

# Cartilha de **Seguros** para Supermercados



**abras**<sup>BR</sup>  
Associação Brasileira de Supermercados



# Apresentação

Falar sobre seguros para as empresas supermercadistas é falar sobre leis, processos e meios para que os milhares de empresários do setor possam com mais clareza e informação perpetuarem suas empresas. Essa foi a missão que confiamos a nossa equipe de *SuperHiper*, amparada por consultores especializados, para produzir a 1ª Cartilha de Seguros Abras 2011, que será distribuída a todas as empresas do setor\*.

Na missão da Abras está a defesa constante dos interesses do setor supermercadista com vista ao seu desenvolvimento, a sua evolução. Nesse aspecto priorizamos essa publicação atendendo a uma grande expectativa principalmente de empresários, de pequenas e médias empresas, que precisam encontrar meios de assegurar o patrimônio construído com tantos esforços ao longo dos anos.

Nós supermercadistas sabemos o quanto é difícil criar uma empresa em um setor tão competitivo como o nosso, e crescer. E não pode ser o fogo em um depósito ou em uma loja – como vimos diversos casos – ou uma cláusula mal interpretada em um contrato de seguros que vai tirar o futuro das nossas empresas.

Esta Cartilha é um serviço que disponibilizamos. Ressalto que não dispensa de forma alguma o amparo profissional das empresas e dos profissionais especializados nas diversas modalidades de seguros. Trata-se de um referencial que faltava para as empresas do setor, com dados e dicas que entendemos relevantes.

Recomendo a leitura atenta da Cartilha de Seguros Abras 2011 e a sua consulta constante, tanto para as empresas que já têm seus contratos de seguros, como para aquelas que ainda irão fazê-los. Como vimos no passado, muitos só pensam na apólice de seguro depois do acidente. Pode ser um chavão, mas "prevenir é sempre o melhor remédio" e, portanto, fazer seguros "com segurança" do que está escrito e dos riscos pelos quais sua empresa está protegida é uma necessidade.

Bons negócios, com segurança!

**Sussumu Honda - Presidente da Abras**

\*Disponível para download pelo Portal Abras ([www.abras.com.br](http://www.abras.com.br))



# Sumário

Definição de Seguro .....	7
Glossário .....	8
Modalidades de Seguros para Supermercados.....	12
Providências antes da contratação do Seguro .....	20
Elaboração da Proposta .....	21
Contratação de seguros .....	22
Interpretação de cláusulas/ alertas / prazos .....	23
Documentos necessários .....	26
a. Instalações (laudos técnicos, etc.) .....	27
b. Armazenamento de documentos .....	27
Providências em caso de sinistro.....	28
Análise e regulamentação de sinistro .....	29
Prazo para averiguação de documentos .....	31
Cálculos para pagamento das indenizações.....	32
Direitos e obrigações das partes .....	34
Dicas Gerais .....	37

## Expediente

### Coordenação

Marlucy Lukianocenko

### Conteúdo

Roberta Malzoni Pires

Advogada especializada na área empresarial

Wagner Morales

Sócio da L.E.H.Consultoria,

Professor da Fundação Escola Nacional de Seguros  
(FUNENSEG)

### Redação

Antônio Carlos Santomauro

### Revisão

Roberto Carlessi

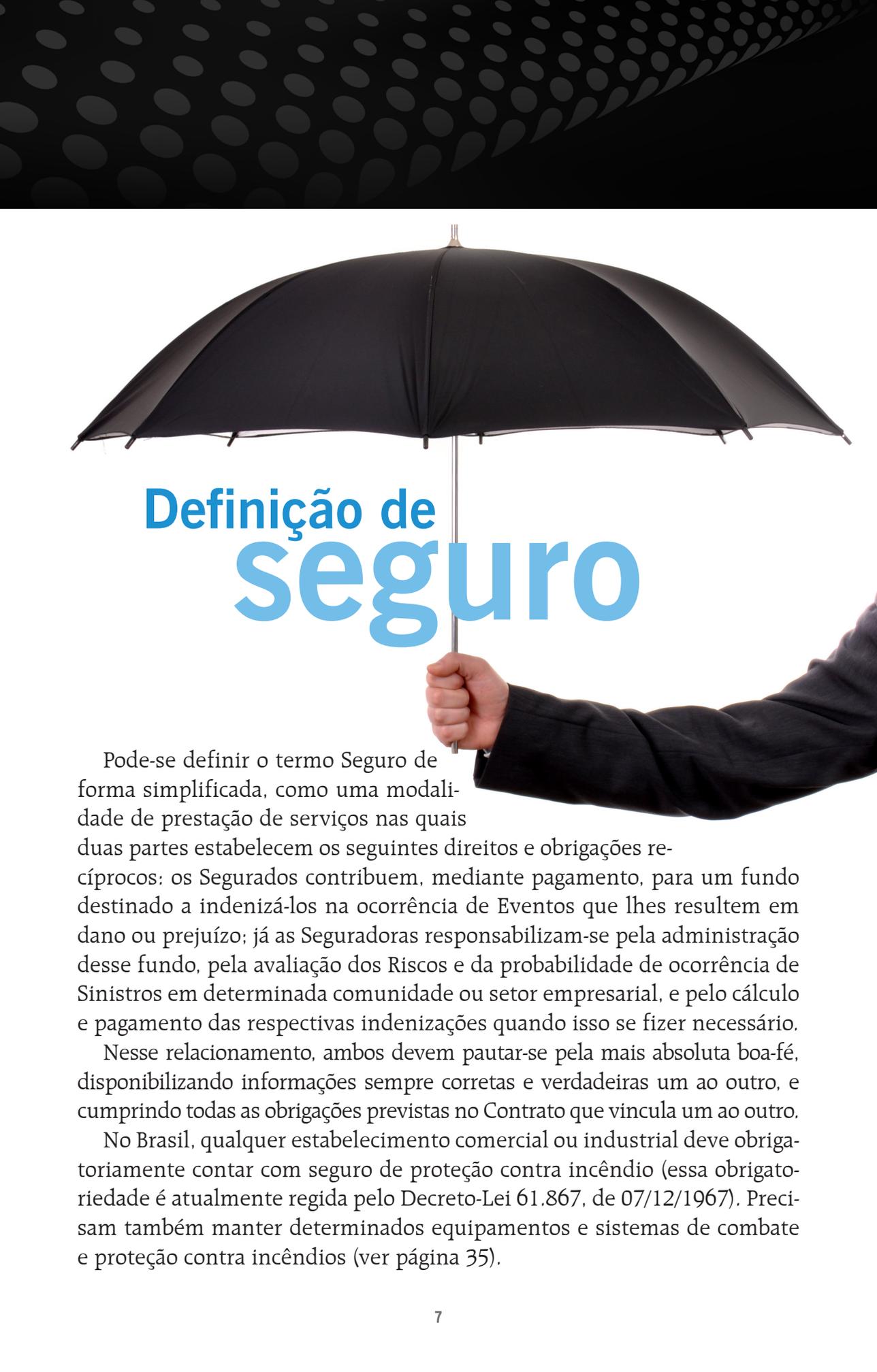
### Arte e diagramação

Danilo Koch

### Realização

**abras** 

Associação Brasileira de Supermercados



# Definição de Seguro

Pode-se definir o termo Seguro de forma simplificada, como uma modalidade de prestação de serviços nas quais duas partes estabelecem os seguintes direitos e obrigações recíprocos: os Segurados contribuem, mediante pagamento, para um fundo destinado a indenizá-los na ocorrência de Eventos que lhes resultem em dano ou prejuízo; já as Seguradoras responsabilizam-se pela administração desse fundo, pela avaliação dos Riscos e da probabilidade de ocorrência de Sinistros em determinada comunidade ou setor empresarial, e pelo cálculo e pagamento das respectivas indenizações quando isso se fizer necessário.

