l'assureur. In: BIGOT, Jean (Direction). *Le contrat d'assurance*. t. 3. Paris: L.G.D.J., 2002.

PETERSEN, Luiza. *O risco no contrato de seguro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

PETERSEN, Luiza. Diálogo das fontes e interpretação sistemática no direito dos seguros. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). *Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

PETERSEN, Luiza. A prescrição e a decadência no contrato de seguro. A prescrição da pretensão do segurado contra o segurador e o aviso do sinistro ao segurador. *Revista CILA*, p. 98-116, n. 3, set.-dez. 2015.

PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Bruno Miragem. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XLV e XLVI.

PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXIV e XXV.

PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Ruy Rosado de Aguiar Júnior e Nelson Nery Jr. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXVI.

REGO, Margarida Lima; LÓPEZ, Fernando Pena. *Regulação do contrato de seguro em Portugal e em Espanha: análise comparada*. Santiago de Compostela: Editorial Fundación Inade, 2019.

ROSSETTI, Marco. *Il Diritto delle Assicurazioni*. v. 1. Milano: CEDAM, 2011.

STIGLITZ, Rubén. *Derecho de Seguros*. t. II. 3. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2001.

TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001.

TZIRULNIK, Ernesto; CAVALCANTI, Flávio; PIMENTEL, Ayrton. *O Contrato de Seguro*. 3.ed. São Paulo: Roncarati, 2016.

1 .MIRAGEM, Bruno. O direito dos seguros no sistema jurídico brasileiro: uma introdução. In: MIRAGEM, Bruno; CARLINI, Angélica (Orgs.) *O direito dos seguros. Fundamentos de direito civil, direito empresarial e direito do consumidor*. São Paulo: RT, 2015. p. 25 e ss. PETERSEN, Luiza. *O risco no contrato de seguro*. São Paulo: Roncarati, 2018. p. 42-43.

2 .Assim ocorre, por exemplo, na lei do contrato de seguro da Alemanha (§ 31, § 82, § 84 e § 85 da *Versicherungsvertragsgesetz – VVG*), na lei do contrato de seguro de Portugal (arts. 50, 102 e 104 do Decreto-Lei 72/2008), na lei do contrato de seguro da Espanha (arts. 18, 28 e 29 da *Ley 50/1980*) e na lei de seguros da Argentina (arts. 46, 49, 51, 56 e 57 da *Ley de Seguros 17.418/1967*).

3 .Neste particular, destaca-se a “Regulação de Sinistro”, de Ernesto Tzirulnik como obra no tema: TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. Merecem registro, igualmente: AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018. p. 179-195; THEODORO JÚNIOR, Humberto. *O contrato de seguro e a regulação do sinistro*. Disponível em: [www.ibds.com.br/artigos/OContratodeSeguroeaRegulacaodoSinistro]. Acesso: 01.03.2020; MARTINS-COSTA, Judith. Boa-fé e regulação do sinistro. In: VII Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS. *Lei de contrato de seguro: solidariedade ou exclusão?* São Paulo: Roncarti, 2018. p. 201 e ss; MELO, Gustavo de Medeiros. O pedido de reconsideração nos processos de regulação do sinistro. *Revista brasileira da advocacia*, v. 2, n. 6, p. 43-50, jul.-set. 2017.

4 .Examinamos alguns deles em vista da disciplina proposta no Projeto de Lei do Contrato de Seguro: MIRAGEM, Bruno. Os direitos do segurado e os deveres do segurador no direito brasileiro atual e no projeto de lei do contrato de seguro (PCL 29/2017) exame crítico. In: VII Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS. *Lei de contrato de seguro: solidariedade ou exclusão?* São Paulo: Roncarti, 2018. p. 224 e ss.

