

Secretário da Senaçon participa da 6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros*Armando Luiz Rovai*

Direito ao consumidor é algo transformador, afirmou Armando Luiz Rovai, novo titular da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada há quarto anos. “A defesa do consumidor possibilita que se tenha uma visão do indivíduo, tratando dos direitos daqueles que movimentam as empresas e a economia. Entendo que os empresários têm de buscar o lucro, mas desde que pensem no todo. E, em especial, no seu consumidor. Isso é fundamental e nos fazer pensar em como podemos criar uma sociedade melhor. E não tenho dúvida de que essa sociedade melhor vem do empoderamento do consumidor”, afirmou Rovai em sua palestra na 6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros organizada pela CNseg, com apoio da Escola Nacional de Seguros, em São Paulo, que acontece nesta quinta-feira, em São Paulo.

Segundo Rovai, para alcançar a cidadania um primeiro e urgente passo é reduzir a judicialização. “Temos 110 milhões de processos em andamento no Brasil. Desses, estima-se que 30% são de origem da defesa do consumidor. Ou seja, um processo a cada dois habitantes do país. Isso mostra um atraso grande para fazer justiça. Afinal, não há justiça com um atraso na forma de julgar”. Segundo ele, no mercado segurador, saúde é o segmento que mais acumula ações na Justiça.

Rovai ressalta que o número de processos deixa claro que é preciso buscar meios alternativos de soluções de conflito. O professor, como se intitula, comentou que teve sorte em assumir uma secretaria que funciona em sua excelência. “Minha meta é manter a Senacon em sua trajetória de crescimento e de inovação implementada pela minha antecessora, Juliana Pereira”. Além disso, ele quer deixar um legado. Uma de suas metas é criar um canal de comunicação com todos os órgãos de defesa do consumidor como também em Tribunais de Justiça, que possa ser usado como uma solução alternativa de conflitos.

Ele destacou a ferramenta eletrônica que ajuda na resolução de conflito, que é o portal do Governo Federal criado para amplificar a voz do consumidor: consumidor.gov.br. O portal visa intermediar os conflitos entre cidadãos e empresas e, assim, reduzir o número de ações na justiça. “Esse canal pode se transformar em uma porta única de entrada para dar condições do consumidor de ter uma melhor ponderação dos conflitos”, ressaltou ele. “Levando essa ferramenta aos diversos

órgãos de defesa do consumidor existentes no Brasil, isso certamente nos ajudará no processo de desjudicialização”, acredita o secretário. “Juntos podemos fazer com que haja cidadania plena na proteção do consumidor. Mas a sociedade tem de estar interessada em reduzir as discussões judiciais”, frisou.

Outra frente para criar uma plataforma para melhorar a relação entre direitos e deveres é fomentar mecanismos de resolução de conflitos através de escolas e faculdades. “Seguro é muito mal ensinado nas faculdades de Direito. Precisamos corrigir isso para ter um resultado de médio e longo prazos nesta jornada”, comentou.

Rovai também cita a necessidade de que as companhias invistam na transparência dos produtos e na consultoria da venda, para que os consumidores saibam exatamente o que estão comprando, o que certamente reduz uma boa gama das ações que lotam o Judiciário. “Ser ético sem ser poético. A indústria de seguros tem de estar permeada pela transparência e veracidade com o que é consignado numa apólice. Assim como o componente ético deve fazer parte do dia a dia da empresa, deve também fazer parte do dia a dia do cidadão”, finalizou o titular da Senacon.

Fonte: [CNseg](#), em 29.09.2016.