Nesse relacionamento, ambos devem pautar-se pela mais absoluta boa-fé, disponibilizando informações sempre corretas e verdadeiras um ao outro, e cumprindo todas as obrigações previstas no Contrato que vincula um ao outro.

No Brasil, qualquer estabelecimento comercial ou industrial deve obrigatoriamente contar com seguro de proteção contra incêndio (essa obrigatoriedade é atualmente regida pelo Decreto-Lei 61.867, de 07/12/1967). Precisam também manter determinados equipamentos e sistemas de combate e proteção contra incêndios (ver página 35).

## Glossário

Altamente especializado e sujeito a regulamentação governamental, o mercado de Seguros trabalha com um vocabulário bem específico, cujo conhecimento contribui para garantir os direitos das partes nele envolvidas. Abaixo, definições de alguns dos mais usuais termos e expressões do setor:

**Apólice:** documento emitido pela empresa seguradora formalizando a aceitação da cobertura solicitada pelo proponente, nos planos individuais, ou pelo estipulante, nos planos coletivos.

**Avaria:** dano causado ao bem segurado.

**Aviso de Sinistro:** comunicação da ocorrência de um Evento que o Segurado é obrigado a fazer ao Segurador assim que dele tenha conhecimento.

**Cláusula de Caducidade do Seguro:** Cláusula que tem por objetivo isentar a Seguradora da responsabilidade por indenizações quando o Segurado utilizar meios fraudulentos para obter vantagens com o Seguro ou com o Sinistro. Exemplo fictício: uma empresa segurada que não tem a contabilidade totalmente correta tenta justificar os valores de prejuízos por meio de notas fiscais falsas, na tentativa de receber a indenização por Sinistro. Nessa situação, assim que a Seguradora detecta o problema, adota providências para o cancelamento automático da Apólice, sem direito a indenização de prejuízos ou qualquer devolução de Prêmio ao Segurado.

**Cláusula de Perda de Indenização:** Cláusula que tem como objetivo isentar a seguradora da obrigação de pagar qualquer indenização quando o segurado não cumprir as obrigações previstas na apólice. Exemplo fictício: Caso de um supermercado que no momento da contratação de um Seguro de Roubo tem em seu estabelecimento a existência de vigias, e isso consta em Apólice como Cláusula Particular de Exigência para manutenção da aceitação do Seguro pela Seguradora. Se, no meio da vigência do Contrato, o Segurado demitir seus vigias, ou romper o contrato da empresa com prestadora dos referidos serviços, vai alterar o risco e deve comunicar a Seguradora. Caso contrário, se um eventual sinistro de roubo ocorrer, o segurado perderá o direito à indenização. Como não houve má fé, e sim um descumprimento de uma cláusula particular, não haverá o cancelamen-

to da apólice por parte da Seguradora, sendo que as condições serão corrigidas de comum acordo entre as partes, para que não haja novos problemas.

**Condições gerais:** Conjunto das cláusulas que regulam os Ramos de Seguros e estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

**Condições Especiais:** São as regras que regem e organizam as Modalidades de uma Apólice de Seguros.

**Condições Particulares:** Dizem respeito a cláusulas especificamente elaboradas para determinado local de risco.

**Corretor de Seguros:** Pessoa física ou jurídica devidamente qualificada e habilitada, registrada na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) para intermediar e promover a realização de Contratos de seguro entre Segurados e Seguradoras.

**Cosseguero:** Operação que consiste na repartição das coberturas de seguro de um mesmo Risco, de um mesmo Segurado, entre duas ou mais Seguradoras, que respondem isoladamente pela parcela de responsabilidade que assumiram.

**Endosso:** Documento que configura qualquer alteração no Contrato, feito de comum acordo entre o Segurado e a Seguradora.

**Evento:** Acontecimento inesperado, causador de dano ou prejuízo para o Segurado.

**Extorsão:** Emprego de força ou ameaça para obtenção de bens alheios.

**Furto Qualificado:** Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel:

**I** - com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa;

**II** - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza;

**III** - com emprego de chave falsa;

**IV** - mediante concurso de duas ou mais pessoas.

**Furto Simples:** Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel.

**Franquia:** Valor ou percentual expresso na apólice, que representa a parte do prejuízo indenizável de um Sinistro com a qual deverá arcar o Segurado. Assim, se o valor do prejuízo de determinado Sinistro não superar a Franquia, a Seguradora não indenizará o Segurado.

**Indenização:** Pagamento do prejuízo ao Segurado, em caso de Sinistro coberto, dentro do limite contratado para a cobertura e de acordo com as condições da apólice.

# Cartilha de Seguros para Supermercados

**Limite Máximo de Indenização:** Valor monetário máximo de garantia a que está limitada uma indenização de seguro, também usado como importância assegurada.

**Limite Máximo de Garantia da Apólice:** O limite de garantia de uma apólice é acionado quando existe sinistro que envolva mais de uma cobertura de seguro, e que a indenização se dará pela mesma apólice, ficando o valor da indenização limitado ao máximo estabelecido como Limite Máximo de Garantia – LMG. Exemplo: Em um estabelecimento comercial ocorre um sinistro de incêndio de grandes proporções, devidamente coberto pelo seguro empresarial na cobertura básica, mas as chamas também atingem imóveis vizinhos. Se houver na mesma apólice uma cobertura de Responsabilidade Civil Operações, haverá indenização pela cobertura de incêndio aos danos no imóvel segurado e aos danos ocasionados no imóvel vizinho. Dessa forma, é importante que o segurado saiba quais são as coberturas que se agregam para compor o LMG, pois variam de acordo com os produtos desenvolvidos pertencentes a cada seguradora. Normalmente, as coberturas que o compõem são: Básica, Lucros Cessantes, Despesas Fixas, Perda ou Pagamento de Aluguel e Responsabilidade.

**Modalidade:** São as denominações de Coberturas que subdividem os Ramos, estando diretamente ligadas às condições especiais da apólice. Exemplo: Em uma apólice de Seguro Compreensivo Empresarial (Ramo) existem as Modalidades de Incêndio, Roubo, Responsabilidade Civil, dentre outras.

**POS – Participação Obrigatória do Segurado:** Semelhante à Franquia, é definida como percentual da importância segurada ou dos prejuízos indenizáveis que caberão ao Segurado.

**Prêmio:** Valor que o Segurado e/ou estipulante paga à Seguradora para ter direito ao seguro.

**Proposta:** Documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do Risco; nela, o proponente (pessoa física ou jurídica) expressa a intenção de contratar o seguro e manifesta pleno conhecimento das condições contratuais

**Ramo:** Cada seção de seguro. Por exemplo: Auto, Incêndio, Riscos Diversos, Responsabilidade Civil, Riscos de Engenharia, etc.

