



**MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS**

RESOLUÇÃO CNSP Nº 296, DE 2013.

Dispõe sobre as regras e os critérios para operação do seguro de garantia estendida, quando da aquisição de bens ou durante a vigência da garantia do fornecedor, e dá outras providências.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso XI, do Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP**, em sessão ordinária realizada em 24 de outubro de 2013, considerando o inteiro teor do Processo CNSP Nº 10/2004 e processo SUSEP nº 15414.001674/2013-60, e na forma do que estabelece o artigo 32, inciso II, do Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966,

R E S O L V E U:

Art. 1º Dispor sobre as regras e os critérios para operação do seguro de garantia estendida, quando contratado na aquisição de bens ou durante a vigência da garantia do fornecedor.

Parágrafo único. A operação a que se refere o *caput* restringe-se ao seguro de garantia estendida destinado ao consumidor final.

Art. 2º O seguro de garantia estendida tem como objetivo propiciar ao segurado, facultativamente e mediante o pagamento de prêmio, a extensão temporal da garantia do fornecedor de um bem adquirido e, quando prevista, sua complementação.

§ 1º O segurado a que se refere o *caput* é o consumidor final que adquire um bem ou pessoa por ele indicada no documento contratual.

§ 2º Para os efeitos desta Resolução, entende-se por garantia do fornecedor a garantia legal e, se houver, a garantia contratual originalmente oferecida pelo fornecedor, nos termos definidos pela lei.

§ 3º O seguro de garantia estendida deverá admitir, para fins de indenização e mediante acordo entre as partes, as hipóteses de reparo do bem, sua reposição ou pagamento em dinheiro.

§ 4º No caso de impossibilidade de reparo do bem coberto pelo seguro, a indenização ao segurado se dará na forma de reposição por bem idêntico.

§ 5º Quando a reposição por bem idêntico não for possível, deverá ser dada a opção ao segurado de devolução do valor consignado no documento fiscal ou de reposição por um bem de características similares, limitado ao valor do documento fiscal.

Art. 3º A contratação do seguro de garantia estendida pelo segurado é facultativa e poderá ser efetuada, somente durante a vigência da garantia do fornecedor do bem, pelos seguintes meios:

I – diretamente, junto à sociedade seguradora ou aos seus representantes de seguros;

II – por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado.

§ 1º A contratação do seguro de garantia estendida poderá ser realizada por meios remotos, na forma estabelecida em legislação específica.

§ 2º Quando o seguro de garantia estendida for contratado em momento diferente da aquisição do bem, a sua aceitação poderá estar condicionada à realização de vistoria prévia do bem.

Art. 4º O plano de seguro de garantia estendida somente poderá ser contratado mediante emissão de apólice individual ou de bilhete, observadas as legislações específicas, não se admitindo, em nenhuma hipótese, contratação por meio de apólice coletiva.

Parágrafo único. Fica vedada a inclusão na apólice individual ou no bilhete de que trata o *caput* de coberturas pertencentes a outros ramos de seguro.

Art. 5º A renovação do seguro de garantia estendida poderá ser efetuada, por igual período, por iniciativa do segurado ou da sociedade seguradora, neste caso com a concordância expressa do segurado.

Parágrafo único. É vedada a renovação automática do seguro de garantia estendida.

Art. 6º As condições contratuais e a nota técnica atuarial dos planos de seguro de garantia estendida deverão observar a legislação e a regulamentação em vigor, em especial aquelas aplicáveis a seguro de danos.

Art. 7º Os planos de seguro de garantia estendida deverão, obrigatoriamente, oferecer uma das seguintes coberturas básicas:

I – extensão de garantia original: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia do fornecedor;

II – extensão de garantia original ampliada: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas oferecidas pela garantia do fornecedor, apresentando, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro.

III – extensão de garantia reduzida: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que pode contemplar coberturas reduzidas comparativamente àquelas oferecidas pela garantia do fornecedor.

Parágrafo único. A cobertura a que se refere o inciso III aplica-se somente ao seguro de garantia estendida voltado para veículos automotores e para bens que possuem apenas garantia legal.

