

O mercado de seguros para smartphones e tablets apresenta crescimento de até 20% ao ano no Brasil, segundo empresas do setor. O número de clientes vem aumentando em razão do alto índice de roubos e furtos desses aparelhos. Para se ter uma ideia, 47% dos assaltos ocorridos no Estado entre janeiro e abril envolveram telefones celulares, segundo dados da SSP-SP (Secretaria da Segurança Pública de São Paulo).

O preço da apólice é definido com base em percentual do valor informado na nota fiscal do equipamento, geralmente na faixa de 20%. No caso de um iPhone 6 Plus com memória de 128 gigabytes, vendido a R\$ 4.699, o seguro vai custar cerca de R\$ 950. “Não é tão barato, mas a frequência de roubos é tão alta que vale a pena. O custo, inclusive, varia de acordo com a sinistralidade. Se há muitos casos, não tem como cobrar menos”, reconhece o gerente de produto de ramos elementares da Porto Seguro, Marcelo Santana.

O gerente avalia que há possibilidade de os preços caírem nos próximos meses, como consequência da lei estadual sancionada em maio que restringe a venda de aparelhos que alterem ou desbloqueiem o Imei (equipamento internacional de identificação móvel, na tradução). O número é como se fosse um RG do celular e, se bloqueado, o aparelho fica inutilizável. A expectativa é de que a medida enfraqueça o mercado paralelo de venda de smartphones roubados.

A Porto Seguro registrou aumento de 17% no total de clientes desse produto em 2015 na comparação com o ano anterior. Já o grupo Banco do Brasil/Mapfre registra evolução anual de 20%, segundo o superintendente de sinistros massificados, Tulio Carvalho. Apesar de projetarem tendência de alta, as seguradoras não informam o percentual estimado, pois a informação é considerada estratégica.

No Grande ABC, a estimativa de crescimento também gira em torno de 20%, segundo o delegado regional do Sincor-SP (Sindicato dos Corretores de Seguro do Estado de São Paulo), Sady Viana. “Cada vez mais as pessoas estão comprando smartphones, pois têm necessidade de estar conectadas à internet durante todo o tempo. E, mesmo diante da retração econômica, acredito que o aumento deve continuar nesse patamar para os próximos anos.”

Apesar de também ser possível fazer seguro de notebooks e câmeras fotográficas, o smartphone é o carro-chefe. Cerca de 80% das apólices da Porto Seguro para equipamentos eletrônicos são destinadas a esse tipo de aparelho.

COBERTURA - O segurado tem direito a pedir o ressarcimento do valor do aparelho em caso de roubo e furto qualificado – quando o crime é cometido com destruição de um obstáculo (arrombamento de porta, por exemplo); com abuso de confiança; com uso de chave falsa ou com a participação de mais pessoas. É necessário realizar o bloqueio do telefone pela operadora, além da apresentação de boletim de ocorrência. Também é possível incluir cobertura por danos acidentais e panes elétrica. Nesses casos, o cliente precisa de laudo técnico identificando a causa e as peças atingidas.

Assim como ocorre em seguros de automóveis, é cobrada franquia em caso de acionamento, na faixa de 15% a 20% do valor de nota fiscal. Na Porto Seguro, a franquia mínima é de R\$ 200.

Para poder fazer apólice, o usuário tem que estar atento às exigências de cada seguradora. No caso do BB/Mapfre, a aquisição pode ser feita de duas maneiras: “No momento da compra do aparelho, de forma que o cliente já deixa a loja com o celular segurado, e em sites de venda de seguro on-line. No caso da segunda opção, o aparelho deve ter idade de até um ano de aquisição, sendo necessário apresentar a nota fiscal do aparelho emitida no Brasil”, explica Carvalho. Santana, da Porto, ressalta que, em caso de sinistro, o valor só será ressarcido se houver apresentação da nota.

OPERADORAS - A TIM informa que, em média, a cada três smartphones vendidos, um já sai da loja segurado. As apólices dos clientes são feitas pela empresa Assurant. A Vivo oferece seguro para clientes (inclusive os de portabilidade) que possuam aparelhos com até dois anos de uso. Os valores variam entre R\$ 6,99 a R\$ 54,99 mensais. A Oi afirma que há aumentos mensais na quantidade de usuários com seguros, mas não divulga os números. A operadora cobra de R\$ 5,99 a R\$ 27,99 por mês pelo serviço. A Nextel não tem parceria com seguradoras, mas oferece programa de proteção contra vírus e ameaças digitais, como quebra de privacidade. A Claro não respondeu aos questionamentos.

CLIENTES NÃO ABREM MÃO - Embora os seguros para smartphones ainda sejam caros, usuários desse serviço dizem não abrir mão da cobertura. Considerando o preço da apólice fixado em 20% do total do aparelho e mais 20% do valor original como franquia, a economia é de 60% para o cliente que solicitar restituição em caso de roubo ou furto qualificado.

Por exemplo: no caso de um aparelho de R\$ 2.000, o proprietário paga R\$ 400 para fazer o seguro e, se houver sinistro, mais R\$ 400 de franquia. Portanto, o gasto para reaver o valor total do equipamento será de R\$ 800. Sem a apólice, teria de gastar novamente os R\$ 2.000 iniciais.

A gerente de bar Jennifer Jessi Mendes, 27 anos, de Santo André, comprou, há cerca de sete meses, um smartphone no valor de R\$ 1.500. Para fazer a apólice de seguro, desembolsou mais R\$ 388, pagos em quatro parcelas.

Em pouco tempo, ela já precisou recorrer ao serviço. Após uma tentativa de furto, o aparelho caiu no chão e teve o visor danificado. Ao acionar a empresa, pagou a franquia, de R\$ 180, para liberar o conserto, que custou R\$ 560. Ou seja, economizou R\$ 380. “Recomendo, pois eles cumprem o prometido. O atendimento e ressarcimento do dano são rápidos e sem muita burocracia”, comenta. Ela já pensa em renovar o seguro ao final do contrato.

Já a jornalista Elsa Villon, 26, de São Bernardo, teve problemas com uma seguradora. Após ser assaltada, aguardou por cerca de um mês até receber a restituição do valor do aparelho. “A demora ocorreu por erro de processamento dos meus dados. Tenho mais de 12 protocolos de atendimento”, critica.

Apesar de toda a dor de cabeça, Elsa planeja continuar tendo o seguro, desde que com outra prestadora de serviço. “Eu tive muitos problemas com a seguradora, mas faria de novo porque é uma garantia caso seja roubado, principalmente para quem tem smartphone mais caro”, pondera.

Outra reclamação é em relação ao valor utilizado como referência pela empresa para definir a restituição. Segundo ela, foi levado em conta o preço promocional, e não a quantia informada na nota.

Fonte: [Diário do Grande ABC](#), em 05.06.2015.