**Rateio:** Nessa situação, caso a Importância Segurada (IS) seja inferior ao Valor em Risco (VR), quando da ocorrência de Sinistro parcial o Segurado receberá somente o valor referente ao prejuízo na proporção da IS em relação ao VR, ou seja, será responsável pela parte que deixou de pôr no seguro. No caso de perda total, será o valor da IS.

**Resseguro:** Tipo de pulverização do Risco em que a Seguradora transfere a um ressegurador parte do Risco assumido (é algo como um seguro do seguro).

**Risco:** Evento cuja ocorrência dará direito à indenização descrita na apólice.

**Risco Absoluto:** Nessa situação, a indenização percebida pelo segurado será igual ao prejuízo, não se aplicando nenhuma proporcionalidade por diferenças entre Importância Segurada (IS) e Valor em Risco (VR).

**Risco Relativo:** Nessa situação, caso o Prêmio pago seja inferior ao Prêmio devido, quando da ocorrência do Sinistro parcial o Segurado receberá somente o valor referente ao prejuízo na proporção do Prêmio pago em relação ao Prêmio devido, ou seja, será responsável pela parte que deixou de colocar no seguro, e nos casos de perda total será o valor da Importância Segurada (IS).

**Roubo:** Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

**Salvado:** Objetos e materiais ainda com valor econômico salvos de um Sinistro

**Segurado:** é a pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro. No caso dos seguros de pessoas, é a pessoa física sobre a qual se realizará a avaliação do Risco e se procederá o seguro.

**Seguradora:** Empresa que, com a contrapartida do recebimento dos Prêmios pagos pelos Segurados, garante a eles as respectivas indenizações em caso de ocorrência dos Sinistros previstos nos Contratos. O órgão regulador desse mercado é a SUSEP.

**Seguro:** Contrato pelo qual uma das partes se obriga, mediante cobrança de prêmio, a indenizar a outra pela ocorrência de determinados Eventos ou por eventuais prejuízos previstos nas condições contratuais. Exige tanto de Segurador quanto de Segurado a mais estrita boa-fé e veracidade a respeito dos itens segurados, e das declarações a eles concernentes.

**Sinistro:** Representa a ocorrência do evento coberto durante o período de vigência do plano de seguro.

**Sub-rogação:** Direito legal de Seguradora que pagou a indenização de assumir seus direitos contra os terceiros responsáveis pelos prejuízos.

Fonte: Susep, sites relacionados ao mercado de seguros

## Modalidades de seguros para supermercados

Os supermercadistas e o varejo de maneira geral podem atualmente contar com modalidades de seguros para cobrir prejuízos ou danos em áreas muito específicas de suas operações e de seu patrimônio, começando pela estrutura física e chegando aos itens financeiros, passando por itens como mercadorias e responsabilidade civil, entre outros.

O supermercadista deve, a partir de sua realidade financeira e de negócios, avaliar atentamente cada uma delas, para definir de maneira mais exata o conjunto das coberturas necessárias à proteção de seu patrimônio e à normalização de suas atividades em caso de algum Evento desfavorável (o auxílio de especialistas em seguros é muito útil nessa definição).

Na relação abaixo estão apresentadas as modalidades de seguros de alguma forma vinculadas às atividades desse setor. A primeira – Cobertura Básica para incêndio, queda de raio, explosão ou implosão – é obrigatória.

### **1 - Cobertura Básica (Incêndio/Queda de Raio/Explosão ou Implosão):**

Garante indenização para danos ao prédio e a seu conteúdo – mercadoria, matéria-prima, móveis e utensílios – contra Eventos de incêndio de qualquer natureza, queda de raios dentro do terreno ou imóvel segurado, e explosão ou implosão onde quer que o Evento tenha se originado.

Há diferenças nos produtos das seguradoras quanto às condições da Cobertura Básica, e é interessante avaliar cada um deles, com auxílio de corretor especializado em Seguros de Propriedade, capaz de colaborar com o supermercadista na opção por aquele com melhor relação custo x benefício. Em última análise, aquele que une as características e necessidades do local segurado, com as Condições Gerais, Especiais e Particulares.

Aparentemente simples, essa cobertura é a mais importante na contratação do seguro para propriedade, pois um incêndio pode comprometer todo o patrimônio do Segurado, seja pela ação direta do fogo, seja pelos danos causados pela fumaça e pela propagação de calor a equipamentos, móveis e mercadorias.

Assim, os valores dos imóveis e de seus conteúdos (valores de reposição) devem ser muito bem dimensionados para que a Importância Segurada, ou Limite Máximo de Indenização, represente de maneira mais justa possível a realidade do Segurado, e ele nem pague Prêmio excessivo nem incorra em risco de indenizações insuficientes.

**Forma de Contratação:** Risco Total, Risco Relativo e 1º Risco Absoluto (veja forma de cálculo de cada Risco na página 33)

**2 - Alagamento:** Garante indenização por perdas e danos materiais causados aos bens segurados em decorrência direta de alagamento ou entrada de água nos edifícios segurados, proveniente de aguaceiros, tromba-d'água ou chuva, galerias pluviais, desaguadouros e similares, ruptura de adutoras, canalizações ou reservatórios, desde que não pertencentes ao imóvel segurado, nem ao edifício do qual seja parte integrante.

São excluídos desse seguro os prejuízos gerados por água proveniente de defeito ou dano nas instalações hidráulicas do próprio segurado (inclusive dos reservatórios d'água).

**Obs.:** Em razão de alterações climáticas e de fortes chuvas em várias regiões do país, as Seguradoras tornaram-se bastante seletivas na negociação dessa cobertura, e somente a aceitam mediante análise bastante criteriosa

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**3 - Anúncios Luminosos:** Essa modalidade cobre os anúncios luminosos da empresa segurada contra danos de causa externa; por exemplo: decorrente da colisão de um veículo manobrado no estacionamento por um cliente

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**4 - Danos Elétricos:** Ampara os objetos e equipamentos elétricos e/ou condutores de corrente elétrica instalados e em funcionamento no local segurado, contra danos decorrentes de sub ou sobretensão.

**Obs.:** As seguradoras excluem desse risco lâmpadas, filamentos, materiais

# Cartilha de Seguros para Supermercados

de louça e vidro, fiações e condutores de eletricidade de qualquer espécie.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**5 - Desmoronamento:** Cobertura para perdas e danos materiais diretamente causados por desmoronamento total ou parcial de partes estruturais do imóvel segurado, decorrente de qualquer causa, exceto incêndio, explosão ou queda de raios no imóvel segurado (Riscos amparados na cobertura básica do seguro).

**Obs.:** São excluídos dessa modalidade os edifícios em construção, reconstrução ou reforma.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**6 - Despesas Fixas:** Ampara o Segurado com as despesas fixas operacionais remanescentes após um Sinistro de incêndio, queda de raio ou explosão no imóvel segurado pelo período contratado na apólice, ou até a reposição do bem como este se encontrava antes do Sinistro (o que ocorrer primeiro). Considera como despesas fixas a folha de pagamento, o FGTS, despesas de luz, água e telefone, seguro de vida, etc.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**7 - Equipamentos Eletrônicos:** Cobre os danos de causa externa e elétricos a computadores e demais componentes de hardware integrantes do equipamento (impressoras, modems, scanners, plotters, fac-símiles), fotocopadoras, centrais telefônicas, balanças eletrônicas, terminais de check-out e de consulta de preços, sistemas de no-break, balanças eletrônicas, terminais de consulta, etc.

