

Novo modelo amplia proteção ao consumidor e representa avanço transparência nas relações de consumo

Da esquerda para a direita: o presidente da Comissão de Assuntos Jurídicos da CNseg, Washington Luís Bezerra da Silva; o diretor Executivo do Procon Porto Alegre, Cauê Vieira; a advogada especialista em seguros, Ana Flavia Ribeiro Ferraz, e o chefe-substituto da divisão e seguros de pessoas da Susep, Diogo Jorge

Em março deste ano, chegou ao fim o prazo para as seguradoras se adaptarem às regras definidas pela [Resolução CNSP nº 315/2014](#), que dispõe sobre os critérios para operação do seguro viagem. E para discutir o tema, foi realizado o painel “Novidades Regulatórias no Seguro Viagem – O novo modelo para promoção de maior”, no “4º Seminário Direitos & Deveres do Consumidor de Seguros”, realizado pelo Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão (INEC), com apoio da CNseg, em Porto Alegre, no último dia 29.

Antes desta lei, o seguro viagem podia ser oferecido também por empresas não reguladas pela Susep. Para o presidente da Comissão de Assuntos Jurídicos da CNseg, Washington Luís Bezerra da Silva, participante do painel, a aprovação da norma dá muito mais segurança aos consumidores, que agora passam a contar com regras claras.

A analista técnico da Susep Adriana Hennig e o chefe-substituto da divisão e seguros de pessoas da Susep, Diogo Jorge, reconheceram que uma das grandes preocupações do regulador foi de estabelecer um limite mínimo de cobertura que atendesse às necessidades dos consumidores. “Nos Estados Unidos, um atendimento hospitalar simples não sai por menos de U\$7 mil”, afirmou Adriana. Antes da nova regulação, a cobertura, insuficiente, geralmente só previa casos de morte, invalidez e problemas com as bagagens.

Agora, as seguradoras são obrigadas até a cobrir doenças pré-existentes em caso de emergência e urgência, apesar de ainda haver um limite de cobertura, por não se tratar de um seguro saúde.

Em relação às indenizações, Diogo lembrou que podem se dar de três maneiras: pelo pagamento do valor do capital segurado, pelo reembolso das despesas ou pela prestação de serviço.

Além disso, esse seguro é, muitas vezes, obrigatório, como no caso das viagens para um dos 30

países europeus signatários do Tratado de Schinger, ou para Cuba, Venezuela e Austrália.

Participante da mesa, o diretor executivo do Procon Porto Alegre, Cauê Vieira, declarou-se satisfeito pelo fato de a Susep criar uma norma para atender aos anseios dos órgãos de defesa dos consumidores, adequando o produto às necessidades dos clientes e responsabilizando as seguradoras pela comunicação efetiva e adequada.

Para ele, porém, o grande desafio das seguradoras é conseguir fazer uma comunicação adequada a consumidores, que, muitas vezes, não querem saber dos meandros do contrato. Opinião compartilhada pela advogada especialista em seguros Ana Flavia Ribeiro Ferraz, para quem essa comunicação é fundamental, a fim de que o consumidor possa fazer a melhor compra possível. Porém, tal entendimento é dificultado pelo fato de o seguro geralmente ser adquirido em cima da hora e pela internet.

Nas suas conclusões, referindo-se ao seguro de uma forma geral, Cauê Vieira afirmou que as seguradoras devem entender os sistemas de defesa dos consumidores como um canal para melhor entender os desejos e necessidades de seus clientes.

Fonte: [CNseg](#), em 02.05.2016.