

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”.

Pesquisa

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.