**Obs.:** Danos de causa externa são aqueles causados por agentes que não fazem parte do bem danificado. Exemplos: falha de operação, penetração de corpos estranhos, danos da natureza e danos elétricos.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**8 - Equipamentos Estacionários:** Ampara os danos de causa externa a equipamentos fixos do tipo transformadores, motores de câmaras frigoríficas e balcões frigorificados, misturadores, batedores, máquinas elétricas de pães, entre outras, em funcionamento no estabelecimento segurado.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**9 - Equipamentos Móveis:** Cobertura para equipamentos móveis, com autopropulsão ou não, como empilhadeiras, talhas, esteiras rolantes, guinchos, guindastes, entre outros, enquanto em movimento no local de Risco, em consequência de danos de causa externa.

Nesse caso, o conceito de danos de causa externa exclui da cobertura os danos elétricos, mas inclui, por exemplo, o reparo de uma empilhadeira que tomba enquanto faz um trabalho de carga ou descarga de mercadorias.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**10 - Lucros Cessantes:** Repõe o lucro operacional da empresa como este se encontrava antes do Sinistro previsto na Cobertura Básica. Os levantamentos para os valores de contratação dessa cobertura, assim como os utilizados em caso de apuração de Sinistro coberto, serão baseados em histórico de movimento, perspectiva de mercado e documentos contábeis.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**11 - Mercadorias em Ambientes Frigorificados:** Cobre as mercadorias perecíveis armazenadas em câmaras frigoríficas de propriedade do Segurado, que param de funcionar em consequência de danos por ação de elemento externo, inclusive falta de energia elétrica, por período superior a 24 horas consecutivas, ou que perfaça de forma alternada 72 horas em períodos subsequentes.

**Obs.:** Algumas Seguradoras só disponibilizam essa cobertura para quem tiver geradores em suas dependências, e/ou sistema permanente de manutenção dos equipamentos.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**12- Perda ou Pagamento de Aluguel:** Em decorrência de desocupação do imóvel por Sinistro de incêndio, queda de raio e explosão, a empresa segurada terá a garantia de recebimento de aluguéis que deixar de receber – ou que deverá continuar pagando por força contratual –, pelo período contratado na apólice, ou até a reposição do bem como este se encontrava antes do Sinistro (o que ocorrer primeiro).

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**13 - Quebra de Vidros:** Indeniza vidros, mármore, espelhos e granitos, instalados em área externa ou interna no local segurado, exceto aqueles uti-

# Cartilha de Seguros

## para Supermercados

lizados para o revestimento de paredes e pisos, em consequência de quebra acidental, incluindo-se a ação de calor artificial ou de chuva de granizo.

**Obs.:** Algumas seguradoras excluem da cobertura vidros diretamente instalados em equipamentos que funcionam com geração de temperatura artificial, como estufa e resfriamento.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**14 - Responsabilidade Civil Operações:** Garante ao Segurado o reembolso das despesas que venham a ser-lhe imputadas por demanda judicial, transitado em julgado ou de comum acordo com a seguradora, para reparação de danos a terceiros em consequência das atividades desenvolvidas em seu estabelecimento; ou seja, em consequência de danos materiais e pessoais a visitantes, clientes e vizinhos quando em visita ao local segurado, ou ainda em decorrência de Sinistros no local segurado e que se propaguem causando danos aos imóveis vizinhos.

**Obs.:** Exclui reclamações realizadas por funcionários, colaboradores, sócios e parentes diretos do proprietário.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**15 - Responsabilidade Civil Empregador:** Cobre a responsabilidade civil da empresa segurada por danos corporais sofridos por seus empregados durante o serviço ou no trajeto de ida e volta do trabalho, sempre que a viagem for realizada por veículo contratado pelo segurado. Considera apenas os danos corporais.

**Obs.:** Caso aceita pela Seguradora, hipótese não muito comum, a cobertura contra Riscos materiais pode ser feita por cláusula particular.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**16 - Responsabilidade Civil Garagista:** Alguns estabelecimentos com estacionamento comunicam a seus clientes que não se responsabilizam por roubos, furtos, colisões ou danos de qualquer outra espécie aos veículos ali estacionados. Tal mecanismo não tem respaldo jurídico, pois essa responsabilidade é geralmente determinada pelos juízes.

Essa modalidade de seguro é então a forma mais adequada de precaver-se contra tais prejuízos, pois cobre Riscos e danos que recaiam sobre quem detém sob sua responsabilidade a guarda de veículos de terceiros. Traz garantias contra colisão, incêndio, roubo e furto qualificado de veículos.

Mas as Seguradoras exigem local de estacionamento completamente fechado, com portaria dotada de cancela ou portão, além de vigilância e controle com registro e/ou filmagem de entrada e saída dos veículos de clientes e visitantes.

E, caso opte por oferecer esse serviço de maneira terceirizada, o comerciante pode solicitar da empresa prestadora desse serviço a realização de seguro relativo ao estacionamento.

**Forma de contratação:** 1º Risco Absoluto

**17 - Roubo e Furto de Bens:** Indeniza a subtração de objetos e mercadorias decorrente de Furto Qualificado ou Roubo, caso ela deixe vestígios no local, ou seja realizada sob ameaça à vida ou integridade física das pessoas no estabelecimento. Os danos ocasionados ao imóvel, bens e mercadorias em consequência do Evento – ou de sua simples tentativa –, também terão cobertura nessa modalidade.

**Obs.:** As Seguradoras geralmente excluem os Eventos dos quais participem funcionários em conluio, e também valores, documentos, objetos e mercadorias depositados em construções abertas e/ou ao ar livre.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**18 - Roubo de Valores:** Garante ao Segurado a indenização, em espécie, reparando ou repondo os valores, pela destruição ou perecimento em consequência de furto qualificado (efetuado ou tentado), e de quaisquer outros Eventos decorrentes de causa externa e extorsão (exceto se mediante sequestro).

**Obs.:** Para efeito de seguro, são considerados valores: dinheiro, moedas, metais preciosos, certificados de títulos, ações, cupons, cheques, ordens de pagamento e quaisquer outros instrumentos e Contratos, negociáveis ou não, que representem dinheiro.

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

As modalidades dessa contratação mais pertinentes à atividade supermercadista são:

a) **Valores no interior do estabelecimento segurado:** Valores manuseados dentro do estabelecimento em recebimentos, pagamentos, cofres, e em preparo para os trâmites bancários. Normalmente, as Seguradoras que operam com essa modalidade exigem do Segurado cofre forte ou co-

# Cartilha de Seguros para Supermercados

fre com peso superior a 80 quilos, e em supermercados que operam com caixas registradoras, cofre do tipo "boca-de-lobo" a cada cinco caixas por pavimento do estabelecimento (não sendo cumprida essa exigência, há risco de perda da indenização).

**b) Valores em trânsito (em mãos de portadores):** Valores transportados do local de origem da empresa por sócios, diretores e empregados para bancos, outras empresas do grupo e para serviços externos correlatos à atividade da empresa segurada. As Seguradoras normalmente determinam um valor máximo a ser transportado, escalonando-o em valores crescentes de acordo com a segurança adotada para o transporte dos valores que está relacionada à quantidade de funcionários responsáveis pelo transporte em veículo próprio da empresa, acompanhado por vigilantes armados ou escolta. Caso tenha interesse nessa modalidade, o Segurado deverá observar atentamente as Cláusulas Particulares, pois as exigências variam de acordo com o produto de cada Seguradora.

