MAGALHÃES GOMES

ADVOGADOS

PARCERIA SEGURALTA

Relatório Mensal

Acompanhamento dos franqueados e segurados da rede Seguralta atendidos em Assessoria Jurídica

Setembro de 2026

DOCUMENTO CONFIDENCIAL · USO DA PARCERIA

RESUMO DO MÊS

Setembro de 2026 em números

Em Setembro de 2026, a rede Seguralta nos confiou **12 franqueado(s)** para atendimento em Assessoria Jurídica. Como parceiros, acompanhamos cada um de perto, com análise e orientação jurídica, e este relatório registra esse cuidado com todos, inclusive com quem, ao final, optou por não dar seguimento.

12	8	6	6
FRANQUEADOS NO MÊS	COM ANÁLISE JURÍDICA	EM ANDAMENTO	ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS

34 franqueados atendidos desde o início da parceria, sendo **11 em andamento**.

Acompanhamento ativo: **5 ligações** e **5 reuniões** registradas, além de contatos e pareceres.

Franqueados atendidos em Setembro de 2026

Franqueado / Segurado	Tipo	Responsável	Entrada	Situação	Desfecho
Monica Romero	Negativa Sinistro	Vandre	01/09/2026	Em andamento	Reunião Marcada
Stefânia Bitdinger	Negativa Sinistro	Vandre	25/09/2026	Em andamento	Análise Feita
Rodrigo Cansian	Outros	Vandre	30/09/2026	Em andamento	Análise Feita
Jaqueline Vieira	Negativa Sinistro	Marcus	11/09/2026	Em andamento	Aguardando Informações
Zaíra Lins	Negativa Sinistro	Marcus	21/09/2026	Em andamento	Aguardando Informações
Israel Silva Jr	Outros	Vandre	29/09/2026	Em andamento	Lead Recebido
Marcos Goncalves	Negativa Sinistro	Marcus	07/09/2026	Concluído	Orientação concluída
Marcelo Borgonovi	Outros	Vandre	09/09/2026	Concluído	Orientação concluída
Beatriz Coutinho	Outros	Vandre	21/09/2026	Concluído	Orientação concluída
MARCOS GONCALVES	Outros	Dayvid Marciel de Souza	24/09/2026	Concluído	Orientação concluída
Francisco Antunes	Outros	Marcus	28/09/2026	Concluído	Orientação concluída

Franqueado / Segurado	Tipo	Responsável	Entrada	Situação	Desfecho
Iefte Ghirlinzone	Negativa Sinistro	Marcus	30/09/2026	Concluído	Atendimento concluído

Detalhamento dos atendimentos

Setembro de 2026

Monica Romero

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Reunião Marcada**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Vandre	01/09/2026

O CASO APRESENTADO

Abaixo compartilho o e-mail que recebermos da seguradora com a recusa "Informamos que a seguradora encerrou o processo referente ao Sinistro nº 26076839 sem a concessão de indenização, mantendo a recusa final da cobertura securitária. A decisão baseia-se na constatação de que o evento não decorreu de variação anormal de tensão, curto-circuito ou surto elétrico na rede. Durante a vistoria técnica no Condomínio Residencial do Lago, verificou-se que o Quadro Elétrico, as conexões e os dispositivos de proteção estavam completamente íntegros e sem marcas térmicas, caracterizando a falha do elevador como um problema funcional interno por desgaste, situação expressamente excluída da apólice. Além disso, a análise identificou inconsistências no laudo apresentado pela conservadora Otis Elevadores. O documento alega oscilação de rede sem trazer medições instrumentais de comprovação e foi assinado por profissional sem habilitação legal junto ao CREA para laudos elétricos. Relevante destacar também que a placa LCB em uso no painel do Elevador era exatamente a mesma peça apresentada anteriormente pela conservadora como danificada. Durante a inspeção, verificou-se que o Quadro Elétrico e as Conexões de Alimentação encontravam-se íntegras, sem evidências de carbonização, fuligem, deformações térmicas ou derretimentos. Os Dispositivos de Proteção (Disjuntores e Fusíveis) também se apresentaram em perfeito estado, sem indícios de curto-circuito ou sobreaquecimento. Diante disso, afastou-se a hipótese de dano elétrico decorrente de variação anormal de tensão ou oscilação de rede. O laudo técnico emitido pela OTIS ELEVADORES, datado de 28/04/2026, indica genericamente “oscilações na rede” como possível causa da falha, sem apresentar registros instrumentais de tensão, corrente ou isolamento, tampouco qualquer medição ou relatório de concessionária. Além disso, o referido documento foi assinado por profissional da área de supervisão de serviços, que não possui atribuição legal para emitir laudos de natureza elétrica, conforme dispõe a Lei nº 5.194/66 (art. 7º, alínea b) e a Resolução CONFEA nº 218/73. Dessa forma, o documento não possui validade técnica nem respaldo normativo para sustentar a hipótese de dano elétrico. Solicitamos ao administrador acesso ao painel de comando do elevador para constatarmos a placa LCB nova instalada. Utilizando os registros anteriores, identificamos que a placa instalada e em pleno funcionamento é a mesma placa LCB apresentada anteriormente como danificada. Ressaltamos que o elevador está em pleno funcionamento e que a placa LCB apresentada como danificada não está avariada."

