



282ª Sessão

Processo nº 15414.611735/2016-44

RECORRENTE: AIG SEGUROS BRASIL S.A.
RECORRIDA: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP
RELATOR: DANIEL BARRETO CURI
ADVOGADO: SHANA ARAÚJO DE ALMEIDA (OAB: RJ 147.987)

EMENTA: **RECURSO ADMINISTRATIVO.** Denúncia. Descumprir os compromissos resultado dos contratos realizados. Seguro. Extrapolar prazo de trinta dias para a liquidação do sinistro. Irregularidade materializada. Recurso conhecido e desprovido.

PENALIDADE ORIGINAL: multa de R\$10.000,00

BASE NORMATIVA: parágrafo 1º, anexo I, do art. 33 da Circular SUSEP nº 256/2004

ACÓRDÃO CRSNSP 7176/2021

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 conhecer do recurso de AIG Seguros Brasil S.A. e, por unanimidade, negar-lhe provimento.

Participaram do julgamento os Conselheiros Irapuã Gonçalves de Lima Beltrão, Robson Carlos dos Santos Braga (art. 18, §7º, do RICRSNSP), Washington Luis Bezerra da Silva, Adriana Teixeira de Toledo, José Antônio Maia Piñeiro, Thompson da Gama Moret Santos (art. 11 caput, inc. X, do RICRSNSP), Neival Rodrigues Freitas, Vivien Lys Porto Ferreira da Silva, Ronaldo Guimarães Gallo e Daniel Barreto Curi. Ausente, justificadamente, a Conselheira Carmen Diva Beltrão Monteiro. Atuou o Procurador da Fazenda Nacional André Alvim de Paula Rizzo.

Sessão por videoconferência em 26 de maio de 2021

Documento assinado eletronicamente
ADRIANA TEIXEIRA DE TOLEDO
Presidente do CRSNSP



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Teixeira de Toledo, Conselheiro(a) Presidente**, em 28/06/2021, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **16764158** e o código CRC **EE2FEF01**.



Recurso CRSNSP nº @md_crsnsp_processo_antigo@

Processo nº 15414.611735/2016-44

RECORRENTE: AIG SEGUROS BRASIL S/A

RECORRIDA: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

RELATOR: DANIEL BARRETO CURI

Modalidade(s) de Julgamento: (x)Virtual (x)Videoconferência () Presencial

RELATÓRIO

Trata-se de reclamação formulada por Aimoré Garcia do Espírito Santo contra AIG SEGUROS BRASIL S/A, pelo atraso no pagamento no pagamento de indenização de equipamento portátil (celular).

Conforme relatado pelo reclamante, este que teve o seu aparelho de celular roubado na data de 20/12/2016, o qual tinha cobertura Seguro Compra Protegida.

De forma a embasar suas alegações, o reclamante apresentou a Autarquia os seguintes documentos: Boletim de Ocorrência (fls. 05); comprovante de residência (fls.06); cópia do e-mail datado de 21/10/2016 enviado para a Seguradora com a documentação necessária para a regulação do sinistro (fls. 7); Bilhete seguro, com início de vigência em 11/09/2016 e término em 11/09/2017 (fls. 8) e nota fiscal do aparelho (fls. 9).

Tendo a SUSEP recebido a denúncia, esta foi encaminhada para a Ouvidoria da seguradora, na data de 23/11/2016, vide comunicação de fls. 13. Ademais, para fins de instrução dos autos foi solicitado a AIG Seguros Brasil S/A, através do Ofício nº 20/2016/SUSEP/ERSRS/SECRET – ERSRS (fls. 18), o envio de documentação necessária para a instrução do Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC.

Em seu pronunciamento (fls. 22/64), a Seguradora enviou a documentação solicitada pela Autarquia, bem como esclareceu que até o recebimento do PAC (15/12/2016), não teria recebido a documentação necessária à análise do sinistro e conseqüente pagamento de indenização/troca do produto, o que ocorreu somente em 17/12/2016, quando foi realizada a troca do aparelho.

A partir dessas informações, a área técnica da SUSEP emitiu o Parecer SUSEP/ERSRS nº 76/2017 (fls. 70/71), no qual entendeu pelo cometimento de irregularidade administrativa por parte da AIG Seguros Brasil S/A, uma vez que o segurado comprova o envio de toda a documentação necessária à análise do sinistro na data de 21/10/2016.

Ademais, destacou que em que pese a reclamação ter sido encaminhada para a Ouvidoria da Seguradora na data de 23/11/2016, a indenização só foi efetivada em 17/12/2016, data posterior a instauração do PAC.

