

Seguros

contrato, cobertura e sinistro



8

temas para entender
e participar com consciência

Como comparar proteção, conferir documentos e acompanhar um pedido

Antes de começar

Uma oferta de seguro promete proteção, mas é preciso entender contra quais riscos, em que período e com quais limites. Este volume apresenta a Lei nº 15.040/2024, em vigor desde 11/12/2025, e canais da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Distingue contratar, comunicar um sinistro e receber uma decisão, sem recomendar um produto.

O que você vai encontrar

- 01 Seguro protege contra riscos previstos
- 02 Confira quem oferece e quem assume a cobertura
- 03 Cobertura, exclusão e limite precisam ser compreendidos
- 04 Informações e documentos fazem parte da contratação
- 05 Pagamento e vigência precisam de acompanhamento
- 06 Sinistro deve ser comunicado pelo procedimento correto
- 07 Decisão de cobertura e pagamento são etapas distintas
- 08 Reclame no canal adequado e confira a solução

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Seguro protege contra riscos previstos

A proteção contratada não abrange automaticamente qualquer prejuízo.

Prêmio	Preço da proteção
Cobertura	Riscos contratados
Indenização	Prestação devida no caso coberto

Base legal: o art. 1º da Lei nº 15.040/2024 define seguro como garantia de interesse legítimo contra riscos predeterminados, mediante pagamento do prêmio. Prêmio é o valor pago pela contratação; não é sinônimo de indenização que o segurado receberá.

Como roteiro, descreva o risco que deseja cobrir e identifique se ele aparece no produto. Não substitua essa leitura por expressões como proteção total. Uma proposta precisa ser examinada com suas condições; o nome comercial não permite concluir que toda situação estará coberta.

Exemplo hipotético: Lia distingue o preço do seguro do limite da indenização e pergunta quais riscos foram incluídos.

Identifique risco, preço e proteção.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 1º e 9º](#)

02 Confira quem oferece e quem assume a cobertura

Autorização deve ser consultada no canal oficial.

Nome	Quem está na proposta?
Consulta	Qual autorização?
Contato	Canal confirmado

O art. 2º da Lei nº 15.040/2024 exige entidade devidamente autorizada para pactuar seguro. O Fale Conosco da Susep oferece acesso a consultas de empresas autorizadas e informações sobre corretores.

Confira nome e identificação da entidade, não apenas o logotipo numa mensagem. Como orientação prática, acesse a consulta pelo portal oficial e compare os dados com a proposta. Estar cadastrado não prova que uma mensagem específica é autêntica nem garante que qualquer oferta com nome semelhante pertence à entidade consultada.

Exemplo hipotético: Rui confirma a seguradora no portal e entra em contato por um canal obtido ali para esclarecer a proposta.

Confira a entidade e a autenticidade da oferta.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — art. 2º](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Consultas e orientação em seguros — consultar empresas autorizadas e corretores](#)

03 Cobertura, exclusão e limite precisam ser compreendidos

O preço não é a única diferença entre propostas.

Cobertura	O que inclui?
Exclusão	O que não inclui?
Limite	Até onde protege?

A Lei nº 15.040/2024 trata dos riscos e da interpretação do contrato. A Susep destaca a necessidade de clareza sobre coberturas, exclusões e condições. Uma exclusão não deve ser descoberta apenas quando a pessoa comunica o sinistro.

Como roteiro de comparação, pergunte sobre franquia, participação do segurado, limites por evento, período e hipóteses de exclusão que se relacionam à sua necessidade. Peça explicação do que não entendeu. Não presuma que pagar o menor prêmio oferece proteção equivalente à de um contrato com outras condições.

Exemplo hipotético: Célia compara a franquia e o limite por evento de duas propostas antes de decidir.

Compare o alcance, não só o preço.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 9º e 56 a 59](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Vigência da Lei do Seguro — clareza das condições e interpretação](#)

04 Informações e documentos fazem parte da contratação

Respostas e condições devem corresponder à situação real.

Pergunta	O que foi solicitado?
Resposta	Qual é a informação real?
Documento	O que ficou formalizado?

A Lei do Contrato de Seguro disciplina formação, proposta e informações necessárias à contratação. O tratamento de declaração inexata não pode ser resumido à promessa de que qualquer erro nunca importa ou sempre elimina toda cobertura.

Responda com veracidade e peça esclarecimento quando não compreender uma pergunta. Como organização prática, guarde proposta, questionário, condições e documento do seguro, com as datas. Se identificar divergência, solicite correção e confirmação por escrito. Não aceite orientação para ocultar um fato com o objetivo de conseguir preço ou aceitação.

Exemplo hipotético: Lia identifica uma informação incorreta no questionário e pede correção antes de concluir a contratação.

Confira respostas, condições e registros.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 44 a 55; formação e prova do contrato](#)

05 Pagamento e vigência precisam de acompanhamento

Atraso, renovação e cancelamento têm condições legais.

Período	Início e fim
Pagamento	Vencimento e comprovante
Comunicação	Qual efeito informado?

A Lei nº 15.040/2024 disciplina prêmio, mora e efeitos sobre a cobertura. Não se deve afirmar que qualquer atraso cancela de imediato todo seguro nem que a cobertura continua para sempre sem pagamento.

