

Integrantes das comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg reuniram-se remotamente nos dias 26 e 27 de abril com representantes de Procons regionais para tratar dos desdobramentos dos encontros realizados anteriormente com o órgão de defesa do consumidor em [9 e 10 de agosto de 2022, em Curitiba](#), e em [27 e 28 de setembro, em Brasília](#). Esses encontros têm o objetivo de atender à política nacional de relações de consumo e aprimorar o relacionamento entre o setor, as entidades de defesa do consumidor e os consumidores, sendo realizados desde 2015.

A reunião do dia 26 de abril se deu com os líderes dos Procons Estaduais do Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, além de representantes de Procons Municipais. O objetivo foi debater a evolução dos assuntos abordados no encontro presencial de 2022, tendo como foco o seguro Prestamista e o de Garantia Estendida.

Já a reunião do dia 27 ocorreu com os líderes dos Procons Estaduais do Distrito Federal, Goiás e Mato Grosso do Sul, abordando o seguro Prestamista, o de Garantia Estendida e, também, o de Automóvel.

Na ocasião, foram apresentadas as iniciativas das companhias do setor de seguros para aprimorar e garantir mecanismos de qualidade na comercialização desses seguros e para sua adequada fruição pelos consumidores. Na reunião do dia 27, foram apresentadas, ainda, as iniciativas para a mitigação dos impactos aos consumidores gerados pela indisponibilidade de peças automotivas utilizadas em sinistros de carros segurados.

Presente nas reuniões, a diretora de Sustentabilidade, Consumo e Relações Institucionais, Ana Paula de Almeida Santos, lembrou que, no campo regulatório, o setor segurador passou por mudanças importantes nos últimos tempos, como a implantação da política institucional de conduta e a revisão dos normativos que preveem a distribuição de produtos, especialmente pelos varejistas. Ela também afirmou que uma das maiores preocupações do setor relacionada às relações de consumo é a da atuação das chamadas Associações de Proteção, que operam à margem da lei, comercializando “um produto análogo aos seguros, sem esclarecer as diferenças ao consumidor, colocando-o em risco, seja pela qualidade do serviço, seja por sua solvência”.

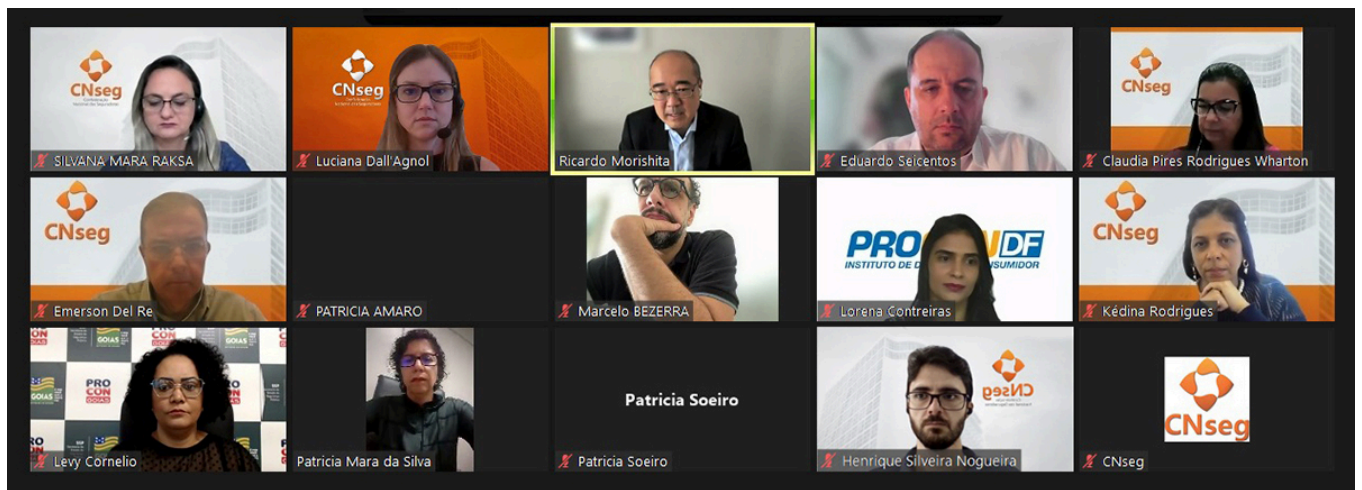
Alguns dos participantes da reunião do dia 26



Alguns dos participantes da reunião do dia 27

Legismap Roncarati

CNseg, seguradoras e Procons das regiões Sul e Centro-Oeste tratam de questões de relações de consumo



Fonte: CNseg, em 27.04.2023