

Norma colocada em Consulta Pública propõe mudanças nas reclamações de consumidores e denúncias no âmbito da SUSEP

---

---

Em 11/05/2020, foi publicado o Edital nº 07/2020, para colocar em Consulta Pública minuta de Circular que **[disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados \(SUSEP\).](#)**

As reclamações, isto é, insatisfações dos clientes das seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e seus beneficiários (definidos como consumidores na norma) poderão ser formuladas por meio de serviço de atendimento telefônico e/ou plataformas digitais; de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; ou de registro em formulário disponibilizado no sítio eletrônico da SUSEP na rede mundial de computadores, o qual será substituído até o 01/01/2021 pela plataforma Consumidor.gov.br.

Referida plataforma é um serviço público, que propicia a interlocução direta entre consumidores e empresas, pela internet, para solução alternativa de conflitos de consumo. Ela é gerida e monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON), também responsável pela articulação com os demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que monitoram a plataforma. Para saber mais, acesse: **<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>**

. O Decreto Federal nº 10.197/2020 tornou o “Consumidor.gov.br” a plataforma oficial da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição de controvérsias em relação de consumo. Determinou, ainda, que os órgãos que possuam plataformas próprias de resolução de conflitos devem migrar seus serviços para a plataforma oficial até o fim de 2020.

Conforme estabelecido na Circular proposta pela SUSEP, após o registro, a ouvidoria da empresa reclamada será acionada, preferencialmente por meio eletrônico, sendo determinado prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de resposta diretamente ao reclamante.

No caso de reclamações de consumidores oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, de entidades da sociedade civil, entidades de classe ou entidades representativas dos mercados supervisionados, a SUSEP comunicará o órgão ou entidade de origem da demanda quanto ao procedimento adotado e poderá utilizar as informações obtidas para ações de supervisão por parte da autarquia, o aprimoramento da regulação e a definição de ações de educação financeira.

Já as denúncias, definidas pela norma como “ato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, previdência complementar aberta e capitalização”, poderão ser apresentadas por meio de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; por correio eletrônico; ou por qualquer outro canal colocado à disposição dos denunciantes. Havendo indícios de provas quanto à infração, caberá a instauração de processo administrativo sancionador por parte da SUSEP.

Vale lembrar que as supervisionadas já dispõem de ouvidorias há muito tempo, mas a norma objetiva alterar o procedimento de atendimento ao consumidor (PAC), atualmente previsto na Circular SUSEP nº 292/2005, que seria revogada com o novo regramento.

A principal novidade trazida pela norma é a obrigatoriedade, do ponto de vista regulatório SUSEP, de as sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar realizarem seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br até 30/09/2020, enviando à SUSEP a prova do cadastramento até 15/10/2020.

Embora originalmente e em essência, sob o ponto de vista de direito do consumidor, a plataforma “Consumidor.gov.br” seja de adesão voluntária, em março de 2020, a SENACON editou a Portaria nº 15/2020, que já havia tornado obrigatório o cadastro de determinados grupos de fornecedores previstos na norma, desde que tais empresas ou seus respectivos grupos econômicos, tenham (i) faturamento bruto mínimo de cem milhões de reais no último ano fiscal, (ii) média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal, e (iii) sejam reclamadas em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo.

Nesse contexto, algumas seguradoras já poderiam estar obrigadas ao cadastro por força da Portaria editada pela SENACON, mas a norma colocada em Consulta Pública pela SUSEP vai além, ao reforçar a obrigatoriedade e torná-la ainda mais ampla para todas as supervisionadas, independentemente dos requisitos contidos na Portaria nº 15/2020.

A obrigatoriedade imposta pela SUSEP parte da premissa de que todas as seguradoras atuam com segurados sujeitos à relação consumerista, o que não é verdade, tendo em vista que, em seguradoras que atuam com carteiras muito especializadas como crédito e garantia, por exemplo, os clientes não são consumidores, na maioria das vezes. Por isso, a imposição do cadastramento obrigatório por parte da SUSEP tal como proposto pela norma pode acabar conflitando, em algumas situações, com a Portaria nº 15/2020 editada pela SENACON, que, apesar de tornar obrigatório o cadastro para algumas empresas, observados os requisitos mencionados anteriormente, prevê a possibilidade de solicitação de dispensa do cadastro obrigatório em razão do baixo volume de demandas ou quando o cadastramento não propicie a resolução de conflitos.

Ainda, a norma proposta pela SUSEP estabelece que cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente e que as ouvidorias das entidades supervisionadas deverão ser utilizadas como o canal para recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br. Por fim, as supervisionadas que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos na Circular.

A norma proposta está prevista para entrar em vigor a partir do início de julho e as sugestões poderão ser encaminhados até 27/05/2020, pelo e-mail [coate.rj@susep.gov.br](mailto:coate.rj@susep.gov.br).

**Fonte:** TozziniFreire, em 14.05.2020

---