Webinar marca a entrada em vigor da Lei 15.040/2024 e apresenta ao público um guia inédito voltado à transparência e à proteção do consumidor de seguros



A CNseg realizou em 9 de dezembro o webinar de lançamento do *Guia de Orientação do Consumidor para o Novo Marco Legal de Seguros*, reunindo mais de 400 participantes em uma manhã marcada por análises profundas, discussões estratégicas e forte convergência entre mercado, regulador e especialistas. O encontro ocorreu às vésperas da entrada em vigor da Lei 15.040/2024 e reforçou o compromisso do setor com a transparência, a educação financeira e a ampliação da proteção ao consumidor.

A abertura foi conduzida pelo presidente da CNseg, Dyogo Oliveira, que destacou a importância de comunicar de forma simples e objetiva os principais pontos da nova legislação, um avanço que, segundo ele, “só se concretiza plenamente quando os consumidores compreendem seus direitos e deveres”. Dyogo ressaltou ainda que a cartilha foi pensada como uma ferramenta “acessível e didática, criada para traduzir os conceitos jurídicos em linguagem clara”. Ele também enfatizou a relevância do livro coordenado por Angélica Carlini e Glauce Carvalhal, que reúne mais de 70 coautores e se tornou referência interpretativa no mercado.

Exposição detalha a construção do Guia, o histórico da nova lei e os principais avanços para o consumidor no novo marco regulatório

O primeiro painel teve início com a apresentação da diretora Jurídica da CNseg, Glauce Carvalhal, do conteúdo do **Guia de Orientação do Consumidor para o Novo Marco Legal de Seguros** e o caminho percorrido até sua elaboração.

Glauce iniciou ressaltando a sintonia entre o lançamento da cartilha e o momento regulatório. Ela explicou que o Guia é fruto de um esforço coletivo: “um trabalho construído com as comissões temáticas de Ouvidoria e de Relações de Consumo, que contribuíram diretamente com sua experiência prática no atendimento diário ao segurado”, um elemento que, segundo ela, garante legitimidade e precisão ao material.

A diretora fez uma retrospectiva da atuação da CNseg ao longo dos 20 anos de tramitação da lei, passando pela análise minuciosa do texto legal, pelos estudos técnicos conduzidos pelas seguradoras e pela interlocução estruturada com a Susep. Destacou, ainda, que muitas das contribuições enviadas pela Confederação ao regulador foram incorporadas às consultas públicas mais recentes, evidenciando o alinhamento institucional.

Ao detalhar o conteúdo da cartilha, Glauce apresentou três eixos centrais:

1. **Conceitos essenciais da Lei 15.040**, explicados de forma simples e com exemplos práticos;
2. **Aspectos do que o consumidor realmente precisa saber**, como coberturas, exclusões, carência, agravamento de risco, franquia e prazos;
3. **Orientações sobre como agir diante de problemas e como acessar canais de atendimento**, reforçando o papel do SAC, do corretor, da ouvidoria e do consumidor.gov.br.

Considerando a boa-fé contratual um pilar central do novo marco, Glauce destacou que a lei mantém o equilíbrio entre as obrigações de seguradora e segurado, reforçando a responsabilidade recíproca e a importância da informação clara durante todo o ciclo do contrato. A diretora também alertou que o Guia não esgota todos os temas e adiantou a possibilidade de novas edições abordando produtos específicos, como seguros de danos e de vida.

A proteção do consumidor à luz das novas tecnologias e da mutualidade

Complementando o painel, a advogada e consultora e parecerista na área de seguros, Angélica Carlini, contextualizou a aplicação da Lei 15.040 ao consumidor do século XXI, um consumidor hiper conectado, exposto a abundância de informação e que demanda fontes confiáveis. Ela destacou que o contrato de seguro é singular entre os tipos de contratos, pois não há interesses contrapostos entre as partes: segurador, segurado e corretor desejam igualmente que o risco não se materialize.

Angélica sublinhou que a proteção do consumidor no seguro é simultaneamente individual e coletiva, devido ao regime de mutualidade. Assim, ações que agravam riscos não afetam apenas um contrato, mas todo o conjunto de segurados. Ela alertou, ainda, para a necessidade de evitar interpretações que ultrapassem o previsto no Código de Defesa do Consumidor, sob o risco de gerar insegurança jurídica.

Ouvidorias e canais de atendimento: segundo painel foca na experiência prática do consumidor

O segundo painel abordou a atuação das ouvidorias no novo marco legal. A ouvidora da Susep, Aline Veloso, explicou que o papel da ouvidoria do regulador não é intervir na relação de consumo, mas fortalecer a rede de ouvidorias das supervisionadas e orientar o cidadão com informações seguras e atualizadas. Trouxe dados que demonstram a eficiência do atendimento da Susep, que resolve a maior parte das demandas diretamente na ouvidoria, garantindo agilidade e qualidade na comunicação com o público.

Eduardo Seicentos, presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, e Silas Rivele, presidente da Comissão de Ouvidoria, compartilharam práticas das seguradoras, demonstrando como os canais de atendimento têm desempenhado papel central na solução de conflitos.

A mediação do painel ficou a cargo do superintendente Jurídico da CNseg, Alfredo Viana, que destacou a sinergia entre mercado e regulador, além da relevância do novo marco para a evolução da experiência do consumidor.

Fonte: CNseg, em 10.12.2025