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.

Stefânia Bitdinger

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Análise Feita**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Vandre	25/09/2026	1 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Minha segurada é terceira em um sinistro de auto na cia Bradesco e recebeu a informação do corretor da negativa do sinistro devido a idade do condutor do veículo (não havia a contratação do agravo para 18-25 anos). Segundo minha segurada, o corretor informou que estão ainda tentando reverter a situação junto a cia Bradesco mas que acha difícil de acontecer. Neste caso, iremos acionar o seguro da minha cliente para conserto do veículo dela. Eu preciso solicitar algum documento formal do corretor, formalizando a negativa? Qual é a recomendação?

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖️ **Análise / orientação** 25/09/2026

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Cliente/Contato: Stefânia Origem do contato: Corretora parceira

Stefânia, corretora parceira, entrou em contato com o escritório buscando esclarecimentos acerca de uma negativa de sinistro apresentada pela seguradora, solicitando uma análise inicial quanto aos fundamentos utilizados para o não pagamento da indenização securitária.

Após os devidos esclarecimentos e orientações sobre o caso, foram apresentadas as informações pertinentes acerca das possíveis medidas a serem adotadas, bem como oferecida a realização de uma reunião com a cliente para uma análise mais aprofundada da situação e definição das próximas providências.

Status: Aguardando retorno para agendamento da reunião com a cliente e continuidade do acompanhamento.

Rodrigo Cansian

Outros | Em andamento

Etapa atual: **Análise Feita**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Vandre	30/09/2026

O CASO APRESENTADO

Após um sinistro com seu veículo e enquanto o veículo estava na oficina para reparos, nossa segurada estava utilizando um veículo reserva disponibilizado pela Localiza, quando se envolveu em um acidente com um terceiro, sendo culpada. O atendimento dos danos ao terceiro está sendo conduzido pela própria Localiza conforme Allianz deixa claro em condições gerais que a tratativa é toda com a Localiza, que apresentou uma proposta de indenização no valor de R$ 6.995,00. Ocorre que o terceiro apresentou três orçamentos para reparação do veículo, nos valores de R$ 13.058,52, R$ 12.658,52 e R$ 12.372,60, sendo este último o menor orçamento. A oficina responsável pelo menor orçamento também informou que o valor autorizado pela Localiza não é suficiente para a aquisição das peças e realização dos reparos necessários, destacando ainda que o terceiro necessita de peça nova e original. Diante da diferença significativa entre os valores dos reparos e a proposta apresentada pela Localiza, solicitamos formalmente uma reanálise do valor da indenização, encaminhada em 17/09. Até o momento, porém, não recebemos retorno, mesmo após nova cobrança. O terceiro não concorda com o valor proposto pela Localiza e vem sinalizando que, diante da falta de solução administrativa, poderá acionar judicialmente nossa segurada para buscar a reparação dos prejuízos. Nosso objetivo é obter orientação jurídica sobre a situação, especialmente quanto à responsabilidade da Localiza diante da utilização do veículo reserva, à possibilidade de responsabilização da segurada caso o terceiro ajuíze uma ação e às medidas que podemos adotar para pressionar a Localiza a reavaliar e solucionar administrativamente a indenização antes de eventual judicialização.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖ **Análise / orientação** — 30/09/2026

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Origem do contato: Corretor parceiro - Rodrigo Interessada: Segurada (dados não informados) Assunto: Esclarecimento de dúvida relacionada ao seguro

Relato do atendimento: O corretor parceiro Rodrigo entrou em contato com a equipe relatando uma dúvida apresentada por uma segurada. Inicialmente, foram prestados os esclarecimentos necessários acerca da questão apresentada, buscando orientar a interessada e fornecer as informações pertinentes para melhor compreensão do caso.

