

Quarta edição do Seminário de Direitos & Deveres reúne 170 participantes em Porto Alegre

Nos debates que permearam a programação do 4º Seminário Direitos & Deveres do Consumidor de Seguros, consolidou-se a posição, tanto dos órgãos de defesa e direito do consumidor quanto da iniciativa privada e do Judiciário, de que se faz necessária uma maior interação entre todos os pares. Grande parte dos palestrantes que compuseram os painéis do evento apontou o fortalecimento do intercâmbio de informações como peça-chave para a construção de uma nova agenda de relacionamento com o consumidor.

A quarta edição do Seminário de Direitos & Deveres, promovido pelo INEC e pela revista Consumidor, com apoio da CNseg e da Escola Nacional de Seguros, reuniu, na última sexta-feira, dia 29, em Porto Alegre (RS), cerca de 170 pessoas entre representantes do mercado segurador, do Judiciário e de entidades de Defesa e Direito do Consumidor, que discutiram novas propostas e esforços para ampliar a confiabilidade e a transparência nas relações com o “novo consumidor”.

Ainda na abertura do seminário, a presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes (e vice-presidente da CNseg), disse que eventos dessa natureza são uma fonte de conhecimento e de aperfeiçoamento para a atividade seguradora, ressaltando ainda a importância da proximidade com os Procons.



A vice-presidente da CNseg e presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes, ao lado do diretor de Ensino Superior da Escola Nacional de Seguros, Mario Couto Soares Pinto, e do presidente do Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão (INEC), José Luiz da Silva.

Em sua fala, Solange apontou, ao lado do diretor de Ensino Superior da Escola Nacional de Seguros, Mario Couto Soares Pinto, e do presidente do Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do

Cidadão (INEC), José Luiz da Silva, o foco na educação em seguros como ponto primordial para o desenvolvimento do setor. “Estamos convictos de que temos que dar informação à sociedade. Informação e conhecimento significam empoderamento”, afirmou.

Desta forma, o consumidor tem que se sentir parte da cadeia produtiva. Ele precisa deter informação para ter o poder e a capacidade de decisão”, acrescentou.

Em linha com esse posicionamento, o diretor geral executivo da CNseg, Marco Antonio da Silva Barros, disse que a relação do mercado segurador com o consumidor é muito próxima, uma vez que a interação se dá nos momentos de reparação de patrimônio, de mitigação de situações críticas e na entrega se sonhos. “É por meio desses eventos, dessas discussões que nós podemos cada vez mais ampliar o nosso conhecimento sobre aquilo o que devemos fazer para estarmos cada vez mais presentes e com mais clareza para os nossos consumidores”, afirmou.

A liberdade de escolha foi o tema central escolhido pelo diretor de Pesquisas e Projetos do Instituto Brasileiro do Direito Público (IDP), Ricardo Morishita Wada, ex-diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), para conduzir a palestra ‘Liberdade e Igualdade nas Relações Jurídicas de Consumo e de Seguros: desafios para a construção de um novo futuro’. Em sua explanação, Morishita disse que espaços em eventos como este são importantes porque eles reafirmam a defesa do consumidor como um tema de interesse público. Ele defendeu que a liberdade de escolha é um direito tutelado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas fez várias reflexões ao longo da sua apresentação. “O consumidor é livre para escolher? Em qualquer situação? E se houver uma vulnerabilidade? É justo tomar uma decisão sem ter informação?”, questionou, enumerando que a liberdade de escolha pressupõe um ato consciente e livre do consumidor, informação adequada e ausência de coação, constrangimento ou enfraquecimento da posição do consumidor. “A educação tem uma correlação direta com a adversidade ao risco”, frisou.

Boletim Consumidor.Gov

Como uma plataforma de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senaccon) do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade, o Consumidor.Gov é um grande canal para soluções de conflitos. Esta foi a opinião da diretora do Procon-PR e presidente da Associação ProconsBrasil, Claudia Francisca Silvano. “A empresa que despreza o Consumidor.Gov, que não adere ao Consumidor.Gov é uma empresa que parou na história. O consumidor de hoje precisa de uma resposta rápida e mais do que isso: uma resposta dada por aquele que criou o problema, que é o fornecedor”, colocou. Segundo ela, o canal é uma das formas pela qual as empresas irão conseguir recuperar a confiança do consumidor.

Já a ouvidora da Icatu Seguros e membro das comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg, Gabriela Ourivio Assmar, falou sobre o Boletim Consumidor.Gov que a CNseg está desenvolvendo e finalizará ainda este semestre para o mercado de seguros. “A grande democracia que o Boletim traz é um encontro de stakeholders, de atores deste mercado que é interdependente”, falou referindo-se aos 70% das empresas do setor de seguros que já estão cadastradas no Consumidor.Gov. De acordo com ela, essa presença da empresa já demonstra uma credencial de transparéncia já que este é um canal onde a empresa escolhe se quer participar ou não ao contrário de outros. “Nas redes sociais, por exemplo, o consumidor está se tornando hiper-suficiente, já que a reclamação viraliza e a resposta (da empresa) não viraliza”, pontuou. “Estar no Consumidor.Gov quer dizer: eu sou uma empresa que quer resolver o seu problema”, concluiu.

Na mesma linha, a ouvidora da Bradesco Seguros e membro das comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg, Gisele Garazi Oggioni de Araújo falou sobre o papel cada vez mais estratégico e importante que as ouvidorias têm dentro das empresas. “As ouvidorias tem o papel de captar o que na relação empresa-mercado não está funcionando bem para melhorar processos. Nós, as empresas, recebemos mais esse recurso que é o Consumidor.Gov de braços abertos”,

finalizou.

Fonte: [CNseg](#), em 03.05.2016.