

Memorando

CIRCULAR SUSEP Nº 643, DE  
20.09.2021

ATENDIMENTO ÀS  
RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS  
FEITAS PELOS CONSUMIDORES



CHALFIN  
GOLDBERG  
VAINBOIM  
ADVOGADOS

20  
ANOS

## Circular SUSEP nº 643, de 20.09.2021

### Atendimento às reclamações e denúncias feitas pelos consumidores

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) está aprimorando os mecanismos de supervisão, regulação e fiscalização do mercado securitário, de capitalização e de previdência complementar. A proposta da Autarquia, como já referido em outra sede,<sup>1</sup> é elaborar um arcabouço de normas que tenha como objetivo mudar o foco do processo *punitivo* para um processo *corretivo*, com o fim de reduzir em 80% (oitenta por cento) a instauração de processos sancionadores.

Neste sentido, a SUSEP publicou a Resolução CNSP nº 393, de 2020, principal normativo sobre o tema e que disciplina as sanções administrativas, o inquérito administrativo e o processo administrativo sancionador. O normativo prevê, em seus arts. 96, § 3º, e 108, parágrafo único, a possibilidade de adoção de instrumentos e medidas de supervisão alternativas às sanções.

Um desses instrumentos/medida de supervisão implementados para reduzir o número de sanções é o Processo de Reparação de Apontamento (PRA), que está em consulta pública, por meio do Edital de Consulta Pública nº 29, de 2021, e aguarda sugestões do mercado até 24.09.2021.<sup>2</sup> Antes dele, a SUSEP já havia publicado, em 18 de setembro de 2020, outra norma prevendo um mecanismo de supervisão, a Circular SUSEP nº 613, agora revogada pela Circular SUSEP nº 643, de 20.09.2021, objeto deste memorando.

Assim como o normativo anterior, a Circular SUSEP nº 643 disciplina o atendimento, pela Autarquia, das *reclamações* dos consumidores formuladas contra sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e as *denúncias* no âmbito da SUSEP, que podem ser formuladas por um consumidor ou por órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil.

As principais diferenças entre a *reclamação* e a *denúncia* estão (i) no local de formalização, (ii) no tratamento que a Autarquia dará à informação recebida e (iii) nas consequências que o tratamento pode gerar para as entidades supervisionadas e para o denunciante/reclamante.

Nos termos do artigo 2º, a reclamação consiste em um “*relato individualizado de insatisfação de consumidor*”, enquanto a denúncia é descrita como “*relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais*”, estando expressamente prevista no artigo 96, inciso II, da Resolução CNSP nº 393, de 2020, como uma das formas de iniciação de um processo administrativo sancionador.<sup>3</sup> Pelo grau de relevância do relato, é possível concluir como a SUSEP tratará uma e outra.

1 Em 19.06.2020, a SUSEP realizou o webinar “Modernização dos Processos Sancionadores”, cujo resumo elaborado pela Equipe Estratégica de Seguros do CGV Advogados pode ser encontrado em <http://www.cgvadogados.com.br/GaleriaNoticias/informativo-Modifica%C3%A7%C3%A3o%20da%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CNSP%20n%C2%BA%20243-2011.pdf>.

Naquela oportunidade, a Superintendente da SUSEP, Solange Vieira, a Coordenadora da Coordenação Geral de Julgamentos – CGJUL, Tatiana Rocha, Danilo Moura, Coordenador da Diretoria Técnica 1 – DIR1, e Igor Lourenço, Procurador Chefe da SUSEP, puderam esclarecer que a intenção com as mudanças era destinar a grande maioria das denúncias para a composição do histórico da entidade supervisionada, passando a contribuir no rating das companhias e na instauração de futuros processos sancionadores em caso de reincidência, de modo que somente casos excepcionais seriam diretamente convertidos em procedimentos sancionadores.