Após os esclarecimentos iniciais, ficou pré-agendada uma reunião para aprofundamento da análise e avaliação das medidas cabíveis, caso necessárias.

Próximos passos: O caso deverá permanecer em acompanhamento, aguardando a realização da reunião e eventual envio de documentos ou informações complementares, a fim de possibilitar uma análise mais detalhada e oferecer o melhor suporte à segurada.

Jaqueline Vieira

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Aguardando Informações**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Marcus	11/09/2026	4 contato(s)

O CASO APRESENTADO

No dia 21/06/2026, por volta das 01:05h, a empresa Banca Brasil foi vítima de furto mediante arrombamento. Foi constatado que a porta de entrada foi arrombada por um homem não identificado, ele usava roupa preta, touca e mochila. Foi levado uma quantia em dinheiro que se encontrava armazenada nas gavetas dos caixas, malotes do caixa do dia 19/06/2026 e 20/06/2026 e trocos que ficam nos caixas. Foram verificados danos na porta de entrada em razão do arrombamento. Houve negativa de pagamento do sinistro, mesmo apresentando todas as evidências. O cliente pede reanálise. Temos todas as evidências salvas, podemos encaminhá-las por email, pois não conseguimos por este canal. Agradeço a atenção.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.

Zaíra Lins

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Aguardando Informações**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Marcus	21/09/2026	4 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Recusa de Sinistro - YELUM - QUIVER: 90942 - Sinistro 22654004

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.

Israel Silva Jr

Outros | Em andamento

Etapa atual: **Lead Recebido**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Vandre	29/09/2026

O CASO APRESENTADO

Temos verificado que algumas seguradoras que fazem seguro caminhão, como Allianz e Yelum e agora parece que grupo HDI, no caso de o caminhão estar carregado e a empresa esteja obrigada a inscrição na ANTT e ter seguro RC-V da carga, a cobertura de rcf danos materiais passa a ser segundo risco. Apesar da situação questionei a comercial da Allianz no caso de um transportador autonomo, unico caminhão, cpf, que não tem seguro transporte, como fica a situação e ela me disse que cobre normal, porém não é o que consta nas condições gerais. Assim como esse cliente tenho outros que são pessoa fisica, unico caminhão, transportam tijolos e telhas que geralmente é nota baixa ou sem nota, eles mesmos não emitem ct-e e fazem rota fabrica a deposito de material de construção, basicamente. A duvida está em saber esse enquadramento dos motoristas autonomos. eles estão de fato obrigados aos seguros de transporte da carga e por consequencia 2o risco no rcf-danos materiais do seguro do caminhão? Porque mesmo se fizerem o seguro da carga e não emitirem o cte com averbação não vai ter indenização do rc-v pelo seguro da carga e nem pelo seguro do caminhão, certo? e é uma pratica muito comum deles. Qual o caminho adequado ou mais seguro?

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.

Marcos Goncalves

Negativa Sinistro | Atendimento concluído

Desfecho: **Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado.**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Marcus	07/09/2026	1 reunião(ões) · 7 contato(s)

O CASO APRESENTADO

APOS RECLAMACAO DE TERCEIRO, FORA CONSTATADO QUE EVENTO(SINISTRO) DEVE A CULPA A NOSSO SEGURADO, QUE INICIOU ULTAPASSAGEM DENTRO DE UMA PARADA OBRIGATORIA EM RODOVIA, "PARE E SIGA", SENDO PARTE CULPADA/CAUSADORA DO EVENTO, QUE RESULTOU EM INDENIZACAO INTEGRAL DO SEU VEICULO E DANOS A VEICULO TERCEIRO. ATE RECLAMACAO DO TERCEIRO, NÃO HAVIAMOS IDENTIFICADO ISSO, E QUANDO ENTENDIDO O QUE DE FATO ACONTECEU, BUSCANDO MAIS DETALHES DO FATO, RECLAMAMOS A INDENIZACAO DO TERCEIRO. NESSE MOMENTO IDENIZACAO DE NOSSO SEGURADO JA ESTAVA COM DATA DEFINIDA. B.O. RELIAZADO POR AMBAS AS PARTES, DA ENTENDIMETO DO OCORRIDO E SEGURADO PASSA A SE RESPONSABILIZAR PELO EVENTO, EVITANDO SUBRROGACAO INDEVIDA E PROCESSO ABERTO FORA DO AMBITO DO SEGURO. CIA NEGA INDENIZACAO. SINISTRO SEGURADO:5312026487109 SINISTRO TERCEIRO:553202616876501

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖ **Análise / orientação** — 22/09/2026

Reunião realizada com o corretor e cliente para esclarecimento de dúvidas acerca da possibilidade de ingresso de ação regressiva (sub-rogação) por parte do terceiro ou de sua seguradora, em razão da negativa de cobertura já encaminhada ao setor de sinistros.