Como roteiro, confira início e fim da vigência, vencimentos e comunicações recebidas. Pergunte como funcionam renovação e eventual encerramento no produto. Se há atraso, procure o canal da seguradora para compreender a situação antes de presumir cobertura ou ausência dela. Guarde a resposta e os comprovantes; este texto não decide os efeitos de um atraso individual.

Exemplo hipotético: Rui recebe uma comunicação e consulta qual efeito ela tem sobre a vigência do seu contrato.

Confira vigência, pagamento e comunicação.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 19 a 23; prêmio e mora](#)

06

Sinistro deve ser comunicado pelo procedimento correto

Avisar o fato inicia uma análise, não um pagamento automático.

Fato	O que ocorreu?
Aviso	Canal e protocolo
Análise	Documentos e resposta

A Lei nº 15.040/2024 trata da comunicação e da regulação e liquidação do sinistro. Esses procedimentos examinam o fato e os valores; sua realização não equivale, por si só, ao reconhecimento de obrigação de pagar.

Como roteiro, procure o canal da seguradora, relate o ocorrido com precisão e confirme documentos e protocolo. Preserve registros obtidos com segurança e não agrave riscos para produzir fotografias. Se houver emergência, priorize o atendimento apropriado. Não descarte documentos importantes nem altere fatos para aproximar o relato de uma hipótese de cobertura.

Exemplo hipotético: Célia comunica o fato, guarda o protocolo e confirma quais documentos ainda precisa apresentar.

Comunique, documente e acompanhe.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 66 a 68, 75 e 85](#)

07 Decisão de cobertura e pagamento são etapas distintas

Os prazos legais possuem condições e hipóteses específicas.

Cobertura	Qual decisão?
Pendência	Qual documento?
Pagamento	Qual prestação devida?

Os arts. 86 e 87 da Lei nº 15.040/2024 distinguem manifestação sobre cobertura e pagamento após seu reconhecimento. Há regras sobre documentos, suspensão e situações de maior complexidade. Não transforme a expressão 30 dias numa promessa única para todo caso, contada de qualquer primeiro contato.

Peça a identificação da etapa, da pendência e da data considerada. A recusa de cobertura deve ser expressa e motivada, conforme a lei. Como organização prática, guarde o fundamento e os documentos pertinentes antes de buscar revisão ou orientação; uma resposta vaga não esclarece a aplicação do contrato.

Exemplo hipotético: Uma pessoa pede que a seguradora explique se aguarda documento ou se já decidiu a cobertura.

Identifique etapa, fundamento e prazo aplicável.

[Acessar a fonte \[2\]: Lei do Contrato de Seguro — arts. 83, 86 e 87](#)

08 Reclame no canal adequado e confira a solução

Fiscalização não substitui decisão judicial sobre uma pretensão individual.

Contrato	Condições aplicáveis
Problema	Fato e fundamento
Encaminhamento	Pedido e resposta

A Susep orienta reclamações de consumidores de seus mercados pelo Consumidor.gov.br, observadas as condições da plataforma, e oferece canais de orientação e denúncia. Identificar corretamente a empresa é parte do encaminhamento.

Como síntese, reúna contrato, aviso, protocolos, documentos e resposta fundamentada. Procure os canais de atendimento da seguradora e, conforme a necessidade, proteção do consumidor ou orientação jurídica. Não confunda consulta de autorização com aprovação de um sinistro nem registro de reclamação com indenização já reconhecida.

Exemplo hipotético: Lia apresenta a negativa e seu pedido de revisão e acompanha a resposta recebida no canal escolhido.

Confira o que foi respondido e resolvido.

[Acessar a fonte \[5\]: Reclamações sobre seguros — orientações para registro de reclamações](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Consultas e orientação em seguros — orientação e denúncia](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Defensoria Pública — arts. 1º e 4º](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 20 out. 2026.
- [2] BRASIL. **Lei nº 15.040, de 9 de dezembro de 2024**. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/l15040.htm. Acesso em: 20 out. 2026.
- [3] BRASIL. Superintendência de Seguros Privados. **Fale Conosco**. Portal gov.br. Publicado em 20 jul. 2022; modificado em 12 abr. 2024, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/susep/pt-br/fale-conosco/>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [4] BRASIL. Superintendência de Seguros Privados. **Lei do Contrato de Seguro entra em vigor trazendo mais clareza e segurança jurídica ao mercado**. Portal gov.br. Publicado em 11 dez. 2025, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/dezembro/lei-do-contrato-de-seguro-entra-em-vigor-trazendo-mais-clareza-e-seguranca-juridica-ao-mercado>. Acesso em: 20 out. 2026.
- [5] BRASIL. Superintendência de Seguros Privados. **Orientações para registro de reclamações**. Portal Susep, [s.d.]. Data inicial não identificada na página consultada. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/consumidor/app/>. Acesso em: 20 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Recorte educativo de seguros privados, sem escolha de produto ou análise de cobertura individual. Não esgota seguros especiais, proteção patrimonial mutualista, previdência, capitalização ou planos de saúde. Data de contratação, renovação e fatos podem exigir análise de aplicação temporal. Fontes consultadas em 20/10/2026. Normas e serviços podem mudar. Os exemplos são fictícios.

Recorte editorial: 20 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 20 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.