Art. 8º Os planos de seguro de garantia estendida poderão, facultativamente, oferecer a cobertura de “complementação de garantia”, cuja vigência inicia-se simultaneamente com a garantia do fornecedor, contemplando coberturas não previstas ou excluídas pela garantia do fornecedor e desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro.

Parágrafo único. A rescisão contratual que implique o cancelamento da cobertura básica, a que se refere o artigo anterior, cancelará automaticamente a cobertura de “complementação de garantia”.

Art. 9º A relação de riscos excluídos constantes na apólice individual ou no bilhete do seguro de garantia estendida, conforme o caso, deverá apresentar:

I – No máximo, a mesma relação de riscos excluídos da garantia do fornecedor do bem segurado, salvo no caso da cobertura de extensão de garantia reduzida.

II – A informação de que os danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo, praticados pelo segurado, pelo beneficiário ou representante legal de um ou de outro, também estarão excluídos.

§ 1º Na comercialização do seguro garantia estendida, a seguradora ou o representante de seguros, deverá informar ao consumidor as coberturas excluídas.

§ 2º Quando a relação de riscos excluídos do seguro de garantia estendida for expressamente a mesma da garantia do fornecedor, a apólice individual ou o bilhete poderá fazer remissão, em destaque, ao certificado do bem.

§ 3º Caso fique comprovado, mediante laudo técnico, que o segurado perdeu o direito à garantia do fornecedor por violação às regras de garantia do fabricante, a sociedade seguradora poderá eximir-se do pagamento da indenização do seguro de garantia estendida contratado, desde que apresente para o consumidor, por escrito e de forma clara e precisa, as razões objetivas da perda da garantia.

§ 4º Cabe à sociedade seguradora comprovar, por laudo técnico ou outro meio idôneo, a perda de direito a que se refere o parágrafo anterior.

§ 5º O bilhete ou a apólice de seguro deverá recomendar, em destaque, a guarda do certificado de garantia do fornecedor.

Art. 10 Os planos de seguro de garantia estendida poderão prever franquia e/ou participação obrigatória do segurado somente para coberturas diferentes daquelas oferecidas pela garantia do fornecedor.

Art. 11 A denominação comercial do plano de garantia estendida deverá conter uma das seguintes expressões: “Seguro de Garantia Estendida Original”, “Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada” ou “Seguro de Garantia Estendida Reduzida”, conforme o caso.

Parágrafo único. A denominação comercial, na forma referida no *caput*, deverá constar nas apólices individuais, bilhetes e em todo o material publicitário dos planos de seguro de garantia estendida.

Art. 12 O seguro de garantia estendida deverá ser contratado, obrigatoriamente, a primeiro risco absoluto.

Art. 13 Fica vedado condicionar a compra do bem à contratação do seguro de garantia estendida, assim como condicionar a concessão de desconto no seu preço à aquisição do seguro.

§ 1º Os preços de aquisição do bem e do seguro de garantia estendida deverão ser discriminados na ocasião da oferta.

§ 2º Na apresentação do plano de seguro de garantia estendida ao consumidor por representante de seguros, deverá constar, obrigatoriamente e de forma clara e ostensiva, o termo “opcional”, bem como a seguinte informação: “É proibido condicionar desconto no preço de bem à aquisição do seguro”.

§ 3º A transação financeira correspondente à aquisição do seguro deverá ser distinta daquela realizada para pagamento do bem adquirido, inclusive com emissão dos respectivos comprovantes, bem como a individualização dos respectivos pagamentos, seja com cartão de crédito, boletos bancários ou outros meios de pagamento admitidos, com exceção daqueles realizados em espécie.

Art. 14 O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

§ 1º A sociedade seguradora deverá informar de forma expressa e ostensiva, na apólice individual ou bilhete, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo segurado.

