

Autarquia reforça importância da atuação do consumidor em casos de contratação não reconhecida

Rio de Janeiro, 06 de junho de 2025. A Superintendência de Seguros Privados (Susep) informa que tomou conhecimento de relatos de consumidores sobre a ocorrência de cobranças não reconhecidas em contas bancárias ou contracheques, relacionadas à contratação de produtos de seguros, de previdência complementar e de assistência financeira.

Essas cobranças, efetuadas muitas vezes por débito automático em conta bancária ou desconto direto em folha de pagamento, estariam ocorrendo sem o consentimento expresso do consumidor, o que é proibido. Por isso, é fundamental que os cidadãos acompanhem atentamente seus extratos e identifiquem lançamentos com os quais não tenham concordado.

Caso identifique uma cobrança suspeita ou a existência de um desconto não reconhecido, o consumidor deve seguir os seguintes passos:

1. Entrar em contato com a seguradora ou entidade de previdência responsável pela cobrança, por meio dos canais oficiais de atendimento, para verificar a origem da contratação.
2. Se não houver solução adequada ou resposta no prazo legal ([Decreto 11034/2022](#) - [Decreto do SAC](#)), registrar uma reclamação na plataforma **Consumidor.gov.br**.

O **Consumidor.gov.br** é um serviço público e gratuito que permite, pela internet, a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo. O relato deve incluir o nome da empresa envolvida e a descrição do ocorrido. Esse procedimento contribui tanto para a resolução individual do problema quanto para subsidiar a supervisão do setor pela Susep, permitindo a identificação de práticas que possam violar as normas vigentes.

A Susep reitera seu compromisso com a proteção dos consumidores e com a atuação responsável das empresas supervisionadas, e adotará as medidas cabíveis sempre que forem identificadas irregularidades.

Fonte: Susep, em 06.06.2025.