2 A análise pormenorizada da norma em consulta pública pode ser encontrada em <https://www.cgvadogados.com.br/noticias/edital-de-consulta-no-29-susep-processo-de-recuperacao-de-apontamento-pra/>.

3 A denúncia é abordada mais especificadamente, com requisitos e elementos, nos artigos 105 a 107 da mesma Resolução CNSP nº 393, de 2020. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/bnportal/internet/pt-BR/>. Acesso em 23.09.2021.

Enquanto a reclamação deve ser feita por meio do website [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), local onde as entidades reguladas devem obrigatoriamente se cadastrar, e poderá servir para “elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação, a definição de ações de educação financeira e a divulgação de informações sobre o setor, entre outras finalidades” (art. 3º, § 3º); a denúncia deve ser feita diretamente à SUSEP e, constatada a existência de indícios de materialidade e autoria de infração, conduzirá à instauração de um processo administrativo sancionador. A segunda, portanto, possui consequências mais gravosas.

Tendo como foco o provimento esperado para quem a inicia, a reclamação tem como afã atender a demanda do reclamante, trazendo impacto direto na sua esfera pessoal, como a adequação da cobrança de um prêmio cobrado a maior, por exemplo, enquanto a denúncia poderá gerar uma punição à entidade denunciada, sem trazer qualquer consequência direta ao denunciante, exceto uma indireta maior higidez do mercado.

Em outras palavras, para o consumidor que deseja ver uma incorreção resolvida, a reclamação possui maior eficácia, principalmente se considerarmos que a plataforma [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) já evitou, segundo dados recentes, a judicialização de mais de três milhões de conflitos, desde a sua criação em 2014, com índice de resolução de 80% (oitenta por cento).<sup>4</sup>

Deve ser destacado, ainda, que a Circular SUSEP nº 643 é mais sucinta do que a anterior, por aproveitar caminho pavimentado pela Circular SUSEP nº 613, embora não deixe de implementar algumas mudanças relevantes, dentre as quais merecem destaque:

- A ampliação dos entes que podem ser denunciados, para alcançar também aqueles disciplinados pelas normas relativas à intermediação – contendo definição de quem seriam os intermediários mais ampla do que aquela prevista na Resolução CNSP nº 382, de 2020, para abarcar também os corretores de resseguro – e de auditoria independente;
- A possibilidade de as denúncias serem formuladas também em face das entidades autorreguladoras do mercado de corretagem, aos liquidantes e aos estipulantes de seguros;
- A supressão da seção que tratava da possibilidade de formulação das reclamações no site da SUSEP, tendo em vista que este formato de reclamação poderia ocorrer até 01.01.2021 e a disposição, portanto, ter perdido sentido;
- A possibilidade de as informações e estatísticas das reclamações poderem contribuir para a divulgação de informações sobre o setor, além de serem utilizadas na supervisão, no aprimoramento da regulação e na definição de ações financeiras, o que já constava da norma anterior; e
- Maior clareza na necessidade de anonimização da denúncia caso isto seja solicitado pelo denunciante, já que, antes, a norma previa a necessidade de verificação de indícios ou provas e agora trata expressamente da necessidade de garantir o anonimato.

O inteiro teor do normativo pode ser encontrado no site da SUSEP<sup>5</sup> e, em caso de dúvidas, o time estratégico de seguros do **Chalfin, Goldberg & Vainboim Advogados** coloca-se inteiramente às ordens para esclarecer os pontos mencionados e assessorar as entidades no tratamento demandas que envolvam as questões abordadas na Circular SUSEP nº 643, de 2021, por meio do endereço [cec.seguros@cgvadvogados.com.br](mailto:cec.seguros@cgvadvogados.com.br).

4 FERNANDES, Fernanda. Site de ministério já evitou judicialização de mais de 3 milhões de conflitos. *Correio Braziliense*, Brasília, 05.07.2021. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2021/07/4935548-plataforma-publica-vira-aliada-do-consumidor.html>. Acesso em 23.09.2021.

5 <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/25347>