- 5 .PETERSEN, Luiza. Diálogo das fontes e interpretação sistemática no direito dos seguros. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). *Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 349 e ss.
- 6 .MIRAGEM, Bruno. O Direito dos Seguros no Sistema Jurídico Brasileiro: uma introdução. In: MIRAGEM, Bruno; CARLINI, Angélica (Orgs.). *Direito dos Seguros: fundamentos de direito civil, direito empresarial e direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.p. 43-44. PETERSEN, Luiza. *O risco no contrato de seguro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. p. 51, 87-88.
- 7 .NICOLAS, Véronique. Le règlement du sinistre: la détermination de la dette de l'assureur. In: BIGOT, Jean (Direction). *Le contrat d'assurance*. t. 3. Paris: L.G.D.J. 2002. p. 974.
- 8 .Art. 771. Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro ao segurador, logo que o saiba, e tomará as providências imediatas para minorar-lhe as consequências.
- 9 .TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. p. 84.
- 10 .TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. p. 31 e 83.
- 11 .DONATI, Antigono. *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private*. V. II. Milano: Giuffrè, 1952. p. 430-433.
- 12 .DONATI, Antigono. *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private*. V. II. Milano: Giuffrè, 1952. p. 433-437.
- 13 .Observa-se, nesse sentido, que o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que a indenização securitária deve ser calculada considerando o valor do bem na data do sinistro, e não na data da liquidação: REsp 1.546.163/GO, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 05.05.2016, DJe 16.05.2016. Nos termos da decisão: "É abusiva a cláusula contratual do seguro de automóvel que impõe o cálculo da indenização securitária com base no valor médio de mercado do bem vigente na data de liquidação do sinistro, pois onera desproporcionalmente o segurado, colocando-o em situação de desvantagem exagerada, indo de encontro ao princípio indenitário [...]. A cláusula do contrato de seguro de automóvel a qual adota, na ocorrência de perda total, o valor médio de mercado do veículo como parâmetro para a apuração da indenização securitária deve observar a tabela vigente na data do sinistro e não a data do efetivo pagamento (liquidação do sinistro)."
- 14 .Registra-se, contudo, que a jurisprudência tende afastar a aplicação da cláusula de rateio, por abusividade, em relações securitárias de consumo: TJRS, Apelação Cível 70079982310, Rel. Jorge Luiz Lopes do Canto, 5ª Câmara Cível, j. 18.12.2018; TJSP, Apelação Cível 0105207-04.2008.8.26.0003; Rel. Caetano Lagrasta; 8ª Câmara de Direito Privado, j. 31.07.2013, p. 09.08.2013.
- 15 .THEODORO JÚNIOR, Humberto. *O contrato de seguro e a regulação do sinistro*. Disponível em: [www.ibds.com.br/artigos/OContratodeSeguroeaRegulacaodoSinistro]. Acesso em: 01.03.2020. p. 11.
- 16 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 506.
- 17 .PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXIV, p. 263.
- 18 .THEODORO JÚNIOR, Humberto. *O contrato de seguro e a regulação do sinistro*. Disponível em: [www.ibds.com.br/artigos/OContratodeSeguroeaRegulacaodoSinistro]. Acesso em: 01.03.2020. p. 8.
- 19 .ALMEIDA COSTA, Mário Júlio de. *Direito das Obrigações*. 9. ed. Coimbra: Almedina, 2006. p. 1050. Observa-se que "para que se caracteriza o inadimplemento, necessariamente, a prestação deve ser

exigível, ou seja, estar em condições de ser realizada pelo devedor e, caso não o seja, objeto de pretensão do credor. Deve ser prestação certa, líquida e que já possa ser pretendida pelo credor. Não há mora, portanto, se ainda não venceu o prazo em benefício do devedor, dentro do qual está definido que pode cumprir" (MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 503).

20 .TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. p. 95-96.

