



## SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

CIRCULAR SUSEP Nº 480, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2013.

*Disciplina a oferta de planos de seguro por organizações varejistas em nome de sociedades seguradoras.*

**O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP**, na forma prevista na alínea “b”, do artigo 36 do Decreto-Lei Nº 73, de 21 de novembro de 1966, no item 2 da Resolução CNSP n.º 16, de 25 de outubro de 1979 e nos artigos 9º e 10 da Resolução CNSP n.º 244, de 06 de dezembro de 2011, considerando o que consta do Processo SUSEP n.º 15414.001674/2013-60,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Disciplinar a oferta de planos de seguro por organizações varejistas em nome de sociedades seguradoras.

§1º Para efeitos desta Circular, entende-se como “organização varejista” qualquer organização que pratique as atividades de venda, revenda ou distribuição de mercadorias, novas ou usadas, em loja ou por outros meios, incluindo meios remotos, preponderantemente para o consumidor final para consumo pessoal ou não comercial.

§2º As empresas somente serão consideradas como organizações varejistas enquanto estiverem no exercício de sua atividade fim, e não quando estiverem representando outras sociedades por força de contratos celebrados nos termos da legislação em vigor.

§3º Para os efeitos desta Circular, equiparam-se às organizações varejistas e subordinam-se ao aqui disposto, os fabricantes que ofertarem planos de seguro em nome de sociedades seguradoras quando praticarem a atividade da venda direta ao consumidor final.

Art. 2º Para ofertar e promover planos de seguro em nome de sociedade seguradora, as organizações varejistas deverão, obrigatoriamente e previamente ao início das operações, estabelecer contrato na condição de representante de seguros, na forma definida pelo CNSP.

§1º É expressamente vedado às organizações varejistas, de que trata esta Circular, a atuação como estipulante ou subestipulante de seguros.

§2º A vedação a que se refere o parágrafo anterior não se aplica aos empregadores que estipulem seguro em favor de seus empregados.

Art. 3º A organização varejista, por ocasião da contratação do plano de seguro em suas dependências, deverá fornecer ao segurado o documento contratual físico: a apólice individual ou bilhete de seguro, conforme o caso.

§1º No caso de contratação por apólice individual em que a seguradora exerça o prazo de até 15 (quinze) dias para aceitação da proposta, a organização varejista deverá fornecer ao segurado a

cópia física integral das condições gerais, a cópia física da proposta assinada, informando o valor do prêmio pago discriminado por cobertura contratada, e o protocolo de entrega da proposta com data de seu recebimento.

§2º O documento contratual a que se refere o *caput* e, quando for o caso, a proposta deverão incluir, além dos elementos mínimos obrigatórios definidos em legislação específica, o CNPJ da organização varejista.

§3º A efetivação da comercialização de qualquer plano de seguro deverá, obrigatoriamente, ocorrer por documento em separado, com a emissão de comprovante próprio, bem como com a individualização do(s) respectivo(s) pagamento(s), seja com cartão de crédito, boleto bancário ou outro meio de pagamento admitido, com exceção daquele(s) realizado(s) em espécie.

Art. 4º É vedado às organizações varejistas que atuem como representantes de seguros:

- I – vincular a aquisição de bem à contratação compulsória de qualquer tipo de seguro; e
- II – ofertar bens em condições mais vantajosas para quem contrata plano de seguro.

Parágrafo único. Na apresentação de plano de seguro ao consumidor pela organização varejista deverá, obrigatoriamente, constar, de forma clara e ostensiva, o termo “opcional”.

Art. 5º As organizações varejistas que atuem como representantes de seguros deverão manter em suas dependências, local de referência devidamente sinalizado para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação dos planos de seguro ofertados, e deverão, ainda:

I – manter, em local de ampla visibilidade e, quando for o caso, junto ao caixa, as seguintes informações:

a) “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago”; e

b) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro”.