**19 - Transportes:** Esta modalidade é importante para quem tem centro de distribuição e deve ser tratada em apólice específica. Cobre danos à carga causados por acidentes com o veículo transportador, roubo e furto qualificado, e armazenamento (fora do estabelecimento segurado); em resumo: cobre eventuais prejuízos decorrentes da operação de transporte.

Essa modalidade se insere na categoria conhecida como "seguro all risks", isto é, estarão cobertos todos os Eventos que danifiquem a carga ou tragam prejuízos ao segurado e não estejam expressamente excluídos na cláusula de mesmo nome.

Por isso, nesse gênero de contratação é importante analisar detalhadamente as Condições Gerais, Especiais e Particulares estabelecidas pelas Seguradoras, para não haver surpresas desagradáveis em eventuais Sinistros.

**Forma de Contratação:** Seguro por viagem ou por averbação, com períodos definidos pelo produto de cada seguradora e acertados com o Segurado.

**20 - Tumultos, greve:** Indeniza perdas e danos materiais causados a edifícios, máquinas, mercadorias e matéria-prima do Segurado, em consequência direta de tumulto, greve ou lockout (greve patronal). Cobre também despesas decorrentes de medidas tomadas para reprimir ou tentar reprimir qualquer perturbação da ordem pública, e mesmo para

tentar reduzir suas consequências (quando estas estiverem relacionadas aos riscos cobertos).

**Forma de Contratação:** 1º Risco Absoluto

**21 - Vendaval, Furação, Ciclone, Tornado, Granizo, Impacto de Veículos Terrestres ou Espaciais:** Proporciona cobertura ao prédio e seu conteúdo contra danos provocados pela ação de ventos fortes, Eventos da natureza conforme descrito nas respectivas cláusulas, impacto de veículos terrestres ou espaciais. Caso ocorra, por exemplo, um destelhamento por ventos fortes acompanhado de chuvas, e a água da chuva danificar máquinas e mercadorias, essas também estarão amparadas por essa cobertura.

**Obs.:** Entende-se aqui por veículos terrestres aqueles com ou sem propulsão: autos, motos, bicicletas, etc. E veículos espaciais são aqueles que se locomovem por via aérea com ou sem propulsão própria, bem com suas partes e objetos transportados por eles.

**Forma de Contratação:** Risco Relativo ou 1º Risco Absoluto, dependendo do produto e Seguradora contratada.

**22 - Vida e Decesso:** Estas modalidades também são apólices específicas. Podem ser contratadas de forma conjunta, em única apólice, ou separadas, de acordo com as coberturas abaixo apresentadas:

**a) Vida:** ampara a família do Segurado ou colaborador através de indenização por morte de qualquer causa, morte por acidente, invalidez permanente por acidente ou doença, e ao Segurado por perda de membros (tais coberturas podem ser contratadas conjugadas ou de forma individualizada, de acordo com o benefício que o Segurado pretende contratar ou oferecer a seus colaboradores).

**b) Decesso:** Garante aos familiares do Segurado ou dos colaboradores as despesas necessárias para o sepultamento por morte de qualquer causa, com assistência 24 horas que tomará todas as providências e cuidará dos processos burocráticos, de acordo com o plano contratado, em nome da família da pessoa beneficiada.

**Forma de Contratação:** Apólice individual ou coletiva-empresarial.

## Providências antes da contratação

Como em qualquer ramo de atividade, também no mercado de seguros confiança é fator fundamental para o êxito das negociações, e principalmente do posterior relacionamento entre as partes. Por isso, é sempre interessante um conhecimento prévio – ou ao menos algumas informações preliminares – sobre Seguradoras e Corretoras que se responsabilizarão pelos Contratos de seguros.

E é importante confirmar tais informações nas instituições encarregadas da institucionalização desse mercado, especialmente na SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), órgão responsável pela regulação desse setor, e pela fiscalização de Seguradoras, Corretoras de Seguros, mercado de resseguros e de títulos de capitalização e previdência.

Em seu site - [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) -, a SUSEP disponibiliza diversas informações referentes às seguradoras e mantém a relação atualizada dos corretores habilitados ao exercício de sua atividade.

O corretor, aliás, também deve ser alvo dessa pesquisa preliminar, pois será ele o representante legal do Segurado na Seguradora. Ele deve conhecer os produtos com os quais trabalha e ter bom acesso à Seguradora que indica, pois sua obrigação não termina com a aceitação da proposta e a assinatura do Contrato. Pelo contrário: começa nesse momento e permanece durante todo o período de vigência da apólice, sendo importantíssima sua atuação nos momentos aos quais há a solicitação da indenização relacionada a um Sinistro.

Para conhecimento mais aprofundado do mercado de seguros, pode ser interessante consultar também o site [www.tudosobreseguros.org.br](http://www.tudosobreseguros.org.br), mantido pela FUNENSEG - Escola Nacional de Seguros.

# Elaboração da proposta

Etapa inicial de um processo de contratação de seguro, a proposta mune a Seguradora dos elementos necessários à avaliação de sua viabilidade contratual e do correto cálculo do valor do Prêmio. Será parte integrante do Contrato posteriormente estabelecido e guiará sua interpretação, servindo até mesmo como prova de boa ou má-fé em caso de eventual discussão judicial.

Na proposta, o Segurado deve se pautar pela mais estrita boa-fé, pois, caso haja a comprovação de informações inexatas, pode perder seu direito à indenização. Deve também fornecer ao corretor e ao profissional da Seguradora responsável pela inspeção do Risco no momento da contratação do seguro a maior quantidade possível de informações.

Finalmente, precisa assegurar-se de sua capacidade, caso necessário, confirmar as informações colocadas na proposta (ver Página 26); assim, além de assegurar uma contratação mais adequada às suas necessidades, evita eventuais problemas caso necessite da indenização.

## Contratação de seguros

As propostas são geralmente confeccionadas pelas próprias Seguradoras por meio de formulários e questionários padronizados. Eles devem ser preenchidos de forma a fornecer à Seguradora todas as situações previamente conhecidas, capazes de influir na própria existência e na análise das condições de Risco e do próprio Contrato; caso contrário, há o risco de não recebimento de indenização.

Se a Seguradora não recusá-la de forma expressa (escrita), no prazo de quinze dias contados a partir de seu recebimento, a proposta será considerada aceita. Propostas não escritas, formuladas verbal ou eletronicamente, podem dificultar a prova da aceitação tácita e do próprio conteúdo do Contrato. Portanto, é altamente recomendável enviar a proposta por escrito e solicitar o registro de seu recebimento pela Seguradora.

# Interpretação das cláusulas, alertas e prazos

Se acordado entre as partes, o Contrato de seguro terá início a partir da data de aceitação da proposta (mesmo sem o pagamento do Prêmio ou da primeira parcela). E, aceita a proposta, a Seguradora emitirá a respectiva apólice; nela, devem estar registrados os Riscos assumidos, o início e o fim de sua validade, os limites da Garantia e do Prêmio, e, quando for o caso, o nome do Segurado e do beneficiário.

A apólice precisa ser atenta e integralmente lida. Deve-se observar, por exemplo, a existência das chamadas Cláusulas Limitativas do Risco, ou Cláusulas Particulares, que visam adequar os Contratos às especificidades de Risco de cada gênero de Segurado. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, tais cláusulas devem estar redigidas com destaque, permitir imediata e fácil compreensão, e não conter menções vagas e imprecisas.