§ 2º Sem prejuízo de outros meios disponibilizados, o segurado poderá exercer seu direito de arrependimento por qualquer dos meios disponibilizados pela sociedade seguradora responsável pela comercialização do seguro, os quais devem corresponder no mínimo a serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800) e/ou Número Único Nacional (NUN) e meio escrito, como disponibilização de chat online, formulário ou endereço eletrônico, em todos os meios com fornecimento de protocolo. *(Alterado pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 3º Adicionalmente, poderá ser ofertada a possibilidade de arrependimento por meio do representante. *(Alterado pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 4º A opção apresentada no parágrafo anterior não afasta a possibilidade de o segurado poder exercer seu direito de arrendimento por meio da sociedade seguradora. *(Alterado pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 5º A sociedade seguradora ou seu representante, conforme o caso, fornecerá ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrendimento. *(Alterado pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 6º Caso o segurado exerça o direito de arrendimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o caput, serão devolvidos pela sociedade seguradora no prazo máximo de 15 dias corridos, contados a partir da data da solicitação, caso o segurado opte pelo exercício do direito de arrendimento pela seguradora, ou imediatamente, caso o segurado opte em procurar o representante e seja disponibilizada esta opção. *(Incluído pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 7º Independentemente da solicitação via seguradora ou representante, a devolução deve ser efetuada na conta bancária indicada pelo segurado ou por meio de estorno no cartão, conforme o caso, somente sendo permitida a utilização de ordem de pagamento caso o segurado assim solicite. *(Incluído pela Resolução CNSP nº 369/18)*

§ 8º Caso o segurado opte por procurar o representante é admitida, ainda, a opção de ressarcimento dos valores em espécie. *(Incluído pela Resolução CNSP nº 369/18)*

Art. 15 Para os fins desta norma, nos contratos de seguro de garantia estendida, as datas de início da vigência do contrato e do início de cobertura de risco da cobertura básica são distintas, atendendo aos seguintes critérios:

I – o início de vigência do contrato de seguro de garantia estendida, para os efeitos legais, será a data da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou a data da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

II – o início da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia do fornecedor, exceto na hipótese da cobertura de complementação da garantia, cuja vigência inicia-se simultaneamente a do contrato.

Parágrafo único. As datas de início e término de vigência da cobertura do risco, de que tratam este artigo, devem ser informadas com destaque, com a utilização de tipo gráfico distinto, no bilhete ou na apólice individual. *(Incluído pela Resolução CNSP nº 369/18)*

Art. 16. No caso de rescisão total ou parcial do contrato de seguro de garantia estendida, por iniciativa de quaisquer das partes contratantes e mediante concordância recíproca, deverão ser observadas as seguintes disposições:

I – entre a data de início de vigência do contrato de seguro de garantia estendida e a data de início da cobertura do risco:

a) na hipótese de rescisão a pedido da sociedade seguradora, esta devolverá ao segurado o valor integral do prêmio comercial recebido, acrescido dos emolumentos;

b) na hipótese de rescisão a pedido do segurado, após o período de arrependimento previsto no art. 14, a sociedade seguradora devolverá ao segurado o valor integral do prêmio comercial recebido e reterá os emolumentos.

II – após a data de início da cobertura do risco:

a) na hipótese de rescisão a pedido da sociedade seguradora, esta devolverá ao segurado a parte do prêmio comercial, calculada de forma proporcional à razão entre o prazo de risco a decorrer e o período de cobertura de risco;

b) na hipótese de rescisão a pedido do segurado, a sociedade seguradora devolverá, no mínimo, a parte do prêmio comercial calculada de forma proporcional à razão entre o prazo de risco a decorrer e o período de cobertura de risco.

§ 1º Entende-se por “emolumentos” o conjunto de despesas adicionais que o segurador cobra do segurado, correspondente às parcelas de origem tributária.

§ 2º No caso de ocorrência de evento que tenha como consequência a perda do bem segurado em data anterior ao início da cobertura do risco, o seguro de garantia estendida poderá ser rescindido por iniciativa unilateral do segurado, aplicando-se o disposto no inciso I deste artigo.

§ 3º Para fins do inciso II, entende-se como “prazo de risco a decorrer” o período entre a data do pedido de rescisão e a data final da cobertura do seguro.

§ 4º Caso também seja contratada a cobertura de “complementação de garantia”, aplica-se para esta apenas o disposto no inciso II.

Art. 17 Caso ocorra a substituição do bem segurado pelo fabricante dentro do período de vigência da garantia do fornecedor, o seguro de garantia estendida poderá ser endossado, mediante acordo entre as partes.