21 .Em relação ao custeio das despesas de salvamento, segundo a interpretação do parágrafo único do art. 771 do CC, estabeleceu-se, no direito brasileiro, certa divergência quanto à extensão da obrigação do segurador naqueles casos em que as partes não ajustaram no contrato limite específico para o reembolso dessas despesas. Especialmente com o advento da Circular 256/2004 da SUSEP, que dispõe sobre a "estruturação mínima das Condições Contratuais e das Notas Técnicas Atuariais dos Contratos de Seguros de Danos", e previu em seu art. 31, § 2º, que: "na ausência da cobertura específica, o limite máximo da garantia contratada deverá ser também utilizado, até a sua totalidade, para cobrir despesas de salvamento e os valores referentes aos danos materiais de que trata o inciso II deste artigo". Desta regra se aparta parcela significativa da doutrina, sustentando que, em tais casos, o reembolso das despesas de salvamento não estaria limitado ao valor da importância segurada. Nesse sentido, por todos: THEODORO JÚNIOR, Humberto. Seguro de danos – despesas de salvamento e despesas de contenção: regime jurídico. In: *Estudos de Direito do Seguros – v. XIII. VI Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS*. Brasília: Roncarti, 2014. p. 157-181. Sob a vigência do CC de 1916: ALVIM, Pedro. *O Contrato de Seguro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1986. p. 402.

22 .Nas palavras de Pontes de Miranda, "o interessado pode exigir do segurador os meios para o salvamento, ou para atenuação dos prejuízos, desde que iminente o sinistro e em verdade suscetível de medidas diminutivas dos danos" (*Tratado de Direito Privado*. Atual. Bruno Miragem. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XLV, p. 502).

23 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 43-46.

24 .TZIRULNIK, Ernesto. *Regulação do sinistro*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad. 2001. p. 35.

25 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 509.

26 ."Não se deve confundir, entretanto, o nascimento da obrigação por decorrência do implemento da condição (*dies cedit*), com o dia do vencimento da obrigação (*dies venit*). Portanto, o art. 322 do CC/2002 deve ser interpretado no sentido de que o credor de obrigação sob condição terá direito à sua imediata execução, se se tratar de obrigação sem prazo. Nas estipulações com prazo, o simples advento da condição não opera a exigibilidade da dívida, que depende do termo "que muitas vezes se estende além da data do implemento da condição" (PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXIV, p. 202).

27 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 479-484.

28 .Nesse sentido, por todos: THEODORO JÚNIOR, Humberto. *O contrato de seguro e a regulação do sinistro*. Disponível em: [www.ibds.com.br/artigos/OContratodeSeguroeaRegulacaodoSinistro]. Acesso em: 01.03.2020. p. 10.

29 .HALPERIN, Isaac. *El contrato de seguro (seguros terrestres)*. Buenos Aires: Tipografica Editora Argentina, 1946. p. 307.

30 .PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXV, p. 179-180.

31 .Especialmente da doutrina italiana: ROSSETTI, Marco. *Il Diritto delle Assicurazioni*, v. 1. Milano: CEDAM, 2011. p. 937-951; BALLARANI, Gianni. *Le Assicurazioni* (a cura di LA TORRE, Antonio). IV ed.

Milano: Giuffrè, 2018. p. 213-215. No direito português e espanhol: REGO, Margarida Lima; LÓPEZ, Fernando Pena. *Regulação do contrato de seguro em Portugal e em Espanha: análise comparada*. Santiago de Compostela: Editorial Fundación Inade, 2019. p. 50 e ss. e p. 128 e ss.

32 .Assim, por exemplo, dispõe o art. 50 do Decreto-Lei 72/2008 em Portugal: "1. Em caso de divergência na determinação das causas, circunstâncias e consequências do sinistro, esse apuramento pode ser cometido a peritos árbitros nomeados pelas partes, nos termos previstos no contrato ou em convenção posterior". No mesmo sentido, dispõe o art. 38 da Ley 50/1980 na Espanha: "Si no se lograra el acuerdo dentro del plazo previsto en el artículo dieciocho, cada parte designará un Perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos [...]. En caso de que los Peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización. Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán un tercer perito de conformidad [...]".

33 .Nesse sentido, por todos: ROSSETTI, Marco. *Il Diritto delle Assicurazioni*, v. 1. Milano: CEDAM, 2011. p. 937.

34 .DONATI, Antigono. *Trattato del Diritto delle Assicurazioni Private*. V. II. Milano: Giuffrè, 1952. p. 437 e ss.

35 .MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: RT, 2019, p. 198 e ss.

36 .MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 324 e ss.