Deve-se ficar atento também à possibilidade de Cláusulas Abusivas, vedadas pelo Código de Defesa do Consumidor por restringirem direitos ou obrigações inerentes à lei ou ao Contrato, que se mostrarem excessivamente onerosas ao consumidor e incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

A Justiça atualmente entende como abusiva a cláusula de eleição de foro, que determina em qual localidade deverão ser discutidas questões oriundas da contratação. Por exemplo, uma cláusula na qual determina como local de discussão de eventuais questões contratuais a sede de uma Seguradora da Bahia, enquanto o Segurado tem domicílio em São Paulo, notoriamente dificulta o acesso desse último à Justiça.

# Cartilha de Seguros para Supermercados



Proprietário: SUP...  
 Vigência: ...  
 Local do Endereço: ...  
 CEP: 01407-2...  
 Valor Máximo de ...  
 Atividades: SUP...

**Cobertura**  
 INCÊNDIO RÁPIDO E EXPLO  
 DANOS ELÉTRICOS E CURTO  
 VIDROVAL/GRANIZO/IMPACTO  
 DESMORONAMENTOS LUMINOSOS  
 TUBULOS / GREVE / LOCK-OUT  
 DANOS A VEÍCULOS QUALIFICADO  
 EQUIPAMENTOS ESTACIONÁRIOS  
 EQUIPAMENTOS ESTACIONÁRIOS  
 RESPONSABILIDADE CIVIL - OPERAÇÕES  
 RESPONSABILIDADE CIVIL - EMPREGADOR  
 DESPESAS FIXAS DECORRENTES DA BÁSICA (PERÍODO INDEMNITÁRIO)  
 EXPLOSAO DE QUALQUER NATUREZA E ORIGEM  
 RECOMPOSIÇÃO DE REGISTRO E DOCUMENTOS  
 VAZAMENTO DE SPRINKLERS

**QUEDA DE RAIO**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 2.000,00  
**DANOS ELÉTRICOS E CURTO CIRCUITO**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 2.000,00  
**VIDROVAL/GRANIZO/IMPACTO DE VEÍCULOS**  
 R\$ 100,00  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 1.200,00  
**DESMORONAMENTO TOTAL OU PARCIAL**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 1.500,00  
**DANOS A VEÍCULOS DE TERCEIROS**  
 R\$ 800,00  
**EQUIPAMENTOS ELETRONICOS**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 800,00  
**EQUIPAMENTOS ESTACIONÁRIOS**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 1.000,00  
**DESMORONAMENTO DE VEÍCULOS**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 1.000,00  
**RESPONSABILIDADE CIVIL - OPERAÇÕES**  
 10% dos prejuízos indenizáveis com mínimo de R\$ 1.000,00

**DESCONTOS**  
 Roubos: 15,00%  
**DESCONTOS**  
 Cobertura Opcional de Roubo  
 Grades e fechaduras letras em

00500000000000  
 Fidelity: 0,00%  
 Agrupamento: 10,00%  
 Descrição

**Plano Básico**  
 Assistência 24h (R\$) 21,00

**Serviço Especial**  
 DEMONSTRATIVO DE PRÊMIO  
 Custo Apólice (R\$) 100,00

**Desconto Promocional (R\$)** 0,00

**Prêmio Líquido (R\$)** 8.990,59

**COBERTURA BÁSICA INCÊNDIO/RAIO/EXPLOSAO**  
 Extinguitor+Hidrante

**NÃO É PROPOSTA**



## Documentos necessários

As Seguradoras não exigem documentos especiais no momento da contratação do seguro, mas as apólices apresentam de forma detalhada as regras vigentes nos momentos de solicitação de indenização. Essas regras incluem a disponibilização de inúmeros documentos, que o Segurado deve apresentar caso haja essa solicitação, pois todos são subentendidos como existentes no momento de contratação do seguro. São eles:

- Documentos contábeis de acordo com o regime tributário adotado pelo estabelecimento
- Controle de entrada e saída de mercadorias
- Relatórios periódicos de inventário de mercadorias
- Controle de caixas registradoras com respectivos processos de "sangrias"

- Comprovantes de depósitos bancários
- Registros de funcionários e contratos de prestadores de serviços
- Comprovantes de pagamentos em geral
- Relatórios de manutenção de equipamentos e imóveis
- Controle de entrada e saída de veículos de clientes (nos casos em que haja estacionamento)

O Segurado deve ter consciência da importância de contar com tais documentos caso precise, por exemplo, comprovar a existência, as movimentações e o estado de mercadorias, equipamentos e imóveis no momento da regulação de um eventual Sinistro, pois eles facilitarão as análises da Seguradora e assegurarão a indenização.

#### **a. Instalações (laudos técnicos):**

Os supermercados devem ter uma preocupação especial com os documentos necessários para abertura da empresa, como laudos técnicos, alvarás, licenças em prefeitura, bombeiros e outros, bem como ter profissional especializado para manter a documentação para funcionamento e contabilidade devidamente regularizada. Uma vez que as seguradoras só poderão indenizar imóveis de empresas que estejam em conformidade com as leis.

Exemplo fictício: um supermercado é instalado em bairro de zoneamento residencial, em caso de sinistro coberto, a indenização de reposição do bem não poderá ser realizada por impedimento legal da reconstrução.

#### **b. Armazenamento de documentos**

Os documentos vinculados aos Contratos de Seguros, bem como aqueles capazes de comprovar a existência quantitativa e qualitativa de bens e valores, devem ter cópias armazenadas em locais seguros e à prova de fogo, tanto dentro quanto fora do estabelecimento Segurado. Isso inclui tanto cópias físicas de documentos impressos quanto backup das informações armazenadas em formato digital. Assim, será possível para o Segurado resgatar tais informações caso necessite delas para solicitar as indenizações referentes a Sinistros. Em alguns casos específicos, nos quais o Segurado não tem condições de resgatar seus próprios documentos e comprovantes, as Seguradoras normalmente aceitam os comprovantes provenientes de fornecedores e prestadores de serviços.

## Providências em caso de sinistro

Razão básica da contratação de um seguro, a ocorrência de um Sinistro (denominação dada ao Evento cujo dano ou prejuízo o Segurado quer ver indenizado) exige extrema agilidade na comunicação e na disponibilização das informações e deve se pautar por uma sequência bem definida de ações.

O Segurado deve, inicialmente, tentar evitar danos maiores a seu patrimônio, e, especialmente, às pessoas que possam ser afetadas pelo Sinistro, por exemplo, combater um início de incêndio quando isso for possível e providenciar imediato socorro a alguém que dele necessite.

O Segurado não está obrigado a adotar toda e qualquer medida de redução de danos, mas sim aquelas mais urgentes, a maioria geralmente especificada na própria apólice de seguro (e, obviamente algumas ditadas por seu bom senso). Posteriormente, a Seguradora deverá indenizar as medidas tomadas para o salvamento do bem Segurado.

Deixando intencionalmente de realizar medidas de minoração do Risco a seu alcance, o Segurado pode até perder seu direito à indenização.

Após adotar as medidas de salvamento e redução de danos mais urgentes, ele deverá comunicar imediatamente à Seguradora da ocorrência do Sinistro. Essa comunicação pode ser telefônica, pois as Seguradoras são obrigadas, por lei, a gravar as chamadas realizadas para suas centrais de atendimento. Assim, caso necessário, poderá o Segurado comprovar a realização da comunicação. Posteriormente, a comunicação verbal precisará ser ratificada por escrito.