As orientações pertinentes foram prestadas, sendo esclarecido que, em análise preliminar, a negativa apresentada mostra-se justificada em relação ao terceiro. Não foram identificados elementos que indiquem responsabilidade do segurado vinculado ao corretor pelo sinistro em questão.

No momento, resta aguardar eventual iniciativa do terceiro ou de sua seguradora para adoção de medidas judiciais. Caso a seguradora do terceiro realize o pagamento dos prejuízos decorrentes do sinistro, poderá, em tese, buscar o ressarcimento dos valores por meio de ação regressiva.

Chamado encerrado após a prestação das orientações solicitadas.

DESFECHO Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado. Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

Marcelo Borgonovi

Outros | Atendimento concluído

Desfecho: **Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado.**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Vandre	09/09/2026	1 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Boa tarde, Tenho um cliente que foi vítima de um acidente, o causador não tem seguro e não se pronunciou em arcar com as despesas de conserto. Abrimos o sinistro na seguradora Zurich, na descrição do acidente foi colocado que o segurado não era o culpado, foi autorizado e agendado conserto. Agora o causador entrou em contato e se ofereceu para pagar a franquia. Podemos aceitar a oferta? É preciso fazer algum recibo? Atenciosamente; Marcelo

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Análise / orientação 09/09/2026

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Cliente: Marcelo Demanda: Esclarecimento de dúvidas relacionadas à regulação de sinistro.

Relato: O cliente Marcelo entrou em contato com o escritório buscando esclarecimentos acerca de uma dúvida pontual referente ao procedimento de regulação de sinistro junto à seguradora. Durante o atendimento, foram prestadas as orientações necessárias, com esclarecimento dos questionamentos apresentados.

Conclusão: Após os esclarecimentos fornecidos, verificou-se que não há, neste momento, medidas jurídicas ou administrativas a serem adotadas pelo escritório, tratando-se apenas de uma orientação consultiva inicial.

Status: Atendimento finalizado, sem necessidade de novos encaminhamentos.

Análise / orientação 23/09/2026

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Cliente/Parceiro: Marcelo

O parceiro Marcelo entrou em contato com o escritório com o objetivo de obter esclarecimentos acerca de dúvidas relacionadas ao caso apresentado. Durante o atendimento, foram prestadas as orientações e informações necessárias para o adequado entendimento da situação, bem como realizados os esclarecimentos dos questionamentos apresentados.

Após os esclarecimentos fornecidos, não foram identificadas novas demandas, pendências ou medidas a serem adotadas no momento. Dessa forma, o atendimento foi finalizado, permanecendo o escritório à disposição para eventuais novos esclarecimentos ou necessidades futuras.

DESFECHO Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado. Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

Beatriz Coutinho

Outros | Atendimento concluído

Desfecho: **Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado.**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Vandre	21/09/2026

O CASO APRESENTADO

Cliente acionou a assistência da seguradora Tokio para reboque. Quando o reboque chegou ao local, cliente percebeu que se tratava de um veículo de passeio (extremamente danificado) com um "reboque" atrás, onde a moto foi colocada. A moto em questão custa ~100 mil reais e o valor do seguro ~12 mil. Cliente está extremamente insatisfeito. Como podemos auxiliá-lo/ orientá-lo?

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖️ **Análise / orientação** 21/09/2026

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Parceira: Beatriz - Corretora Parceira

Assunto: Esclarecimento sobre evento securitário

Relato: A corretora parceira Beatriz entrou em contato com o escritório buscando esclarecimentos e orientações acerca de um evento securitário apresentado. Durante o atendimento, foram analisadas as informações repassadas e prestados os devidos esclarecimentos quanto à situação apresentada, sanando as dúvidas existentes.

Após os esclarecimentos realizados, verificou-se que, no momento, não há necessidade de adoção de medidas adicionais ou atuação específica relacionada ao caso.

Conclusão: Atendimento finalizado com as dúvidas devidamente esclarecidas, permanecendo o escritório à disposição para eventuais novos questionamentos ou necessidade de análise futura.