37 .Assim, por exemplo, em relação securitária empresarial, na qual o segurado e o segurado, para liquidação do valor a ser pago a título de indenização securitária, firmaram transação perante o Tabelião de Notas, na modalidade de autenticidade, a Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul entendeu pela validade do acordo, uma vez que caracterizada a "manifestação expressa e inequívoca do segurado no sentido de liquidar o evento danoso e receber o valor da indenização" (TJRS, Apelação Cível 70082074790, Rel. Jorge Luiz Lopes do Canto, 5ª Câmara Cível, j. 04.10.2019).

38 .PONTES DE MIRANDA, Francisco. *Tratado de Direito Privado*. Atual. Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. t. XXV e XXIV, p. 179-180 e p. 203-204.

39 .TJRS, Apelação Cível 70076423391, Rel. Ney Wiedemann Neto, 6ª Câmara Cível, j. 29.03.2018; Apelação Cível 70038804936, Rel. Gelson Rolim Stocker, 5ª Câmara Cível, j. 18.05.2011; STJ, AgRg no REsp 909.552/GO, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª Turma, j. 21.06.2007, DJ 29.06.2007.

40 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 298-300.

41 .BEVILÁQUA, Clóvis. *Código Civil dos Estados Unidos do Brasil*. Comentado por Clóvis Beviláqua. v. IV. 5. tiragem. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1973. p. 573.

42 .EGGERS, Peter; PICKEN, Simon; FOSS, Patrick. *Good Faith and Insurance Contracts*. London: LLP, 2004. p. 46 e ss.

43 .Assim sustentou-se em: MIRAGEM, Bruno. A contribuição essencial do direito comparado para a formação e o desenvolvimento do direito privado brasileiro. In: MIRAGEM, Bruno (Org.). *Direito Privado Comparado*. Belo Horizonte: Casa do Direito, 2019. p. 34-35. PETERSEN, Luiza. Diálogo das fontes e interpretação sistemática no direito dos seguros. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Orgs.). *Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 364-367 e ss.

44 .Para estudo da transformação do dever de máxima boa-fé no direito dos seguros comparado: MONTI, Alberto. *Buona Fede e Assicurazione*. Milano: Giuffrè, 2002.

45 .AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018, p. 192.

46 .Como explica Ruy Rosado Aguiar Júnior: "Discute-se sobre a natureza jurídica da relação estabelecida entre a seguradora e o regulador. As aparências fazem crer que se trata de um mandatário da seguradora. Mas, na verdade, o regulador é um prestador de serviços, empregado ou profissional autônomo, (ou pessoa jurídica constituída para esse fim), contratado pela seguradora para o fim específico da regulação, mediante remuneração" (Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018. p. 192). No mesmo sentido, no direito argentino: HALPERIN, Isaac. *El contrato de seguro (seguros terrestres)*. Buenos Aires: Tipografica Editora Argentina, 1946. p. 310. Analisando a controvérsia no direito francês: NICOLAS, Véronique. *Le règlement du sinistre: la détermination de la dette de l'assureur*. In: BIGOT, Jean (direction). *Le contrat d'assurance*. t. 3. Paris: L.G.D.J. 2002. p. 1060-1063.

47 .Não se deve confundir, entretanto, os procedimentos de "perícia contratual" ou "perícia arbitral" com a regulação do sinistro que se desenvolve pelo procedimento da arbitragem (ROSSETTI, Marco. *Il Diritto delle Assicurazioni*, v. 1. Milano: CEDAM, 2011. p. 937-951). Embora não seja comum, a regulação do sinistro também poderá assumir natureza arbitral, observando, neste caso, as normas especiais relativas ao procedimento (Lei 9.307/96), naqueles casos que assim convencionado pelas partes, seja por cláusula compromissória, seja por compromisso arbitral. Sendo o seguro um contrato de adesão, "a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula" (art. 4, § 2º, da Lei 9.307/96). Ademais, tratando-se de relação de consumo, serão abusivas as cláusulas contratuais que "determinem a utilização compulsória de arbitragem" (art. 51, VII, do CDC).

48 .Nesse sentido, por todos: AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018. p. 180-181 e 192-194. No direito argentino: HALPERIN, Isaac. *El contrato de seguro (seguros terrestres)*. Buenos Aires: Tipografica Editora Argentina, 1946. p. 307.