II – disponibilizar a relação dos preços dos planos de seguros ofertados, com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro;

III – manter, em local de ampla visibilidade, os telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria e o endereço físico e eletrônico da(s) sociedade seguradora(s), por meio de painel instalado onde sejam ofertados os planos de seguro, e por outras formas, caso necessário, para atendimento ao público; e

IV – exibir, nos locais de oferta de seguros, a seguinte informação: “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP”, seguida da informação sobre o portal na rede mundial de computadores da Autarquia e do número de telefone de atendimento gratuito.

§1º A oferta de seguros por organizações varejistas com a utilização de meios remotos deverá contemplar, na forma adequada, serviço permanente de orientação ao consumidor, no mínimo, pelos mesmos meios utilizados para a oferta, capaz de fornecer as informações requeridas neste artigo.

§2º As sociedades seguradoras e as organizações varejistas deverão promover, na forma definida pelo CNSP, a capacitação dos funcionários de organizações varejistas envolvidos nas atividades de atendimento ao consumidor de seguros, visando à adequada orientação sobre os planos de seguros ofertados.

§3º É vedada a oferta de seguros por atendentes dos caixas de organizações varejistas, por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores.

Art. 6º O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

§ 1º A apólice individual ou o bilhete, conforme o caso, deverá conter a previsão do direito de arrependimento e informar, de forma expressa e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo segurado.

§ 2º O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação junto à organização varejista, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela sociedade seguradora.

§ 3º A organização varejista ou a sociedade seguradora, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.

§ 4º. Caso o segurado exerça o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o *caput*, serão devolvidos, de imediato.

§ 5º. A devolução a que se refere o parágrafo anterior será realizada pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, sem prejuízo de outros meios ou formas disponibilizados pela sociedade seguradora, desde que expressamente aceito pelo segurado.

§ 6º. O disposto neste artigo não se aplica ao “seguro viagem” se o segurado houver iniciado a viagem, dentro do período de arrependimento.

Art. 7º No caso de rescisão total ou parcial de plano de seguro ofertado por organização varejista em nome de sociedade seguradora, por iniciativa de quaisquer das partes contratantes e mediante concordância recíproca, após o período de arrependimento previsto no artigo anterior, deverá ser observada a legislação pertinente a cada ramo de seguro específico.

Art. 8º É vedada a renovação automática de qualquer plano de seguro ofertado por organização varejista.

Art. 9º Os planos de seguros ofertados por organizações varejistas deverão estar em conformidade com os requisitos estabelecidos na Resolução CNSP nº297, de 24 de outubro de 2013, que disciplina as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros, observando o prazo limite para adequação.

Art. 10. Os planos de seguro de pessoas ofertados por organizações varejistas em nome de sociedades seguradoras deverão ter vigência mínima de um ano.

Parágrafo único. O disposto no *caput* não se aplica aos seguros de viagem, aos seguros prestamistas e aos microsseguros.

Art. 11. As sociedades seguradoras elaborarão, em até 90 dias a contar da publicação desta Circular, manual de boas práticas em seguros para orientação às organizações varejistas que atuem como seus representantes de seguros.

Art. 12. As sociedades seguradoras e as organizações varejistas deverão se adequar ao disposto nesta Circular em até 180 dias a partir da data de sua publicação.

Circular Susep nº 480, de 18 de dezembro de 2013.

Art. 13. Sem prejuízo da responsabilidade solidária das sociedades seguradoras, prevista no Art. 34 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, as organizações varejistas serão responsáveis administrativamente pelos atos que praticarem, estando sujeitas às penalidades cabíveis.

Art. 14. A falta de cumprimento do disposto nesta Circular sujeitará o infrator às penas previstas em lei e demais normas em vigor.

Art. 15. Esta Circular se aplica, no que couber, aos planos de microsseguro ofertados por organizações varejistas em nome de sociedades seguradoras autorizadas a operar em microsseguros.

Art. 16. Aos casos não previstos nesta Circular aplicam-se as disposições legais e regulamentares em vigor.

Art. 17. Esta Circular entra em vigor na data de sua publicação.

LUCIANO PORTAL SANTANNA  
Superintendente