DESFECHO Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado. Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

MARCOS GONCALVES

Outros | Atendimento concluído

Desfecho: **Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado.**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Dayvid Marciel de Souza	24/09/2026	1 contato(s)

O CASO APRESENTADO

CLAUSULA ESPECIAL EM SEGURO EMPRESARIAL. RENOVACAO MAPFRE. Imóvel segurado terá executado construções adicionais durante a vigência, mantendo porem o funcionamento normal da loja. Será feito a substituição do telhado atual por um mais alto, todo em estrutura metálica, sem comprometer a estrutura geral do imóvel. Realizado pleito com a seguradora, com clausula especial, onde fica estabelecido que sinistros ocorridos sem relação com a obra, tem cobertura normal pela apólice. Pleito aceito e elaborado clausula especial. Sendo: "CLÁUSULA PARTICULAR - OBRAS E REFORMAS Fica entendido e acordado que o Segurado se obriga a comunicar previamente à Seguradora a realização de quaisquer obras, reformas, ampliações ou intervenções que possam alterar as condições de risco do local segurado, sob pena de aplicação das disposições relativas ao agravamento de risco previstas na apólice e na legislação vigente. A presente cláusula somente produzirá efeitos a partir do efetivo início das obras de reforma no local segurado e durante o período de sua execução. Até o início das obras, permanecerão plenamente válidas e inalteradas todas as coberturas, condições, garantias, limites e demais disposições previstas na apólice contratada. Durante a execução das obras, estarão excluídos exclusivamente os danos materiais diretamente causados pelas atividades construtivas, demolições, escavações, perfurações, cortes estruturais ou demais serviços inerentes à obra, desde que haja comprovação técnica inequívoca do nexo causal direto entre a atividade executada e o dano reclamado. A presente exclusão restringe-se exclusivamente à área efetivamente submetida às intervenções construtivas, não se estendendo às demais áreas, setores, edificações, mercadorias, matérias-primas, máquinas, equipamentos, móveis, utensílios ou demais bens que não estejam sendo utilizados no local de execução da obra. Permanecem integralmente válidas, vigentes e inalteradas todas as coberturas contratadas na apólice, inclusive para eventos ocorridos durante a execução da obra, desde que não decorram direta e comprovadamente das atividades construtivas, não podendo a simples existência da reforma servir como fundamento para restrição, suspensão ou negativa de cobertura. Fica expressamente estabelecido que os eventos de incêndio, explosão e queda de raio permanecerão cobertos em quaisquer circunstâncias, inclusive durante a execução das obras, observados os termos, limites, franquias e condições da apólice, salvo se o evento for causado direta e exclusivamente pela atividade de reforma. A aplicação desta cláusula dependerá, obrigatoriamente, da relação causal direta entre a atividade de reforma e os danos reclamados, não sendo admitida presunção de agravamento de risco ou vinculação automática entre a existência da obra e a ocorrência do sinistro. Nenhuma disposição desta cláusula poderá ser interpretada de forma a excluir, restringir ou prejudicar coberturas contratadas para eventos independentes da obra, permanecendo integralmente garantidos todos os riscos cobertos pela apólice que não guardem relação causal direta com os trabalhos de reforma." Peço analise que fora sugerido, identificando qualquer fragilidade que possa causar a recusa de indenização.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖ **Análise / orientação** — 25/09/2026

Foi prestado esclarecimento acerca da cláusula contratual e da dúvida encaminhada pelo corretor, tendo a demanda sido submetida à análise do sócio do escritório, Dr. Paulo Magalhães. Após avaliação, o parecer jurídico foi elaborado pelo referido sócio e posteriormente encaminhado ao corretor.

Com o envio do parecer, restou encerrado o atendimento referente à consulta contratual, cuja finalidade era verificar a existência de eventual brecha jurídica na redação proposta pelo corretor para seu segurado.

DESFECHO Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado. Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

Francisco Antunes

Outros | Atendimento concluído

Desfecho: **Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado.**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Marcus	28/09/2026	1 contato(s)

O CASO APRESENTADO

RECEBI UM CONTATO DE UMA EMPRESA CHAMADA Insppemap, ALEGANDO QUE PRECISO REGISTRAR MINHA MARCA POIS ELES RECEBERAM O PEDIDO DE REGISTRO DE UM NOME IGUAL O MEU MAS COMO TENHO A MAIS TEMPO TENHO A PREFERÊNCIA. GOSTARIA DE SABER SE ISSO É VÁLIDO, E RECEBER ORIENTAÇÕES.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Ligação 28/09/2026

O corretor entrou em contato com uma dúvida sobre uma suposta necessidade de regularização de sua marca. Contudo, trata-se de assunto que foge ao escopo da assessoria securitária prestada pelo escritório.