# Análise e Regulamentação de sinistro

Para oferecer a indenização prevista em Contrato, as Seguradoras exigem a comprovação do Sinistro, tanto através de documentos solicitados ao Segurado, quanto via peritos enviados por elas ao local em que ele ocorreu. Geralmente, as medidas adotadas por elas nessa fase de avaliação obedecem à sequência abaixo descrita:

**a. Vistoria de Sinistro:** A Seguradora encaminha um ou mais peritos ao local do Evento; esse profissional já poderá solicitar algumas documentações necessárias a sua análise e seu parecer. Ao emitir seu laudo, esses peritos não reconhecerão ser ou não devida a indenização ao Segurado: tal questão será avaliada pela Seguradora na fase seguinte do processo.

Caso considere necessário, o Segurado pode acompanhar ou designar profissional especializado de sua confiança para acompanhar os peritos enviados pela Seguradora para o levantamento das informações relativas ao Sinistro (ele deverá arcar com o custo desses acompanhantes).

**b. Regulação de Sinistro:** Nessa fase, o trabalho é realizado dentro da Seguradora por técnicos especialistas em cada tipo de ocorrência; eles farão a confrontação das condições da apólice de seguro com os dados e documentos encaminhados pelos peritos e com outras solicitadas diretamente ao Segurado, podendo até mesmo solicitar novas informações e outros documentos.

Podem ser exigidos dos Segurados os seguintes documentos (geralmente já especificados na apólice):

- Carta detalhando a ocorrência com data, hora, tipo de Evento e estimativa de prejuízos

# Cartilha de Seguros

## para Supermercados

- Boletim de Ocorrência Policial
- Laudo de Perícia Técnica
- Laudo do Corpo de Bombeiros
- Boletim de Ocorrência de Sistema Meteorológico
- Laudos Técnicos de Peritos e Engenheiros
- Orçamentos de Empresas Especializadas
- Notas Fiscais de Comprovação de Gastos e/ou Reposição
- Documentos Complementares, respeitando-se as características de cada Evento

Vale observar que as informações e documentos são protegidos na forma da lei e que as despesas relativas à sua apresentação para o recebimento da indenização correrão por conta do Segurado, conforme determina o Contrato de Seguro.

Liquidação de Sinistro: Após o aval da área de Regulação do Sinistro, os técnicos realizam a apuração dos valores das coberturas existentes na apólice de seguro com os respectivos limites, franquias e participação obrigatória do Segurado, quando for o caso (*ver Glossário*). Então, determinam os valores de indenização, ajustando forma de pagamento e prazos, informando-os ao Segurado.

## Precauções

A disponibilização de todas as informações necessárias à comprovação do Sinistro constitui a principal garantia de recebimento da indenização prevista em Contrato. O Segurado deve fornecer à Seguradora – e também aos profissionais enviados por ela para perícias e vistorias – todos os documentos e detalhes que lhe forem solicitados, mesmo aqueles aparentemente irrelevantes.

Nunca é demais lembrar: nessa fase

de regulação do Sinistro – na verdade em todas as etapas desse relacionamento – tanto o Segurado quanto a Seguradora são obrigados, por lei, a agirem na mais estrita boa-fé. Comprovada má-fé do Segurado, pela omissão intencional de informações – ou por informações inexatas –, ele poderá, ocorrendo ou não o Sinistro, perder o direito à garantia, sem prejuízo da dívida do Prêmio.

Recomendação: Reavalie anualmente toda a documentação.

# Prazo para averiguação de documentos

O prazo máximo concedido às Seguradoras para o pagamento de uma indenização é de trinta dias corridos, contados a partir da entrega do último documento formalmente solicitado ao Segurado (essa informação deve constar de cláusula do Contrato). Para dirimir dúvidas, comprovar evidências e determinar valores de indenização, a Seguradora pode porém solicitar novos documentos sempre que julgá-los necessários, sendo esse prazo de trinta dias reiniciado a cada vez que eles forem entregues pelo Segurado.

Em caso de sucessivas e injustificadas solicitações de novos documentos – ou de ilegítima recusa ao pagamento da indenização –, o Segurado deverá inicialmente contatar a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), que apurará responsabilidades e se comprovar irregularidades poderá impor sanções administrativas à Seguradora.

Mas para recebimento dos valores não pagos e considerados por ele devidos pela Seguradora, o Segurado precisará ingressar com ação no Judiciário. Deve-se, porém, ressaltar: se ele estiver inadimplente com o Prêmio na ocasião do Sinistro, ficará sem receber a respectiva indenização, e a Seguradora cancelará automaticamente o respectivo Contrato.

## Cálculos para o pagamento das indenizações

Todas as apólices de seguros pressupõem uma Forma de Contratação, que determina a condição técnica de contratação do seguro e o cálculo das indenizações. As formas atualmente mais utilizadas pelas seguradoras para esse cálculo são: Risco Total, Risco Relativo e o 1º Risco Absoluto (*ver no quadro Risco Total as fórmulas de cálculo e as funcionalidades de cada uma delas nas modalidades de seguro mais comumente utilizadas por supermercados*).

Nos seguros de Cobertura Básica, são normalmente utilizadas as formas de Risco Total e Risco Relativo (em raríssimos casos utiliza-se o 1º Risco Absoluto). Nas Coberturas Acessórias, predomina o 1º Risco Absoluto, e em raras situações aparece o Risco Relativo.

As condições e coberturas dos produtos de seguros empresariais diferem bastante de uma seguradora para outra e o Segurado precisa conhecer esses aspectos capazes de impactar diretamente no valor do Prêmio de seu Seguro e de suas possíveis indenizações.

### **Problemas no recebimento de indenização**

Caso não receba sua indenização nos prazos estipulados – mesmo adotando os procedimentos mais corretos e atendendo a todas as solicitações da Seguradora –, além de acionar a SUSEP o segurado poderá recorrer à Justiça para fazer valer seus direitos. Esse atraso da Seguradora em sua obrigação de indenizar o Segurado é gerador de perdas e danos, cuja indenização também pode ser solicitada judicialmente pelo Segurado.

## Risco Total (Rateio)

Fórmula

$$I = \frac{P \times IS}{VR}$$

**Descrição** – Nessa situação, caso a Importância Segurada seja inferior ao Valor em Risco, quando da ocorrência de Sinistro parcial o Segurado receberá somente o valor referente ao prejuízo na proporção da IS em relação ao VR, ou seja, será responsável pela parte que deixou de segurar, e no caso de perda total será o valor da IS

## Risco Total Relativo (Rateio Parcial)

Fórmula

$$I = \frac{P \times Pr \text{ pago}}{Pr \text{ devido}}$$

**Descrição** – Nessa situação, caso o Prêmio pago seja inferior ao Prêmio devido, quando da ocorrência do Sinistro parcial o Segurado receberá somente o valor referente ao prejuízo na proporção do Pr pago em relação ao Pr devido, ou seja, será responsável pela parte que deixou de segurar, e nos casos de perda total será o valor da IS.

## Primeiro Risco Absoluto

Fórmula

$$I = P$$

**Descrição** – Nessa situação, a indenização percebida pelo segurado será igual ao prejuízo, não se aplicando nenhuma proporcionalidade por diferenças entre IS e VR.