A esse respeito, argumenta a SUSEP que § 1º do art. 33 da Circular SUSEP nº 256/2004, limita a 30 (trinta) dias o prazo para liquidação dos sinistros, contados a partir do cumprimento de todas as exigências por parte segurado. Assim, que restou comprovado nos autos que a Seguradora deixou de cumprir o disposto na normativa, ao não efetuar em tempo hábil o pagamento do sinistro ocorrido em 20/10/2016, o que seria passível de sanção administrativa.

Intimada a apresentar defesa, a Seguradora alegou que a decisão de julgar procedente a denúncia não deve prosperar, pois não houve atraso na liquidação do sinistro, na medida em que estava aguardando o envio, pelo segurado, de toda a documentação necessária para regulação do sinistro, conforme solicitado ao mesmo, quando

do aviso de sinistro efetuado por telefone. Afirma que somente teve acesso aos documentos na data de 15/12/2016, após a instauração do PAC, afirmando, desta forma que não recebeu o e-mail do segurado datado de 21/10/2016.

Afirmou ainda a Seguradora que adimpliu a obrigação, razão pela qual não haveria que se falar em descumprimento contratual, e que a penalidade de multa afrontaria princípios da administração pública. Requeru, alternativamente, a substituição da penalidade por uma Advertência ou Recomendação.

Em face dos argumentos de defesa, a área técnica emitiu o Parecer nº 511/2020 CGJUL2/CGJUL/DIR1/SUSEP (fls. 121/124), no qual esclarece que os argumentos da Seguradora não devem prosperar, pois resta comprovado nos autos a materialidade da infração no que se refere ao atraso na quitação da indenização, que ocorreu com a troca do parêntese celular, pelo que determinou a aplicação de penalidade de multa no valor de R\$ 10.000,00, prevista no art. 29 da Resolução CNSP nº 243/11, por infração ao §1º, do art. 33, anexo I, da Circular SUSEP nº 256/2004.

Pelo Termo de Julgamento de fls. 125, o Coordenador da Coordenação-Geral de Julgamentos, julgou procedente a denúncia, determinando que a multa base no valor de R\$ 10.000,00 fosse majorada em R\$ 2.000,00 em razão dos antecedentes, além de acrescentar a redução de R\$ 2.000,00 (circunstâncias atenuantes), prevista no inciso II do art. 12 da Resolução CNSP nº 243/11.

Desta forma, propõe a aplicação de multa no valor de R\$ 10.000,00 (R\$10.000,00 (pena base) + R\$2.000,00 (antecedentes) = R\$ 12.000,00 – 2.000,00 (atenuante) = R\$ 10.000,00.

Intimada da decisão condenatória em 15/07/2020 (fl.138), a AIG SEGUROS BRASIL S/A interpôs recurso tempestivamente ao CRSNSP em 28/08/2020 (fls. 143/149), considerando a Medida Provisória n.º 928/2020, que suspendia os prazos determinados pelo artigo 6º da Lei n.º 13.979/2020, e a carta Circular Eletrônica nº 6/2020.

Em sua análise, verificamos que a Seguradora renova a tese de defesa, pugnando pela improcedência da denúncia ou, alternativamente, a aplicação de advertência.

A área técnica da SUSEP (Parecer nº 789/2020/CGJUL2/CGJUL/DIR1/SUSEP - fls. 158), ao analisar o teor do recurso, manifestou-se pelo seu conhecimento, visto que tempestivo, e pela inexistência de fato pelo qual pudesse ser reconsiderada a decisão. Ao final, propôs o envio dos recursos para este E. Conselho.

É o Relatório.

Daniel Barreto Curi – Conselheiro Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Barreto Curi, Conselheiro(a)**, em 19/04/2021, às 14:34, 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 https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **15137023** e o código CRC **12DD6597**.



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

Recurso CRSNSP nº @md_crnsnp_processo_antigo@

Processo nº 15414.611735/2016-44

RECORRENTE: AIG SEGUROS BRASIL S.A. (33.040.981/0001-50)

RECORRIDA: SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

RELATOR: DANIEL BARRETO CURI

EMENTA: RECURSO ADMINISTRATIVO. Denúncia. Descumprir os compromissos resultado dos contratos realizados. Seguro. Extrapolar prazo de trinta dias para a liquidação do sinistro. Irregularidade materializada. Recurso conhecido e provido parcialmente para a exclusão dos antecedentes.

VOTO DO RELATOR

I – Questões Preliminares

Por ser tempestivo e por atender as formalidades que dele se exigem, conheço o Recurso.

II – Mérito

Trata-se de denúncia lavrada em desfavor da AIG SEGUROS DO BRASIL S/A, por suposta irregularidade consubstanciada em "*descumprir os compromissos resultantes dos contratos comercializados*".