Parágrafo único. Na hipótese de não concordância do endosso, aplicar-se-á o disposto no Art. 16, inciso I, observado o disposto em suas alíneas em relação à iniciativa.

Art. 18 Em caso de ocorrência de sinistro, a sociedade seguradora terá o prazo de até 30 (trinta) dias para o cumprimento das obrigações previstas no Art. 2º desta norma.

§ 1º O início da contagem do prazo estabelecido no *caput* ocorrerá:

I – na data da entrega do bem na assistência técnica ou ponto de coleta, juntamente com os documentos básicos previstos na apólice individual ou bilhete, conforme orientação da sociedade seguradora;

II – na data da comunicação do sinistro pelo segurado, quando for necessária a retirada do bem ou o atendimento em domicílio, por representante ou empresa indicada pela sociedade seguradora.

§ 2º Por ocasião da retirada do bem ou o atendimento em domicílio, a que se refere o inciso II, o segurado deverá apresentar os documentos básicos previstos na apólice ou bilhete, conforme orientação da sociedade seguradora.

§ 3º A responsabilidade pela entrega ou retirada do bem a que se referem os incisos do parágrafo anterior seguirá a orientação disposta na garantia do fornecedor, ou outra, mais benéfica ao segurado, mediante acordo entre as partes.

§ 4º Os documentos básicos a que se referem os incisos I do § 1º e o § 2º deste artigo estão limitados a:

- a) documento fiscal de aquisição do bem;
- b) bilhete ou apólice individual, conforme o caso; e
- c) CPF ou outro documento de identificação do segurado.

§ 5º No caso de pagamento de indenização em dinheiro, além dos documentos listados no parágrafo anterior, a sociedade seguradora somente poderá exigir os documentos necessários à atualização cadastral do segurado, requerida em norma específica, realizada no ato da contratação.

§ 6º Caso o reparo do bem não seja concluído dentro do prazo estabelecido no caput e o segurado desista da realização do reparo, a seguradora deverá promover a liquidação do sinistro adotando as disposições dos §§ 4º e 5º do art. 2º desta norma, no prazo máximo de 15 dias corridos, contados do fim do prazo inicial. *(Incluído pela Resolução CNSP nº 369/18)*

Art. 19 Eventuais custos de transporte do bem sinistrado para reparo ou reposição serão de responsabilidade da sociedade seguradora, observada a orientação disposta na garantia do fornecedor do bem.

Art. 20 As sociedades seguradoras deverão solicitar, em até 365 dias a partir da data da publicação desta Resolução, o arquivamento dos processos referentes a planos de seguro de garantia estendida protocolizados anteriormente à data de início de vigência desta Resolução, sem prejuízo aos contratos de seguro em vigor.

§ 1º A ausência de manifestação formal das sociedades seguradoras quanto ao arquivamento dos processos a que se refere o *caput* implicará a automática suspensão de comercialização e encerramento dos respectivos planos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

§ 2º Fica vedada qualquer emissão de apólice ou certificado individual, com base nos processos citados no *caput*, a partir da data de seus arquivamentos.

§ 3º Ressalvado o disposto no *caput* e nos parágrafos anteriores, as sociedades seguradoras deverão, observados os demais requisitos legais e infralegais vigentes, proceder à abertura de novo processo administrativo nos termos da presente Resolução, previamente à comercialização dos seguros de garantia estendida.

§ 4º Aplicam-se às sociedades seguradoras e às organizações varejistas que figurem como estipulantes em apólices coletivas em vigor, no que couber, os deveres e vedações constantes desta Resolução e da Resolução CNSP Nº 297, de 24 de outubro de 2013.

Art. 21 A falta de cumprimento do disposto nesta Resolução sujeitará o infrator às penas previstas em lei e demais normas em vigor.

Art. 22 Fica a Susep autorizada a adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 23 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as Resoluções CNSP Nº 122, de 3 de maio de 2005, e Nº 146, de 23 de junho de 2006, e a Circular SUSEP nº 366, de 28 de maio de 2008.

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2013.

LUCIANO PORTAL SANTANNA
Superintendente da Superintendência de Seguros Privados