



Foi realizado nos dias 27 e 28 de setembro o 11º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Brasília-DF. O evento é uma iniciativa da CNseg, por meio de sua Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade, responsável pelas Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo, diretamente envolvidas nos Colóquios. Ao abrir o evento pela CNseg, a Superintendente de Relações Institucionais da Confederação, Marianah Villela, destacou a importância dos Colóquios para o atendimento da política nacional das relações de consumo e o aprimoramento do relacionamento do Setor com as entidades de proteção do consumidor.

O Procon do Distrito Federal, cujo Diretor Geral Marcelo Nascimento preside a Associação Brasileira de Procons, foi o anfitrião do Colóquio. Além do Procon do Distrito Federal, estiveram presentes lideranças dos Procons estaduais de Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, e de municípios da região Centro-Oeste.

Seguindo a metodologia habitual dos Colóquios, no primeiro dia (27/09) foram apresentados os fundamentos de produtos do Setor de Seguros. Os ramos abordados foram os seguros automóvel, prestamista, garantia estendida e roubo e furto de celular. Em seguida, os ouvidores presentes expuseram o funcionamento das ouvidorias do Setor de Seguros. A definição dos temas é feita a partir de alinhamento prévio entre a CNseg e os Procons, que indicam os assuntos de maior interesse e que geram maiores repercussão no Procon.

O segundo dia foi iniciado com apresentações sobre os riscos para o consumidor das atividades marginais das associações de proteção o estado do Seguro DPVAT. Em seguida, o Procon/DF compartilhou, por meio de suas diretorias jurídica e de atendimento ao consumidor, as ocorrências mais comuns das seguradoras no Distrito Federal, sugerindo medidas com potencial para evitar o surgimento de reclamações e otimizar sua solução.

Finalizando o 11º Colóquio, os líderes dos Procons Estaduais trataram da situação das demandas do Setor de Seguros em seus estados, também apresentando possibilidades de otimização nas relações de consumo, com foco principal na qualidade da informação que é prestada ao consumidor. Por sua vez, os representantes do Setor destacaram a importância do evento, da atuação dos Procons, e do trabalho para aprimorar cada vez mais o relacionamento entre fornecedores e consumidores de seguros.

O encerramento do 11º Colóquio teve a presença da Coordenadora do Procon Estadual do Mato Grosso do Sul, Patricia Mara da Silva; do Diretor do Procon Estadual de Goiás, Levy Rafael Alves

Cornélio; da Assessora do Procon Estadual do Mato Grosso, Valquiria Souza; do Diretor Geral do Procon do Distrito Federal, Marcelo Nascimento; da presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, Maria Carolina de Oliveira (Tokio Marine); do Presidente do SindSeg MG/GO/MT/DF, Marco Antonio Neves; da Diretora Executiva da FenaPrevi, Beatriz Herranz; e do Consultor e Professor de Direito do Consumidor Ricardo Morishita.

Além da Superintendente de Relações Institucionais, Marianah Villela, a CNseg foi representada pelos analistas da Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade Henrique Nogueira e Felipe Campos.

Fonte: CNseg, em 29.09.2022