Foi orientado a buscar mais informações sobre o tema e, se necessário, providenciar a devida regularização junto aos órgãos competentes. Esclareceu-se, ainda, que a atuação da assessoria está restrita às matérias relacionadas ao Direito Securitário e aos serviços contratados.

DESFECHO Orientação pontual concluída, conforme a necessidade do franqueado. Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

Iefte Ghirlinzone

Negativa Sinistro | Atendimento concluído

Desfecho: **AÇÃO INVIÁVEL**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Marcus	30/09/2026

O CASO APRESENTADO

Conforme orientacao do Setor de sinistro favor analisar a negativa do Sinistro do Terceiro (doc anexo) . A negativa ocorreu devido contato telefonico da Cia Tokio Marine com o filho do Segurado que era o condutor no momento do Sinistro e o mesmo relatou sob stress que era o unico condutor do veiculo temendo prejudicar o Pai que é o Segurado e consta como condutor principal na Apolice. Maiores informacoes favor consultar o setor de Sinistro ou o franqueado.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖️ **Análise / orientação** — 30/09/2026

Em relação ao retorno do contrato acerca da negativa recebida pelo terceiro, a análise realizada indica que não é viável o ajuizamento de ação judicial contra a seguradora neste momento, uma vez que a questão envolve direito pertencente exclusivamente ao terceiro.

Para que fosse possível a atuação em defesa do segurado, seria necessário que o terceiro ingressasse com uma ação contra ele. Nessa hipótese, poderíamos promover sua defesa e discutir eventuais questões relacionadas à cobertura securitária.

O ajuizamento de ação diretamente contra a seguradora somente seria possível caso o próprio segurado possuísse uma pretensão ou prejuízo decorrente da conduta da seguradora. Nessa situação, seria possível discutir tanto a questão relacionada ao segurado quanto os reflexos do problema enfrentado pelo terceiro.

Como não há, no presente caso, qualquer demanda ou prejuízo próprio do segurado perante a seguradora, o ingresso de ação judicial mostra-se inviável.

DESFECHO AÇÃO INVIÁVEL Ainda assim, o caso recebeu análise jurídica e orientação, cumprindo o compromisso da parceria.

Casos de meses anteriores ainda em andamento

5 caso(s)

DIOGO NOGUEIRA

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Proposta Enviada**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Vandre	05/08/2026	2 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Seguradora Alfa Sinistro nº 808465 Cliente PAULO CESAR VIEIRA CPF 157.361.698-27 Placa DZB9D79 Sinistro foi aberto 20/06 Vistoria realizada no dia 23/06 Retorno da vistoria dado no dia 10/07, informando que não houve acordo entre a seguradora e a oficina, passando as opções para o segurado de trocar para uma oficina referenciada ou o reembolso proposto pela seguradora Orçamento da oficina ficou no valor de R$ 15.026,50 O valor proposto pela Alfa é de R$ 10.539,55 O valor reembolsado seria de R$ 8.900,25 (esse valor já está descontado o valor da franquia que é de R$ 1.639,00) Segurado faz todas revisões na concessionária, com isso se achando no direito de levar o veículo nessa oficina autorizada da toyota. Podem nos ajudar no que podemos fazer?

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Análise / orientação — 10/07/2026

Diogo, na qualidade de corretor de seguros, entrou em contato com o escritório em busca de assessoria jurídica em razão de uma demanda apresentada por um de seus clientes, relacionada à regulação de um sinistro envolvendo veículo segurado.

Conforme relatado, o sinistro ocorreu de maneira regular e foi devidamente comunicado à seguradora. Para a realização dos reparos necessários, o segurado encaminhou o veículo a uma oficina autorizada da própria fabricante, estabelecimento no qual já realizava habitualmente as manutenções preventivas do automóvel.

Durante o procedimento de regulação, entretanto, a seguradora e a oficina escolhida pelo segurado não chegaram a um acordo quanto aos valores e às condições necessárias para a execução dos reparos. Diante da divergência, a oficina apresentou ao segurado duas alternativas: aceitar o pagamento de determinado valor para que providenciasse o conserto por conta própria ou retirar o veículo do estabelecimento e encaminhá-lo a uma oficina ou profissional integrante da rede credenciada da seguradora.

Após a análise inicial da situação, Diogo foi orientado a informar ao segurado que, em princípio, ele possui o direito de escolher a oficina de sua confiança para a realização dos reparos, sobretudo por se tratar de estabelecimento autorizado da fabricante e no qual o veículo já recebia manutenção preventiva regularmente.