49 .Como explica a doutrina, é necessário um "desvio significativo", "evidente como tal". Ademais, "não se trata de atribuição de culpa". O importante é o "estado de conhecimento do especialista no momento da elaboração do laudo". Tradução livre. ARMBRÜSTER; PRÖLSS; VOIT. *VVG § 84 Schadensversicherung. Allgemeine Vorschriften*. In: PRÖLSS; MARTIN (Coord.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Band 14. München: Verlag C.H. Beck, 2010. p. 616-617.

50 .STIGLITZ, Rubén. *Derecho de Seguros*. t. II. 3. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2001. p. 174.

51 .Nesse sentido, é de justiça destacar a correta previsão do Projeto de Lei 29/2017, que dispõe sobre proposição de nova lei para o contrato de seguro, e, em seu art. 90, § 4º, define: "a recusa da cobertura ou do pagamento da indenização ou capital reclamado deve ser expressa e motivada [...]".

52 .Assim, por exemplo, na lei de seguros da Argentina, sob a denominação de "pago a cuenta" (art. 51, Ley de Seguros 17.418/1967).

53 .Art. 721. Nos casos de naufrágio ou varação, presa ou arresto de inimigo, o segurado é obrigado a empregar toda a diligência possível para salvar ou reclamar os objetos seguros, sem que para tais atos se faça necessária a procuração do segurador, do qual pode o segurado exigir o adiantamento do dinheiro

preciso para a reclamação intentada ou que se possa intentar, sem que o mau sucesso desta prejudique ao embolso do segurado pelas despesas ocorridas.

54 .Art. 79, § 1º: "Apurada a existência de sinistro e de quantias parciais devidas ao segurado ou beneficiário, a seguradora deve adequar suas provisões e efetuar, em no máximo trinta dias, adiantamentos por conta do pagamento final ao segurado ou beneficiário".

55 .No PLC 29/2017, inclusive, há previsão de que "o relatório de regulação e liquidação do sinistro é documento comum às partes" (art. 84) e que "negada a garantia, no todo ou em parte, a seguradora deverá entregar ao segurado, ou ao beneficiário, os documentos produzidos ou obtidos durante a regulação e liquidação do sinistro que fundamentem a decisão" (art. 86).

56 .Orientação semelhante é encontrada no art. 83 do PLC 29/2017: "Em caso de dúvida sobre critérios e formulas destinados à apuração do valor da dívida da seguradora, serão adotados aqueles que forem mais favoráveis ao segurado ou ao beneficiário, vedado o enriquecimento sem causa".

57 .Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração. § 1º A interpretação do negócio jurídico deve lhe atribuir o sentido que: I – for confirmado pelo comportamento das partes posterior à celebração do negócio; II – corresponder aos usos, costumes e práticas do mercado relativas ao tipo de negócio; III – corresponder à boa-fé IV – for mais benéfico à parte que não redigiu o dispositivo, se identificável; e V – corresponder a qual seria a razoável negociação das partes sobre a questão discutida, inferida das demais disposições do negócio e da racionalidade econômica das partes, consideradas as informações disponíveis no momento de sua celebração.

58 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 362.

59 .Como reconhece Rubén Stiglitz: "*sobre el particular cabe señalar que si tiene decidido que la satisfacción de la necesidad generada en el daño que sufrira el asegurado como consecuencia del siniestro habrá de procurarse de la manera más rápida y eficaz que resulte posible. Que a ello se enderezan las reglas de los artículos 46, 49 a 51, 56 y concordantes, Ley de Seguros, pues sólo a través de la diligencia puesta en la liquidación del siniestro mantiene el seguro a función que le es inherentes [...] el asegurador no debe utilizar las atribuciones que la ley le otorga de una manera antifuncional, esto es, más allá de su razonable necesidad de conocer sobre la existencia y las demás circunstancias del siniestro, así como acerca de los daños y su extensión. El asegurador debe poner el mayor empeño para que la etapa liquidatoria del daño se realice en el menor tiempo para satisfacer cuanto antes sus obligaciones. Al referido empeño habrá que añadir la buena fe debida en etapa de pago del débito*". STIGLITZ, Ruben. *Derecho de Seguros*. t. II. 3. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2001. p. 443-444.

