

SUSEP Publica Nova Circular Acerca do Atendimento às Reclamações dos Consumidores e às Denúncias em seu Âmbito

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) publicou na última sexta-feira (18/09) a Circular SUSEP nº 613, de 11/09/2020, que dispõe sobre o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da própria entidade.

A nova circular traz uma diferenciação entre as reclamações, que são definidas como meros reportes de insatisfação, e as denúncias, que são relatos de supostas infrações.

Otimizando tempo e custos, a SUSEP definiu nesta nova Circular que, a partir do dia 1º de janeiro de 2021, os consumidores, definidos como clientes das entidades supervisionadas, deverão registrar eventuais reclamações na plataforma digital consumidor.gov.br, a qual estará sujeita aos procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon.

A nova plataforma demonstra a atualização que SUSEP vem implementando em seus sistemas e normas, não sendo mais necessário o comparecimento nas unidades regionais para protocolo das reclamações, conforme previsto na Circular SUSEP nº 292, de 18/05/2005, incentivando os consumidores a reportá-las.

Durante o período de migração, os consumidores poderão encaminhar suas reclamações diretamente à SUSEP através de serviço telefônico, protocolo físico e/ou eletrônico, ou de registro em formulário disponibilizado no site oficial da SUSEP. Vale ressaltar que as entidades supervisionadas deverão realizar seu cadastro na nova plataforma até o dia **30/10/2020**.

As informações inseridas no momento de registro das reclamações serão tão somente tratadas e supervisionadas pela SUSEP e, de acordo com o Diretor da Autarquia, Rafael Scherre, o foco passa a ser a produção de informação de qualidade para planejar ações de supervisão que

efetivamente coíbam a prática de condutas prejudiciais aos consumidores, além de fornecer subsídios para a regulação setorial e ações de educação financeira.

Para tratamento das reclamações, os consumidores deverão utilizar os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e na hipótese de insatisfação com a resposta da companhia, poderão recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e Poder Judiciário.

Por outro lado, as denúncias deverão ser apresentadas através do protocolo de correspondência física e/ou eletrônica, bem como pelos canais colocados à disposição dos denunciante. A novidade neste ponto é a possibilidade da realização de denúncia de forma anônima.

A SUSEP somente analisará as denúncias que apresentarem documentos que demonstrem indícios ou provas de irregularidades. Caso contrário, a denúncia será devolvida ao denunciante para que, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, sejam encaminhadas informações e documentos complementares.

Caso a SUSEP verifique na denúncia a existência de materialidade e autoria de infração administrativa, será instaurado processo administrativo sancionador – PAS, devendo, sempre que possível, o denunciante ser informado acerca do encerramento da denúncia ou instauração do processo administrativo.

A nova Circular entrará em vigor a partir do dia 1º de outubro de 2020 e pode ser consultada na íntegra [aqui](#).

Além disso, fica revogada a Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005 que versava sobre o tema.

Fonte: Demarest, em 24.09.2020