Para todos os casos, a Indenização deverá respeitar as seguintes regras:

- 1) "I" está limitada a 2 x VA (A indenização máxima fica limitada a duas vezes o valor atual do bem sinistrado)
- 2) "I" nunca poderá ser superior ao Limite Máximo de Indenização (IS)

(Legendas: I = Indenização; P = Prejuízo; IS = Importância Segurada; VR = Valor em Risco; VA = Valor Atual; Pr = Prêmio)

Conforme o artigo 117 do Código Civil, o prazo para o início de uma ação judicial contra a Seguradora é de um ano, contado a partir da data de violação do direito do Segurado.

Exemplo: em caso de resposta negativa ao pagamento de indenização ao Segurado, o prazo para ingresso da ação tem início na data da comunicação formal dessa recusa.

Importante: decorrido o prazo legal, o Segurado não poderá mais ingressar com ação contra a Seguradora.

## Direitos e obrigações das partes

Conforme dito anteriormente, um Contrato de seguros estabelece direitos e obrigações para as partes nele envolvidas. No caso das Seguradoras, isso exige também a manutenção de uma equipe de profissionais que lhes permita prestar adequadamente seus serviços, entre eles, técnicos e peritos capazes de avaliar Riscos, vistoriar Sinistros, atuar nas demandas necessárias durante o Contrato, avaliar e realizar as devidas indenizações. Dependendo do plano, um Contrato de seguros pode incluir itens adicionais, como assistência 24 horas para serviços emergenciais.

Eventualmente, Seguradoras oferecem serviço de despachante, auditoria e advogados, custeados por elas – com o acordo do Segurado –, para os casos nos quais possa ser necessário levantamento de dados e fatos considerados imprescindíveis, além daqueles habituais nesse mercado.

Já o Segurado, proprietário de estabelecimentos de quaisquer portes, deve obrigatoriamente manter um aparato necessário à minoração dos danos em caso de ocorrência de Sinistros. A legislação exige, por exemplo, Brigada de Combate a Incêndio composta por funcionários dos próprios estabelecimentos comerciais, com treinamentos periódicos ministrados pelo Corpo de Bombeiros ou por empresas especializadas.

Também é obrigatória a presença, nesses estabelecimentos, de equipamentos de combate ao fogo, cada um com suas características e funções *(No Quadro seguinte, informações mais comuns em áreas comerciais e industriais.)* A partir da consideração do material sobre o qual se expande o fogo, e da modalidade de acionamento – manual ou automática –, tais equipamentos são agrupados em classes distintas.



Hidrante  
de 1 saída  
de água



Extintor de água pressurizada

### Tabela de Materiais e Sistemas de Extinção de Incêndio

Tipo Extintor	Classe	Material Combustível	Ação
Água	A	Tecido, Borracha, Madeira, Papel	Resfriamento
CO <sub>2</sub> – Dióxido de Carbono	B	Líquidos e Gases inflamáveis (gasolina, álcool, GLP, etc.), e equipamentos eletroeletrônicos condutores de corrente elétrica	Resfriamento com retirada de oxigênio
NAF	C	Equipamentos Eletroeletrônicos condutores de corrente elétrica	Retirada de oxigênio (substituiu o gás Halon, que foi proibido)
Pó Químico Seco Bicarbonato de Sódio	B	Líquidos e Gases inflamáveis (Gasolina, álcool, GLP, etc.); e equipamentos eletroeletrônicos condutores de corrente elétrica	Abafamento

# Cartilha de Seguros para Supermercados



Extintor sobre carreta

Extintor de pó químico seco com base isolante



Extintor de CO<sub>2</sub> em suporte de chão



Seus prazos de validade devem ser permanentemente acompanhados e sua localização ter fácil acesso, sem obstrução, devidamente sinalizada e demarcada. É importantíssimo seguir à risca as instruções de uso específicas de cada um deles, para que um possível acidente não atinja proporções ainda mais danosas para pessoas e bens materiais.

A partir das informações dessa tabela, é possível adequar e instalar os aparelhos de maneira mais apropriada a cada área de um supermercado. Exemplos:

- Setor de material de limpeza e produtos automobilísticos (ceras, desengraxantes e outros produtos químicos, oficinas de manutenção mecânica e elétrica): mais indicado extintor de pó químico seco, instalado nas proximidades dos corredores e nos acessos às oficinas
- Setor de cama, mesa e banho, alimentos, calçados, louças, brinquedos e outros produtos do gênero: extintor de água pressurizada ou espuma, nas imediações dos corredores
- Setor de eletroeletrônicos (TV, vídeo, fotos, informática e celulares): extintor de CO<sub>2</sub>, colocados nas proximidades dos corredores

Além de equipamentos, um sistema de proteção eficaz exige também colaboradores capacitados para sua utilização, e isso exige informação e capacitação. Depende também da perfeita sinalização e do acesso aos equipamentos sem a obstrução de mercadorias ou outros objetos.

# Dicas gerais

- Faça um levantamento de preços antes de contratar qualquer plano. Mas atenção: compare sempre considerando o mesmo tipo de cobertura e o mesmo valor de capital Segurado, avaliando também a existência de período de franquias
- Leia atentamente a proposta e as condições gerais do seguro, em especial as cláusulas referentes às garantias e aos respectivos Riscos excluídos
- A proposta de contratação deverá ser totalmente preenchida e assinada. Caso haja questionário de perfil ou de avaliação de risco, deve-se responder a todas as perguntas de forma correta e completa, pois caso haja alguma declaração falsa isso poderá acarretar a negativa de pagamento da indenização

# Cartilha de Seguros para Supermercados

- Verifique se a proposta contém os valores iniciais do Prêmio e dos capitais Segurados, discriminados por cada tipo de cobertura contratada
- As condições gerais contêm uma série de informações importantes, como: glossário com as principais definições, Franquias e Participação Obrigatória do Segurado, Riscos Excluídos, critério de atualização de valores, documentos necessários no caso de pagamento de indenização, etc. As condições do plano de seguro devem estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta.
- Verifique se os seus direitos estão sendo cumpridos pelas empresas, entre eles, o recebimento da apólice
- Ao formular reclamação à SUSEP, apresente documentação que comprove seu vínculo com a Seguradora, como cópia da apólice, certificado de seguro, documento que comprove o pagamento do Prêmio, Contrato, etc.
- Um processo instaurado na SUSEP constitui procedimento administrativo; submete a empresa, caso comprovadas as irregularidades, a sanções administrativas. Para recebimento dos valores considerados devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário
- O ingresso de ação no Poder Judiciário não suspende o curso de um processo administrativo na SUSEP, e um processo na SUSEP não suspende nem interrompe o prazo prescricional da respectiva ação judicial

## Treinamento de funcionários

Funcionários são peças fundamentais para o bom andamento de uma loja e são eles também que evitarão sinistros, a partir das boas práticas, da conduta adequada no dia a dia. Por isso, todo funcionário deve passar por treinamentos, ser orientado sobre como operar máquinas,

os locais em que pode interagir ou não, entre outros. Esta dica não vale só para grandes e médias empresas, mas para todas elas. Incêndios são evitados, muitas vezes, pela atenção dos funcionários.

Periodicamente, faça treinamentos e dê palestras com o auxílio dos bombeiros.



Realização:

**abras** 

Associação Brasileira de Supermercados