

4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguro aproxima mercado de Procons, em João Pessoa

A quarta edição do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguro, realizado pela CNseg, com o apoio da Associação Brasileira de Procons e do Fórum dos Procons do Nordeste, na cidade de João Pessoa (PB), entre 12 e 13 de abril, contou com 25 representantes de 15 seguradoras; 35 representantes de 19 Procons; 8 representantes de órgãos públicos, entre Senaçon, Ministério Público e Defensoria Pública, e 25 representantes da CNseg e Federações associadas, totalizando 93 participantes.

No primeiro dia do evento, a abertura institucional contou com a presença do presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araujo Coriolano; do desembargador presidente da 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, Saulo Henrique de Sá e Benevides; da diretora do Procon Estadual do Paraná e presidente da ProconsBrasil, Claudia Francisca Silvano; da superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste, Késsia Liliana Bezerra Cavalcanti; da coordenadora geral de Articulação de Relações Institucionais da Senaçon, Patricia Galdino de Faria Barros; da vice-presidente da CNseg, presidente da Fenasaúde e sponsor da ênfase do consumidor no planejamento estratégico da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes; do presidente do Sindicato das Seguradoras dos Estados da Bahia, Sergipe e Tocantins, João Giuseppe Silveira Leite Esmeraldo, e do presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais, Ricardo Morishita Wada.

A advogada especializada em direito do Consumidor, Angélica Carlini, fez a primeira apresentação do evento, sobre o tema “Fundamentos do Seguro”, que segundo a palestrante precisa ser entendido como um “importante instrumento de construção de paz social”. Em seguida, três painéis apresentaram, respectivamente, as peculiaridades do Seguro de Automóvel, da Saúde Suplementar e da Venda de Seguro no Varejo (seguro de garantia estendida e seguro de roubo e furto de celular), com a participação dos seguintes executivos do mercado segurador:

Seguro de Automóvel

- Sylvia Rocha da Silva Varoto - gerente Jurídica Consultiva da Sul América e membro das Comissões de Automóvel e de Assuntos Jurídicos da FenSeg
- Renata Struckas - gerente Jurídica de Produtos da Porto Seguros e membro da Comissão de Assuntos Jurídicos da FenSeg
- Moderadora: Claudia Pires Rodrigues Wharton - ouvidora do Grupo Segurador Bando do Brasil e Mapfre e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

Saúde Suplementar

- Solange Beatriz Palheiro Mendes - vice-Presidente da CNseg e presidente da FenaSaúde
- Angélica Carlini - mestre e doutora em Direito e Advogada Especialista em Direito de Seguro, Relações de Consumo e Responsabilidade Cívi
- Moderadora: Clarissa Santiago Dias Barroso - gerente de Gestão de Litígios da Amil

Venda de Seguro no Varejo (Seguro de Garantia Estendida e Seguro de Roubo e Furto de Celular)

- Marco Aurelio Garutti de Araujo - superintendente Técnico, Vida e Affinity, da Seguros Sura e presidente da Comissão de Garantia e Affinity da FenSeg,
- Marcelo Santilli - superintendente Jurídico da Cardif do Brasil e membro das Comissões de Relações de Consumo da CNseg e de Garantia Estendida da Fe
- Amanda Biscaro - ouvidora da TWG e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg

- Moderador: Emerson Del Re - ouvidor da Assurant Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg

Seguro DPVAT

- Cristiane Ferreira - diretora da Seguradora Líder, administradora do Seguro DPVAT
- Rosana Techima Salsano - diretora de Previdência da Caixa Seguradora S/A, membro do Conselho de Administração da Seguradora Líder, administradora do Seguro DPVAT e presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg
- Angela Amparo - assessora da Presidência da Seguradora Líder, administradora do Seguro DPVAT
- Moderador: Guilherme Callado - consultor de Ouvidoria da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

No encerramento do primeiro dia, voltaram à mesa Ricardo Morishita Wada, Claudia Francisca Silvano, Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, e Rosana Techima Salsano, acompanhados do ouvidor da Seguradora Líder, administradora do Seguro DPVAT, Paulo Roberto Amador dos Santos.

O segundo dia do Colóquio foi dedicado às apresentações dos Procons, que trouxeram estatísticas sobre as principais reclamações dos consumidores, além de abordarem os canais e ações mais eficientes para a resolução de conflitos nas relações de consumo.

Na abertura institucional do segundo dia, Ricardo Morishita Wada apresentou palestra sobre o papel da cultura para a construção de valores nas sociedades. Na sequência, Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti abordou a “comercialização de seguros e a prática ilegal de venda casada” e Maria Danyelle Sena, gerente jurídica do Procon Estadual de Pernambuco, fez uma apresentação sobre “seguro de automóveis e casos de cobertura do seguro DPVAT”.

No encerramento do segundo dia, voltaram à mesa Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, Rosana Techima Salsano, Claudia Francisca Silvano, Patrícia Galdino de Faria Barros, e Ricardo Morishita Wada, dessa vez acompanhados do superintendente Executivo Técnico da CNseg, Alexandre Henriques Leal Neto, e do coordenador Jurídico da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho, que realizou a palestra de encerramento.

De acordo com a presidente da Associação Brasileira de Procons, “eventos como esse constroem pontes, que é o que precisamos”. E, além de construir pontes, servem, também, para a busca de soluções para problemas fora do caminho da judicialização, “o que é muito bem-vindo, pois a justiça já está muito sobrecarregada”, como afirmou o desembargador presidente da 3ª Câmara Cível do TJ da Paraíba.

Presente em todas as edições do Colóquio, do qual foi um dos idealizadores, o professor e ex-diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, Ricardo Morishita, ressaltou que o evento foi pensado como um espaço para a construção de valores. E entre esses valores, o da transparência é um dos mais importantes, passível de ser fortalecido pela troca de experiências que o evento propicia, como afirmou a superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste, complementando que, “ao fim do Colóquio, retornaremos ao dia-a-dia mais ricos de conhecimento e mais capacitados”. E para esse conhecimento possa continuar a se ampliar, o superintendente-executivo técnico da CNseg apresentou o programa de Educação em Seguros da CNseg, com destaque para a série de cartilhas sobre fundamentos do seguro, que na próxima edição abordará a “Gestão de Risco e o Seguro”.

A presidente da Comissão de Relações de Consumo enfatizou a importância de ser transparente e claro na hora da venda, e desenvolver produtos que efetivamente atendam a necessidade dos diversos consumidores, entendendo que o consumidor mudou, está mais esclarecido e ao mesmo

tempo precisa que as informações cheguem a ele de forma mais lúdica. A executiva reiterou o compromisso da Comissão de Relações de Consumo de trabalhar para entender as causas de insatisfação do consumidor, utilizando dados do Sindec e da plataforma [Consumidor.Gov](#), realizando um mapeamento de quem e como as reclamações são tratadas dentro das empresas, para que possam ser compartilhadas boas práticas e melhorar cada vez mais o atendimento ao consumidor.

Durante o evento, também foi anunciado que as próximas edições do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguro – que já aconteceu nas regiões Centro-Oeste (Cuiabá/MT), Sul (Curitiba/PR), Norte (Manaus/AM) e Nordeste (João Pessoa/PB) – serão realizadas ainda este ano, em Minas Gerais e em São Paulo.

Para ter acesso aos materiais distribuídos aos participantes do Colóquio e às apresentações realizadas no evento, [clique aqui](#).

Fonte: CNseg, em 19.04.2017.