Los seguros de coche, hogar y otros bienes tendrán nuevas normas

Boletín N°: 7

Ago 26, 2026 BRASIL

Quienes contraten seguros, como los de automóvil, hogar o fincas rurales, contarán con normas más claras sobre la tramitación y el pago de las indemnizaciones. Una nueva resolución del Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP), publicada el lunes (17), establece directrices para los denominados seguros de daños, incluyendo plazos para la tramitación de siniestros (activación del seguro debido a la ocurrencia de un riesgo previsto en el contrato) y el pago, las multas por retraso y los requisitos para que los contratos resulten más fáciles de entender.

Entre las principales normas, la aseguradora dispondrá de un plazo máximo de 30 días para analizar si el daño está cubierto, a partir de la fecha de envío de los documentos solicitados. Una vez reconocido el derecho a la indemnización, habrá un plazo de hasta 30 días para el pago. El retraso puede acarrear una multa del 2 % sobre el importe adeudado, además de la revalorización monetaria y los intereses.

Los seguros de daños son aquellos destinados a proteger al asegurado frente a perjuicios causados por situaciones previstas en el contrato, como accidentes, incendios, robos y desastres naturales. En esta categoría se incluyen seguros muy conocidos por los brasileños, como los de automóvil, residencial, rural, vivienda, fianza de alquiler y garantía ampliada.

En respuesta a InfoMoney, la SUSEP (Superintendencia de Seguros Privados), que regula y supervisa el sector, explicó que la norma regula la Ley n.º 15.040/2024 (Marco Legal del Contrato de Seguro), en vigor desde diciembre del año pasado, y aporta mayor claridad sobre el papel de las aseguradoras. Es decir: la medida estandariza el sector y regula todo el proceso, desde la contratación y la venta hasta el análisis y el pago de las indemnizaciones.

Principales cambios para el consumidor

La resolución exige que los contratos estén redactados en un lenguaje claro, objetivo y de fácil comprensión, detallando los riesgos cubiertos, así como los excluidos, y las situaciones en las que el cliente puede perder el derecho a la indemnización. Además, las aseguradoras deben proporcionar un glosario técnico-jurídico para facilitar la lectura del contrato e informar al consumidor sobre las cláusulas antes de la contratación.

El texto garantiza la aplicación de la legislación brasileña y prohíbe a la

aseguradora modificar o rescindir el seguro por iniciativa propia. Según el organismo regulador, la renovación automática está permitida «mientras las partes mantengan interés en el contrato», y la responsabilidad de analizar y pagar la indemnización recae íntegramente en la empresa.

Otro punto importante es que la resolución protege al cliente en caso de divergencias contractuales o dudas. La normativa establece que los términos confusos, las ambigüedades o las diferencias entre el contrato vendido y el registrado en la SUSEP se resuelvan «en el sentido más favorable para el asegurado, el beneficiario o el tercero perjudicado». Según el organismo regulador, «con unas normas claras, es natural que se reduzcan los margenes para las controversias, lo que a su vez reduce el recurso a los tribunales».

Plazos de pago, multas y transición

Según la SUSEP, la aseguradora dispone de un plazo de hasta 30 días para analizar el caso y determinar si el seguro cubre el siniestro, a partir del envío de los documentos solicitados. Una vez reconocido el derecho, la empresa dispone de otros 30 días para pagar la indemnización. El organismo federal destacó que el análisis y el pago deben realizarse simultáneamente siempre que sea posible para agilizar el proceso.

En el caso de los seguros corporativos de gran envergadura, como los del sector petrolero, la aviación y los riesgos nucleares, este plazo puede ser de hasta 120 días.

Para el consumidor, el incumplimiento del plazo límite puede acarrear sanciones económicas inmediatas, según la resolución.

«El retraso de la aseguradora en el pago de la indemnización dará lugar a una multa del 2 % sobre el importe adeudado, actualizado monetariamente, sin perjuicio de los intereses legales y de la responsabilidad por pérdidas y daños a partir de la fecha en que la indemnización o el capital asegurado deberían haberse pagado», explicó la SUSEP, recordando que la empresa también puede recibir otras sanciones administrativas.

La norma establece además que el informe elaborado por los peritos de la aseguradora debe ponerse a disposición del cliente. Si se deniega la solicitud de indemnización, la empresa deberá entregar dichos documentos al asegurado.

«En caso de que estos documentos no se faciliten de forma espontánea, el interesado podrá solicitarlos a la aseguradora, que deberá proporcionar la documentación correspondiente», informó el organismo regulador.

La SUSEP recomienda que, en caso de que la aseguradora no facilite el documento, el consumidor recurra a los canales oficiales de la empresa o a la plataforma Consumidor.gov.br.

Los planes registrados antes de la resolución deberán adaptarse antes del 4 de enero de 2027, so pena de suspensión definitiva. La aplicación de las normas será obligatoria para los contratos formalizados o renovados a partir del 5 de enero de 2027. El organismo regulador declaró que «no ve riesgo alguno de que deje de ofrecerse algún seguro debido a problemas relacionados con la adaptación».

Fuente

Fuente: Fenacor

Enlace:
https://www.fenacor.org.br/noticias/seguros-de-carro-casa-e-outros-bens-terao-nov