60 .Nesse sentido, já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo a responsabilidade do segurador pelos lucros cessantes suportados pelo segurado em caso de mora: REsp 285.702/RS, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª Turma, j. 29.05.2001, DJ 20.08.2001; REsp 593.196/RS, Rel. Min. Hélio Quaglia Barbosa, 4ª Turma, j. 04.12.2007, DJ 17.12.2007.

61 .AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018. p. 182 e 191.

62 .De acordo com a jurisprudência do STJ, a apresentação de pedido de reconsideração da decisão do segurador, contudo, não suspende novamente o prazo prescricional: AgInt no AREsp 338.354/SP, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 02.02.2017, DJe 13.02.2017; AgRg no Ag 1.312.098/MT, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 21.06.2011, DJe 18.08.2011; REsp 247.295/SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, 3ª Turma, j. 29.03.2001, DJ 04.06.2001. Ademais, já decidiu o STJ que a reclamação administrativa formulada pelo segurado junto à SUSEP suspende o prazo prescricional: AgRg no Ag 711.879/RJ, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª Turma, j. 14.11.2007, DJ 26.11.2007.

63 .PETERSEN, Luiza. A prescrição e a decadência no contrato de seguro. A prescrição da pretensão do segurado contra o segurador e o aviso do sinistro ao segurador. *Revista CILA*, n. 3, set.-dez. 2015. p. 98-116.

64 .Conforme Alberto Monti: "*L'ambito operativo di maggior rilavanza per la clausola generale di buona fede nella moderna disciplina del contratto di assicurazione di delinea, con riferimento alla fase di esecuzione delle obbligazioni, in un momento successivo alla verifica del caso assicurato. In questo contesto la buona fede recupera appieno il próprio carattere di regola flessibile di governo della condotta dei contraenti e ad essa vengono conferite specifiche funzioni integrative delle patturizioni espresse nella polizza*". (Buona Fede e Assicurazione. Milano: Giuffrè, 2002. p. 29-30).

65 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 133.

66 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 44.

67 .MIRAGEM, Bruno. *Direito civil: direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 290-291.

68 .Nesse sentido, reconhecendo o dever do segurado "*collaborare com correttezza e buona fede com l'assicuratore*", "*affinché questi possa stimare correttamente il danno*", no procedimento de liquidação da indenização: ROSSETTI, Marco. *Il Diritto delle Assicurazioni*, v. 1. Milano: CEDAM, 2011. p. 935.

69 .No direito alemão, a exigência de que o segurado (e por equiparação do terceiro interessado na garantia) preste ao segurador as informações relevantes do sinistro e, inclusive, os meios de prova razoável que demonstrem seu direito, encontra-se previsto em lei (§ 31, VGG). Da mesma, a exigência de notificação do sinistro sem demora injustificada (§ 30, VGG) e de mitigação dos danos decorrentes do sinistro (§ 82, VVG). Como esclarece a doutrina: "*The statutory duties to be observed after the occurrence of the insured event are aimed at enabling the insurer to investigate the claim before the evidence disappears (also with regard to possible recourse claims against third parties who caused the damage), to mitigate the extent of damages, and to avoid anything that could result in costs increasing*" (KOCH, Robert. *Insurance Law in Germany*. The Netherlands: Wolters Kluwer, 2018). p. 125. No mesmo sentido: BRÖMMELMEYER, Christoph. *VVG § 31 Auskunftspflicht des Versicherungsnehmers*. In: BRUCK/MÖLLER (Coord.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Erster Band. §§ 1-31. Berlin: De Gruyter Recht: 2008. p. 918 e ss.

70 .A referida prática, inclusive, é expressamente vedada pelo Projeto de Lei do Contrato de Seguro (PLC 29/2017). Dispõe seu art. 81: "O regulador e o liquidante de sinistro atuam por conta da seguradora". Ademais, complementa o parágrafo único: "É vedada a fixação da remuneração do regulador, do liquidante, dos peritos, dos inspetores e dos demais auxiliares com base na econômica proporcionada à seguradora".

