

Circular disciplina atendimento exclusivamente pela plataforma Consumidor.gov.br

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2020 – A Superintendência de Seguros Privados (Susep) publicou a Circular Susep nº 613/2020, que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Autarquia. De acordo com o novo normativo, a partir de 1º de janeiro de 2021, os consumidores dos mercados supervisionados deverão registrar suas reclamações diretamente no Consumidor.gov.br, plataforma digital para autocomposição nas controvérsias em relações de consumo gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Com o novo tratamento, a Susep irá monitorar periodicamente e analisar os registros realizados no Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas à garantia da efetividade da plataforma, à melhoria da regulação e da supervisão e à divulgação de informações sobre o setor.

Além disso, a partir de 1º de outubro, a Susep deixa de instaurar processos administrativos a partir de reclamações individuais dos consumidores, o que historicamente gera elevado custo e baixo retorno para a sociedade. De acordo com o Diretor da Autarquia, Rafael Scherre, o foco passa a ser a produção de informação de qualidade para planejar ações de supervisão que efetivamente coíbam condutas prejudiciais aos consumidores, além de fornecer subsídios para a regulação setorial e ações de educação financeira.

Migração para o Consumidor.gov.br

O [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) foi definido pelo Decreto nº 10.197/2020 como a plataforma digital oficial da administração pública federal para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo, com o tratamento das reclamações observando os procedimentos definidos pela Senacon. Pelo decreto, os órgãos e entidades que possuem plataformas próprias para solução de conflitos devem migrar seus serviços para o [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) até 31 de dezembro de 2020.

O Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre Susep e Senacon em 2019 dá pleno suporte para a migração e permite a customização da abertura dos dados conforme as necessidades regulatórias. A adesão integral do mercado é condição necessária para a migração e as empresas do setor deverão realizar seu cadastramento na plataforma até 30 de outubro de 2020. A atual plataforma para recebimento de reclamações funcionará normalmente até o final do ano.

Fonte: SUSEP, em 18.09.2020.