No mérito, entendo que a materialidade da infração está devidamente configurada.

O Sr. Aimoré Garcia do Espírito Santo, por meio do formulário de reclamação (fl. 1), informa que o aviso de sinistro ocorreu em 20/10/2016, e que toda a documentação exigida foi enviada a AIG Seguros em 21/10/2016.

A Seguradora, em sede recursal (fls. 143/149), informou que o segurado comunicou o sinistro em 20/10/2016, através de contato telefônico, e que na oportunidade foi solicitado ao reclamante o envio de toda a documentação necessária para o endereço eletrônico br.analisesinistro@aig.com.

Nos termos da cláusula 15.2 das condições gerais do contrato, a Seguradora teria 30 (trinta) dias para concluir o processo de liquidação de sinistro:

“O prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos, ressalvado disposto no próximo item.”

Pelo que foi relatado pela Recorrente, em que pese constar nos autos e-mail do segurado datado de 21/10/2016, no qual encaminha para a seguradora toda a documentação necessária para a regulação do sinistro, esta nunca recebeu o e-mail do segurado. Afirmou ainda, que somente conseguiu realizar a regulação do sinistro, após a instauração do PAC e disponibilização, pela SUSEP, dos autos do processo em 15/12/2016.

Entretanto, com base na cronologia dos fatos, constata-se que de fato houve extrapolação do prazo de 30 (trinta) dias para a regulação do sinistro:

- O aviso de sinistro ocorreu em 20/10/2016, através de contato telefônico realizado pelo segurado para a central de atendimento da Operadora (fato este que não foi refutado pela Seguradora nos autos);
- Que foram feitas solicitações de documentos no próprio contato de 20/10/2016 – fls. 58;
- Documentação necessária para a regulação do sinistro enviada pelo segurado para a Seguradora na data de 21/10/2016;
- Consta nos autos que a SUSEP encaminhou a reclamação para a Ouvidoria da Seguradora na data de 23/11/2016;

- o Em 08/12/2016, o segurado abre reclamação na SUSEP alegando que a Seguradora teria informado quanto a entrega de novo aparelho celular na data de 06/12/2016, mas que nada foi resolvido;
- o Entrega do aparelho realizada pela Seguradora em 17/12/2016;
- o De 21/10/2016 a 17/12/2016 – ultrapassados 57 (cinquenta e sete) dias;
- o Portanto, com base nas informações trazidas aos autos, o processo de regulação de sinistro levou cerca de 57 (cinquenta e sete) dias.

Assim, entendo que não merecem prosperar os argumentos da Seguradora, considerando a clara infração ao art. 33, § 1º da Circular SUSEP nº 256/2004:

Art. 33. Deverão ser informados os procedimentos para liquidação de sinistros, com especificação dos documentos básicos previstos a serem apresentados para cada tipo de cobertura, facultando-se às sociedades seguradoras, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos.

§ 1º Deverá ser estabelecido prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos no caput deste artigo, ressalvado o disposto no parágrafo 2º deste artigo. (Grifo Nosso)

Com efeito, tendo sido o atraso no pagamento da indenização comprovado nos autos, entendo demonstrada a materialidade, não encontrando nas alegações da Recorrente, qualquer argumento que possa afastar a sua responsabilidade.

Nota-se que a documentação necessária para a regulação do sinistro foi regularmente encaminhada para o e-mail da Seguradora na data de 21/10/2016, não existindo qualquer erro de endereçamento. Assim, considerando que a Recorrente não disponibilizou ao segurado meios alternativos para o envio da documentação, a não ser o e-mail br.analisesinistro@aig.com, vide fls. 58, entendo que não seria razoável o argumento da Seguradora quanto a necessidade da confirmação de recebimento e leitura da mensagem.

Nesta esteira, entendo que a seguradora desrespeitou as condições gerais do contrato pactuado entre as partes, bem como os termos do art. 33, § 1º da normativa Circular SUSEP nº 256/2004.

Com relação a possibilidade da convalidação da multa em advertência, me filio aos termos do Parecer técnico de fls. 121/124. Segundo o aludido parecer a gravidade da infração não permite a aplicação de mera recomendação ou advertência, devido ao transtorno que o fato impôs ao consumidor.

III - Conclusão

Por todo o exposto, voto pelo conhecimento do Recurso interposto pela AIG SEGUROS DO BRASIL S/A ao qual nego provimento, mantendo a decisão de primeira instância.

Com base nos aspectos utilizados para graduação da sanção entendo por fixar a multa final em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

É o voto.

Daniel Barreto Curi – Conselheiro Relator



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Barreto Curi, Conselheiro(a)**, em 09/06/2021, às 14:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **15137229** e o código CRC **00C37F17**.