71 .MARTINS-COSTA, Judith. Boa-fé e regulação do sinistro. In: VII Fórum de Direito do Seguro José Sollero Filho – IBDS. *Lei de contrato de seguro: solidariedade ou exclusão?* São Paulo: Roncarti, 2018. p. 207.

72 .STIGLITZ, Rubén. *Derecho de Seguros*. t. II. 3. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2001. p. 174.

73 .Diverge a doutrina, porém, quanto à natureza da conduta exigida do segurado, nos termos do art. 771, ou seja, se esta seria um ônus material/encargo ou um dever de proteção propriamente dito. Judith Martins-Costa reconhece no art. 771 uma figura mista: "Direcionada pela mesma diretriz de cooperação em vista dos interesses enfeixados na relação, está a regra do art. 771, *in fine* [...]. Trata-se de concreção da boa-fé que se apresenta como encargo de direito material ou, em outra fórmula, de um dever/encargo, pois há nessa regra a conjugação entre um dever de proteção e de um encargo ou ônus de direito material [...]. Este encargo não se restringe à comunicação ou aviso do sinistro. Integra-se pelas providências práticas imediatas destinadas à proteção do interesse contra os efeitos do sinistro; e há dever de proteção (dever lateral). Este é traduzido no dever de cooperar para que, do contrato, não resultem danos injusto à pessoa ou patrimônio da contraparte. Trata-se de uma especificação do chamado dever de mitigar os próprios prejuízos, com a particularidade de sua ligação com o interesse à prestação, embora

mediata, ser mais fortemente marcada do que em outras configurações do dever de mitigar, pois a consequência de sua infração será, na forma da Lei, 'a perda do direito à indenização' (*A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação*. São Paulo: Marcial Pons, 2015. p. 349-350). Daniel Dias, em sua tese doutoral sobre a mitigação dos danos na responsabilidade civil, prefere denominar o comportamento imputado ao segurado como "incumbência", sustentando que "verificado o sinistro, o segurado tem o "dever" de informar o ocorrido ao segurador e de tomar as providências necessárias para minimizar os danos, sob pena de perder o direito à indenização. Trata-se de 'dever' que funciona também no interesse dos seguradores, mas estes não podem, no entanto, exigir o seu cumprimento, uma vez que a sanção estabelecida tem natureza diversa." Daí sustentará que "a incumbência não se confunde com dever jurídico, tampouco com a figura do ônus. Ela se distingue dos deveres, sobretudo pelo fato de que o incumbido é livre para adotar ou não a conduta que lhe é correspondente. Em caso de inobservância, a incumbência não está sujeita a execução em natura e nem gera obrigação de indenizar, tendo o incumbido apenas de suportar a desvantagem jurídica prevista, com a perda ou diminuição da pretensão indenizatória" (*Mitigação dos danos na responsabilidade civil*. São Paulo: RT, 2020, p. 258-259).

74 .De acordo com Ruy Rosado de Aguiar Júnior, "são princípios de conduta a orientar o regulador" a "imparcialidade", "igualdade", "lealdade", "veracidade", "probidade", "celeridade", "informação", "consenso" e "diligência" [...]. "Todos esses deveres podem ser resumidos em um só: cumprir a boa-fé e agir com lealdade". AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Seguro regulação: a função do regulador e a boa-fé. In: LUPION, Ricardo; ARAÚJO, Fernando (Orgs.). *15 anos do Código Civil: direito de empresa, contratos e sociedades*. Porto Alegre: Fi, 2018. p. 188 e ss.

75 .Refere-se, no direito alemão, a uma regulação cooperativa do seguro, a partir de um processo estruturado de comunicação e informação das partes, conforme menciona: BRÖMMELMEYER, Christoph. *VVG § 31 Auskunftspflicht des Versicherungsnehmers*. In: BRUCK/MÖLLER (Coord.). *Versicherungsvertragsgesetz*. Erster Band. §§ 1-31. Berlin: De Gruyter Recht: 2008. p. 919.