

O webinar Balanço e Perspectivas para a Defesa do Consumidor, realizado pela CNseg em 30 de março, teve o objetivo de celebrar o Dia Internacional do Consumidor e o Dia do Ouvidor, que acontecem em 15 e 16 de março, respectivamente.

O evento contou com a participação da Diretora-Executiva da CNseg Solange Beatriz; do Presidente do Procons Brasil, Marcelo Nascimento; da idealizadora do projeto “É no acordo que sairemos somos mais fortes”, Cláudia Schenkel; da Ouvidora da Caixa Seguradora, Kédina Rodrigues; da Ouvidora da Mapfre, Claudia Wharton; da Diretora Executiva da FenaPrevi, Beatriz Herranz; do Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, da Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, Maria Carolina de Oliveira; e do advogado e professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita, como moderador.

Em sua fala de abertura, Solange Beatriz relatou ações da Confederação das Seguradoras em prol do fortalecimento dos consumidores, como a criação das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo, e dos eventos, como a Conferências de Proteção do Consumidor de Seguros, os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros e a Celebração do Dia do Consumidor e do Ouvidor. Além disso, lembrou a Diretora, a CNseg também publica anualmente o Relatório de Atividades das Ouvidorias, com informações sobre os temas mais demandados pelos consumidores, e o Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguro, que facilita o acesso dos consumidores e dos Procons às seguradoras.

O Presidente do Procons Brasil, Marcelo Nascimento, iniciou sua participação parabenizando a CNseg “por tudo que tem feito em prol dos consumidores e para estreitar os laços com os Procons e demais órgãos de defesa do consumidor”, tecendo especial elogio aos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, iniciativa da CNseg de aproximação com os Procons de todas as regiões do Brasil que, em suas palavras, “têm um importante papel no fortalecimento das relações de consumo”.

Pandemia fez emergir a categoria do vulnerável digital

Nascimento explicou que a pandemia, e toda a aceleração tecnológica trazida por ela para as relações de consumo, fez emergir uma nova categoria de vulneráveis, que são os vulneráveis digitais. Pessoas que não estavam acostumadas a interagir no meio digital e passaram ter que utilizar o comércio eletrônico com mais frequência. “A compra por meios digitais é mais complexa, pois você pode entrar no marketplace de uma empresa, comprar ali o produto de uma outra empresa e a entrega ser feita por uma terceira empresa”, afirmou.

Entrando no debate, antes de chamar o próximo palestrante, o moderador Ricardo Morishita afirmou que a pandemia causou grande impacto na vida dos cidadãos e das empresas e que a interação entre a sociedade e o Estado é muito importante para a construção da esperança, principalmente em momentos críticos, como o atual.

A ex-coordenadora do Procon de Novo Hamburgo, Cláudia Schenkel, apresentou, então, o projeto “É no acordo que sairemos somos mais fortes”, idealizado no Procon da cidade, em 2020. O projeto buscou fortalecer o diálogo, a cooperação e a solidariedade entre fornecedores e consumidores, na busca por alternativas para superar a crise. Para isso, foram produzidos diversos vídeos, além de outras ações que contaram com o apoio de voluntários. “A campanha mostra que cada um precisa fazer a sua parte para conseguirmos crescer como seres humanos e sociedades”, afirmou.

Atendimento mais consciente, flexível e com mais sensibilidade veio pra ficar

Em seguida, a Ouvidora da Mapfre, Claudia Wharton, relatou que, durante a pandemia, uma maior busca por esclarecimentos e o aumento da contratação do Seguro Residencial fizeram a central de atendimento da seguradora alcançar um recorde de atendimentos. Com mais de R\$ 16 milhões doados para o combate à Covid-19, a empresa também revisou sua comunicação no período para

fortalecer a acolhida dos consumidores por meio de um atendimento mais consciente, flexível e com mais sensibilidade que, segundo ela, “veio para ficar”.

Kédina Rodrigues, Ouvidora da Caixa Seguradora, disse que, apesar do distanciamento físico, a pandemia fez estreitar as relações pessoais, fortalecendo a percepção de que a vida do outro importa muito e que os detalhes de uma escuta vão muito além do que já era feito. “O que já era bom, ficou agora muito melhor”, concluiu.

A Diretora-Executiva da FenaPrevi, Beatriz Herranz, afirmou que as empresas que integram a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida são muito conscientes da responsabilidade advinda da confiança que os consumidores depositam nelas. E para fazer jus a essa confiança, afirmou Beatriz, o setor abriu mão de cláusulas contratuais no seguro de vida que excluam a cobertura de sinistros gerados pela pandemia, arcando com indenizações relacionadas à Covid-19 um valor de R\$6,3 bilhões, que “permitiu que várias famílias conseguissem passar por esse momento tão difícil de forma mais tranquila”.

A importância do planejamento previdenciário

A Diretora da FenaPrevi também lembrou que uma das missões da Federação é divulgar a importância do planejamento previdenciário. Missão cuja importância foi reafirmada por pesquisa que identificou que uma das principais preocupações dos consumidores é com a sua família. Apesar disso, lembrou, apenas 17% dos entrevistados tinham seguro de vida.

O Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, também abordando os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, explicou que antes desses encontros, o relacionamento entre CNseg, seguradoras e Procons era muito formal e muito pautado em questões legais, mas os Colóquios fortaleceram a confiança entre as partes, pois as seguradoras participantes mostraram que estavam verdadeiramente interessadas em conhecer e resolver as dores dos consumidores.

A homenagem a todos os profissionais que defendem os consumidores

Silas, que recentemente foi agraciado com o Prêmio Abrarec, da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, aproveitou a oportunidade para dizer que esse reconhecimento foi para a instituição da ouvidoria, como um todo, e que todos os profissionais que defendem os consumidores merecem a sua homenagem.

A Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, Maria Carolina de Oliveira, disse ter a consciência de que todos que procuram as ouvidorias o fazem porque precisam de apoio, lembrando que, além dos canais usuais de atendimento, os consumidores também podem contar, cada vez mais com os canais digitais, como é o caso do Consumidor.gov, “que recebe muita atenção dos ouvidores”, citando ainda o lançamento do Procon Digital em São Paulo, que possibilitará uma ainda interação ainda maior.

A Diretora-Executiva Solange Beatriz encerrou o webinar agradecendo os participantes e manifestando o desejo que iniciativas como essa possam fortalecer ainda mais a relação do setor com seus segurados e com os órgãos de defesa do consumidor.

Fonte: CNseg, em 01.04.2022.