



251ª Sessão

Recurso CRSNSP nº 7299

Processo nº 15414.100504/2014-48

**RECORRENTE:** STARR INTERNATIONAL BRASIL SEGURADORA S.A.

**RECORRIDO:** SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

**RELATOR:** MARCO AURÉLIO MOREIRA ALVES

**EMENTA:** **RECURSO ADMINISTRATIVO.** Representação. Seguro. Não garantia de acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Recurso conhecido e desprovido.

**PENALIDADE ORIGINAL:** Multa no valor de R\$ 15.000,00.

**BASE NORMATIVA:** Art. 6º do Decreto nº 6.523/2008.

**ADVOGADA:** JULIA SANTORO DE CAMARGO DONATO (OAB/SP 207.103)

---

## ACÓRDÃO CRSNSP 6293/2018

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, decidem os membros do Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização, por unanimidade, **negar provimento** ao recurso de STARR INTERNATIONAL BRASIL SEGURADORA S.A., nos termos do voto do Relator.

Participaram do julgamento os Conselheiros Ana Maria Melo Netto Oliveira, Thompson da Gama Moret Santos, Irapuã Gonçalves de Lima Beltrão, Marco Aurélio Moreira Alves, Valéria Camacho Martins Schmitke e Juliana Ribeiro Barreto Paes. Funcionou o Senhor Representante da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, Dr. José Eduardo de Araújo Duarte. Presente o Secretário-Executivo, Senhor Michael George Sawada. Ausentes, justificadamente, os Conselheiros Dorival Alves de Sousa, André Leal Faoro e Washington Luis Bezerra da Silva.

Rio de Janeiro, 14 de junho de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Maria Melo Netto Oliveira, Conselheiro(a) Presidente**, em 20/07/2018, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0883325** e o código CRC **96DBE825**.



**RECORRENTES:** STARR INTERNATIONAL BRASIL SEGURADORA S.A.

**RECORRIDO:** SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

**RELATOR:** WASHINGTON LUIS BEZERRA DA SILVA

---

## **RELATÓRIO**

Senhores Conselheiros,

Trata-se de Representação lavrada em face da Starr International Seguradora S/A, em razão do não garantir acesso preferencial das pessoas com deficiência auditiva ou de fala ao SAC.

Intimada às fls. 18, a Seguradora apresentou defesa às fls. 42/52, alegando que: i) o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala é garantido pelo SAC da Companhia, em caráter preferencial, mediante o canal de atendimento via “chat on-line”, o qual é disponibilizado no “website” da Starr; ii) que a Recorrente não tem conhecimento de ter causado qualquer dano a terceiros; iii) que a Autarquia deverá deixar de aplicar pena, apresentando mera Recomendação à Seguradora ou aplicar pena de Advertência. E, por fim, que está sendo implantado o sistema de atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala pela via telefônica em seu SAC, sem, contudo, apresentar qualquer prova dessa alegação.

Em parecer técnico ofertado às fls. 57/60, a DIFIS/CGJUL/COAIP, opina pela subsistência da Representação, tendo em vista que o Decreto n.º 6.523/2008 fixa normas gerais sobre o SAC por telefone, compreendendo-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados. Portanto, o citado “chat on line” não atenderia ao exigido pela norma, caracterizando a infração. Aduz ainda que quanto à inexistência de prova de prejuízo concreto verificado a consumidor com deficiência auditiva ou de fala, não afasta a consumação da infração, por falta de amparo normativo nesse sentido. Quanto à aplicação da penalidade Recomendação, afirma que não seria possível face à gravidade da infração.

Pelo Termo de Julgamento de fls. 63, a Coordenação-Geral de Julgamentos julgou Subsistente a Representação, aplicando a sanção de pagamento de multa no valor de R\$ 15.000,00, prevista no art. 70 da Resolução CNSP nº 243/2011.

Intimada às fls. 64, a Seguradora interpôs o Recurso de fls. 73/84 renovando a tese de defesa, solicitando que a Representação seja julgada insubsistente ou, alternativamente a aplicação de Recomendação ou de Advertência.

A douta representação da Fazenda Nacional exerce juízo positivo para o conhecimento e negativo para o provimento, consoante fls. 92/94.

É o relatório.

**Washington Luis Bezerra da Silva – Conselheiro Relator.**



Documento assinado eletronicamente por **Washington Luis Bezerra da Silva, Conselheiro(a)**, em 05/05/2018, às 18:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



[http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0025693** e o código CRC **53248664**.



MINISTÉRIO DA FAZENDA

Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização

**Recurso CRSNSP nº 7299**

**Processo nº 15414.100504/2014-48**

**RECORRENTE:** STARR INTERNATIONAL BRASIL SEGURADORA S.A.(XX.341.XXX/XXXX-69)

**RECORRIDO:** SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

**RELATOR:** MARCO AURÉLIO MOREIRA ALVES

**EMENTA:** Recurso Administrativo. Representação. Seguro. Serviço de Atendimento ao Consumidor com Deficiência Auditiva ou de Fala. Infração materializada. Recurso conhecido e desprovido.

## VOTO DO RELATOR

### I - Mérito

Como bem demonstrado pelo parecer da DIFIS/CGJUL de fls. 57/60, a materialidade da infração restou caracterizada, tendo em vista que a recorrente não atendeu às exigências contidas no Decreto n.º 6.523/2008, que regulamenta a Lei 8.078/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Alega a Recorrente que o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala é garantido pelo SAC da Companhia, em caráter preferencial, mediante o canal de atendimento via “chat on-line”, o qual é disponibilizado no “website” da Starr e que não tem conhecimento de ter causado quaisquer danos a terceiros. E, por fim, que está sendo implantado o sistema de atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala pela via telefônica em seu SAC, sem, contudo, apresentar qualquer prova dessa alegação.

O Decreto n.º 6.523/2008 assim dispõe em seus arts. 2º e 6º, in verbis:

“(…) Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

“(…) Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.” (grifos nossos)

Assim, a normativa é clara ao afirmar que o SAC é um serviço de atendimento telefônico, não sendo, portanto, o serviço de “chat on line” suficiente para atender ao disposto no referido Decreto, motivo pelo qual restou-se configurada a infração.

Ademais, cabe frisar que o Decreto n.º 6.523/2008 está vigente desde 01/12/2008 e até 14/11/2014, data do início da Representação e, portanto, quase 06 anos após a vigência do referido decreto, a Recorrente ainda não havia se adaptado ao normativo, conforme bem ressalta a Fiscalização às fls. 59, motivo pelo qual não caberia aplicação de mera Advertência.

Portanto, uma vez que a Recorrente não cumpriu os requisitos dispostos na referida norma, deve ser mantida a subsistência da representação.

## II - Conclusão

- 1) Diante do exposto, voto por conhecer e negar provimento ao Recurso interposto, pelas razões expostas.

É o voto.

**Marco Aurélio Moreira Alves** – Conselheiro Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Marco Aurélio Moreira Alves, Conselheiro(a)**, em 27/06/2018, às 10:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0800848** e o código CRC **EE46C33F**.



Documento assinado eletronicamente por **Michael George Sawada, Secretário(a) Executivo(a)**, em 20/07/2018, às 15:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0911098** e o código CRC **A95927AD**.