A existência de uma rede referenciada ou credenciada pela seguradora não significa, necessariamente, que o segurado esteja obrigado a utilizar exclusivamente os estabelecimentos indicados por ela. Eventual restrição à livre escolha da oficina deve estar prevista de forma clara, expressa e destacada nas condições contratuais, não podendo ser imposta ao consumidor somente após a ocorrência do sinistro.

Também foi esclarecido que a seguradora não deve transferir ao segurado as consequências da ausência de acordo comercial com a oficina escolhida, especialmente quando os reparos apresentados forem compatíveis com os danos decorrentes do evento e os valores estiverem dentro dos parâmetros razoáveis de mercado. A seguradora poderá fiscalizar os serviços, solicitar orçamentos, realizar vistorias e discutir tecnicamente os valores, mas não deve utilizar essa divergência como meio de impedir ou dificultar injustificadamente o exercício da cobertura contratada.

Caso a seguradora insista na retirada do veículo ou limite a indenização a valor insuficiente para a reparação integral dos danos, recomenda-se solicitar formalmente a justificativa da decisão, o orçamento aprovado, a memória de cálculo, as cláusulas contratuais utilizadas e a indicação precisa dos serviços ou peças que foram recusados.

Recomenda-se, ainda, que sejam preservados todos os documentos relacionados ao caso, especialmente a apólice e as condições gerais do seguro, os orçamentos da oficina, os laudos de vistoria, as mensagens trocadas com a seguradora, as ordens de serviço e os comprovantes das manutenções preventivas realizadas no estabelecimento.

Diante do exposto, a orientação jurídica inicial foi no sentido de que o segurado não deve ser obrigado, de forma automática, a encaminhar o veículo a uma oficina credenciada exclusivamente por indicação da seguradora. Deve ser respeitada a possibilidade de escolha de uma oficina de confiança, salvo eventual previsão contratual válida, clara e previamente informada, cabendo à seguradora garantir a adequada reparação dos danos cobertos pelo contrato, observando os deveres de boa-fé, transparência e equilíbrio na relação de consumo.

Análise / orientação 06/08/2026

Diogo, corretor de seguros, entrou em contato com o escritório buscando informações e orientações a respeito da negativa de cobertura recebida por um de seus clientes.

Durante o atendimento, foram prestados os esclarecimentos iniciais acerca da necessidade de análise do conteúdo da carta de negativa, das justificativas apresentadas pela seguradora e dos demais documentos relacionados ao sinistro.

Ao final, ficou acordado que Diogo encaminhará a negativa recebida pelo cliente, a fim de possibilitar a conclusão da análise jurídica do caso, a verificação da regularidade da recusa de cobertura e a identificação das medidas eventualmente cabíveis.

No momento, o atendimento permanece pendente do envio da documentação solicitada.

Marcus Zamboni

Reclamação/Processo | Em andamento

Etapa atual: **Análise Feita**

RESPONSÁVEL	ENTRADA
Marcus	08/07/2026

O CASO APRESENTADO

favor ligar para explicar a situação. obrigado

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Análise / orientação 08/07/2026

Conforme informações repassadas, o Sr. Marcos, corretor conveniado ao escritório, entrou em contato relatando preocupação quanto à possibilidade de estar sendo processado em razão de acidente de trânsito causado por um de seus segurados.

Diante da situação narrada, foi realizada consulta ao processo mencionado, a fim de verificar a existência de eventual inclusão do Sr. Marcos no polo passivo da demanda, bem como a necessidade de apresentação de defesa em seu nome.

Após a análise preliminar, constatou-se que o Sr. Marcos não foi formalmente citado no processo e, até o presente momento, não figura regularmente como parte demandada na ação judicial. Dessa forma, não há, neste momento, defesa a ser apresentada em nome do Sr. Marcos, uma vez que a ausência de citação formal impede a configuração de sua participação processual como réu ou interessado diretamente chamado à lide.

Verificou-se, ainda, que a eventual defesa cabível no processo se relaciona ao cliente/segurado envolvido no acidente, e não ao Sr. Marcos, salvo se futuramente houver sua regular inclusão no processo e consequente citação formal.

Assim, os próximos passos devem observar a necessidade de aguardar eventual citação do Sr. Marcos, caso venha a ser incluído como parte no processo. Somente a partir de sua citação regular é que surgirá a necessidade jurídica de apresentação de defesa em seu nome, com a abertura do respectivo prazo processual.

