

No mês de março são celebradas duas datas importantes para a agenda da CNseg. Nos dias 15 e 16 são comemorados os dias do Consumidor e Ouvidor, respectivamente.

O Dia do Consumidor, celebrado mundialmente, visa destacar a importância do direito dos consumidores, reforçando a necessidade de proteção contra práticas abusivas e injustas realizadas pelas empresas. A data surge do reconhecimento de que consumidores têm direito à vida e segurança, o direito à informação, o direito à livre escolha e o direito a serem ouvidos.

O consumidor tem um papel importante para o funcionamento da economia de um país, sendo fundamental que seus direitos sejam esclarecidos e respeitados. É necessário que o consumidor sempre tenha ciência que seus direitos abrangem o acesso a informações precisas sobre os produtos e serviços adquiridos, bem como a proteção a saúde e segurança na escolha dos produtos.

A segunda data, comemorada no dia 16 de março no Brasil, é o Dia do Ouvidor, responsável por garantir a transparência e responsabilidade dos órgãos públicos e empresas privadas.

O papel do ouvidor é fundamental para assegurar os direitos e interesses dos cidadãos. Ele trabalha para solucionar os conflitos e garantir a prestação correta dos serviços com qualidade para os consumidores por meio da recomendação de melhorias na operação. O ouvidor é responsável por dar o tratamento mais qualificado às reclamações, sugestões e denúncias dos consumidores que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais iniciais de atendimento (SAC e Centrais de Atendimento).

Como a atividade seguradora depende, fundamentalmente, da confiança e da boa-fé de seus clientes, o compromisso com a transparência e com a satisfação dos consumidores vai muito além da força da lei. Em função disso, o setor segurador foi, inclusive, o primeiro a declarar publicamente seu apoio ao Código de Defesa do Consumidor, na época de seu lançamento, e implantou as ouvidorias em suas empresas, muito antes de isso se tornar obrigatório. Além disso, a CNseg também realiza periodicamente encontros com Procons e outros órgãos de defesa dos consumidores, sempre no intuito de aprimorar os processos de relação de consumo.

Fonte: CNseg, em 15.03.2023