

## ***Corretores de seguros travam guerra na Susep e na Justiça contra a plataforma online da Caixa Seguradora. Saiba como fica o consumidor nessa briga***

Por Marília Almeida

Com apelo jovem e moderno, a Youse, subsidiária da Caixa Seguradora, foi lançada no mercado envolta de um ar de inovação ao permitir que seguros de carro, vida e da casa pudessem ser adquiridos totalmente online, sem a intermediação de corretores de seguros.

E vai mais além: as proteções podem ser personalizadas (o consumidor pode escolher as coberturas que quer adicionar ao seguro) o que pode torná-las mais baratas do que a média do mercado.

O posicionamento agressivo gerou polêmica entre entidades de corretores de seguro, que reclamaram que a empresa “ilude o consumidor ao afirmar que o corretor de seguros não é necessário”.

A reclamação fez com que a Youse realizasse mudanças em textos divulgados no seu site e deixasse mais claro que sua operação é, sim, intermediada por uma corretora de seguros, caso o consumidor queira tirar dúvidas na hora da contratação da proteção online.

A briga chegou até a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e à Justiça quando essas entidades verificaram que, apesar da publicidade e do funcionamento do site, o registro da Youse como uma seguradora independente ainda não foi aprovado pelo órgão regulador.

Para se adequar, a Youse destacou em seu site, inclusive em seu próprio logo, que as proteções vendidas atualmente são as mesmas comercializadas pela Caixa Seguradora. A empresa argumenta que, enquanto o seu registro não sai, atua apenas como uma plataforma de vendas da Caixa.

Mas esse argumento não parece ter convencido a Susep, conforme nota enviada pelo órgão para EXAME.com. “A atuação, da forma descrita, está em análise e apuração pela Diretoria de Supervisão de Conduta, visto que, ao menos em tese, parece não haver previsão legal”.

Na sexta-feira, a 10ª Vara Federal do Rio de Janeiro determinou que a Youse cesse imediatamente a comercialização de seguros, decisão liminar em resposta à ação movida pela Federação Nacional dos Corretores de Seguro (Fenacor). A liminar também veda a divulgação de publicidade sobre os produtos da Youse, que fica ainda impedida de renovar as apólices contratadas.

A briga tem pontos semelhantes por conta dos preços mais acessíveis cobrados por um novo modelo de venda, no qual a tecnologia tem um forte papel.

Afinal, como fica o consumidor nesta briga? A venda direta de seguros, totalmente online e personalizada, é positiva para quem compra seguros?

### **Consumidor tem direito à informação**

A venda direta de seguros, sem a intermediação de corretores, é permitida por lei. De acordo com a Susep, o seguro pode ser contratado por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado e registrado na Susep ou diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes junto às sociedades seguradoras.

O problema é, conforme explica o especialista em seguros Gustavo Mello, que comprar seguros pela internet não é como comprar um livro. “Há muitos detalhes que precisam ser observados”. Além disso, ressalta Mello, um corretor de seguros compara preços da proteção em diversas

seguradoras para oferecer a melhor opção ao consumidor.

Questionada sobre se o modelo da Youse deixaria o consumidor desprotegido, a Susep defende que é um direito básico do consumidor de seguros, como em qualquer relação consumerista, receber a informação de forma transparente e adequada. “É necessário compreender que o seguro tem as suas nuances e tecnicidade de seus contratos, e, também, que, em determinadas situações, se estará lidando com consumidores vulneráveis ou hipossuficientes”, diz o órgão, em nota.

É o que também defende Maria Inês Dolci, diretora da associação de consumidores Proteste. “Desde que ofereça todas as condições para o consumidor fazer uma escolha consciente e seja muito transparente sobre condições e termos do contrato, a venda direta não vai ferir o direito que o consumidor tem à informação. Sabemos que a contratação de serviços é cada vez menos presencial por conta da tecnologia”.

Segundo a Youse, em nota, “tanto a plataforma digital quanto as condições contratuais do produto possuem linguagem simples, clara, direta e acessível ao consumidor, familiarizando-o com a linguagem, processos e características dos produtos de seguros. E se ainda assim restar alguma dúvida, disponibilizamos canais de atendimento com equipe altamente especializada para atender o cliente da melhor forma possível”.

A plataforma afirma ainda que todas as informações contratuais e legais são fornecidas ao cliente durante toda sua experiência na plataforma de vendas.

Além dos canais de atendimento, o cliente pode consultar previamente as condições contratuais do serviço desejado; ele ainda será informado das características de cada cobertura no processo de escolha (pré-venda) e a plataforma encaminha eletronicamente o resultado de sua contratação.

### **Modelo exige cautela**

Com o novo modelo proposto pela Youse, o consumidor precisa, mais do que nunca, ler todo o contrato. “Quando o consumidor contrata um serviço de forma direta pressupõe-se que saiba quais são suas necessidades, não apenas se a proteção cabe no bolso”, diz Maria Inês, da Proteste.

Essa regra é especialmente válida para a própria Youse. Os preços mais acessíveis cobrados na plataforma têm um por quê, que não é exatamente o fato de personalizar o seguro com menos coberturas: a plataforma vende proteções mais simples do que as comercializadas por outras seguradoras.

No seguro de carro por exemplo, a Youse não cobre perdas parciais de colisões nem danos materiais a terceiros. Por conta disso, não cobra franquia do segurado ([veja por que a franquia é importante](#)). Já no seguro de vida da plataforma, o segurado tem uma carência de 18 meses para que passe a ter direito à indenização.

É este ponto que a Fenacor diz ser o foco do conflito. “A Fenacor não combate a Youse para garantir exclusividade e reserva de mercado aos corretores. A nossa intenção é, acima de tudo, defender os interesses dos consumidores”.

A limitação da cobertura do seguro de vida, diz a entidade, em nota, “é apenas uma das armadilhas escondidas nas condições contratuais impostas pela empresa, que não é autorizada a operar (...). A Youse está muito longe de se parecer com o aplicativo de transporte de passageiros Uber. Tem muito mais semelhanças com aquela van do transporte alternativo, irregular”.

### **Pesquise**

Por causa das diferenças de cobertura existentes entre os seguros vendidos no mercado, especialistas aconselham o consumidor a sempre realizar uma pesquisa antes de optar por uma proteção. “A própria liberdade de personalizar uma proteção pode ter um custo embutido que pode

torna-la desvantajosa com relação a outras existentes no mercado”, diz Maria Inês, da Proteste.

Além disso, dependendo da diferença de preço entre as proteções, um seguro mais completo pode valer mais a pena, já que minimiza o risco de o segurado ter prejuízos no futuro.

Assim que aprovada como seguradora, a Youse pretende passar a comercializar produtos próprios. Apesar de ter a intenção de completar o seu portfólio de produtos, afirma, em nota, que irá continuar a oferecer proteções “de forma simples, acessível e customizável”.

**Fonte:** [EXAME](#), em 21.11.2016.