Dessa forma, conclui-se que, no cenário atual, não há providência defensiva imediata a ser adotada em favor do Sr. Marcos, devendo-se apenas acompanhar eventual movimentação processual que indique sua inclusão formal na demanda.

Priscilla Campos

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Análise Feita**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Bruno Garcia	03/08/2026	1 contato(s)

REGISTRO DE ATENDIMENTO

⚖ **Análise / orientação** — 03/08/2026

> Contato realizado com sucesso.
>
> Visando apenas retirada de dúvida.
>
> Sem maiores ações a se tomar

Gerson Trindade

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Aguardando Informações**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Marcus	20/08/2026	2 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Tive um sinistro recusado, por uma informação totalmente incoerente da Bradesco. Estamos tentando defesa administrativa mas eu precisava de uma orientação em outros seguros que estou vendendo na mesma modalidade.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.

Cristiane Parente

Negativa Sinistro | Em andamento

Etapa atual: **Contato Realizado**

RESPONSÁVEL	ENTRADA	ATIVIDADES
Dayvid Marciel de Souza	27/08/2026	1 contato(s)

O CASO APRESENTADO

Foi aberto um processo de sinistro junto à Tokio Marine em 19/06/2026, sob o Aviso nº 5399490. Na data do sinistro, o veículo encontrava-se estacionado no pátio interno da empresa quando, sem o conhecimento e sem autorização do proprietário, um menor de idade deu partida no veículo e, ao iniciar a movimentação, perdeu o controle da direção, vindo a colidir lateralmente contra um caminhão pertencente ao mesmo proprietário. O acidente ocorreu exclusivamente dentro das dependências da empresa, sem envolvimento de terceiros, e toda essa dinâmica foi informada à companhia desde o início do processo. Em 23/06/2026, o veículo foi considerado como Indenização Integral e, em 26/06/2026, a própria companhia gerou uma Solicitação de Serviço de Remoção para o leiloeiro José Eduardo de Abreu Sodré Santoro, indicando como local para retirada do veículo a Rodovia Bunjiro Nakao, Km 72,5, nº 1010, Vila Camargo, Ibiúna/SP. No dia 06/07/2026, a companhia entrou em contato solicitando novamente esclarecimentos sobre o ocorrido, e todas as informações foram repassadas de acordo com a dinâmica já informada no processo. No mesmo dia, fomos informados da recusa do sinistro. Em 07/07/2026, apresentamos defesa da recusa, esclarecendo que o proprietário não tinha conhecimento dos atos praticados pelo menor e, principalmente, que em nenhum momento houve autorização para que ele conduzisse ou movimentasse o veículo. Em 08/07/2026, fomos orientados a aguardar a nova análise da companhia. Como permanecíamos sem uma definição, em 04/08/2026 questionamos o prazo para conclusão da análise interna, considerando que aguardávamos um posicionamento desde 08/07, e também perguntamos se já poderíamos encaminhar os documentos para prosseguimento da indenização integral. No mesmo dia, às 17h13, recebemos retorno solicitando maiores esclarecimentos sobre a dinâmica do acidente, especificamente se o menor possuía algum vínculo com a empresa segurada e como ele teria tido acesso ao veículo, considerando que o acidente ocorreu dentro do pátio. Em 10/08/2026, esclarecemos que o local é um pátio/barracão de verduras, onde também trabalham outras pessoas físicas, e que o menor não era funcionário do Sr. Márcio Dias. O menor estava no local e, sem autorização do proprietário, movimentou o veículo, ocasionando a colisão contra o caminhão. Ainda em 10/08/2026, às 17h34, a companhia confirmou o recebimento dos esclarecimentos e solicitou que aguardássemos o retorno com a definição. A partir daí, seguimos acompanhando o processo e, nos contatos realizados, recebemos apenas a orientação de aguardar, sendo informado inicialmente que o caso estava com a coordenação da companhia e, posteriormente, que havia sido encaminhado ao departamento jurídico. Por fim, somente em 26/08/2026 foi formalizada a recusa do sinistro, ou seja, 68 dias após a abertura do processo. Ressaltamos que a dinâmica do ocorrido foi informada desde o início, que o veículo chegou a ser considerado como Indenização Integral, que houve inclusive solicitação de remoção para leiloeiro e que todos os esclarecimentos adicionais solicitados pela companhia foram prontamente prestados durante a análise.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

Contato recém-encaminhado pela rede; primeiro atendimento em andamento.