



É curioso como relações complementares que funcionam bem são vendidas como relações conflituosas que funcionam mal. Isso acontece regularmente em função de vários fatores que distorcem a realidade, criando um filme onde as coisas fluem como nas histórias de ficção.

Goebels, o ministro da propaganda de Hitler, dizia que uma mentira repetida mil vezes se transforma em verdade. E boa parte dos políticos querem notícias envolvendo seus nomes, tanto faz se boas ou ruins, porque pouco tempo depois o fato está esquecido, mas o nome fica na cabeça do eleitor, que, ao não conhecer muita gente no longo rol dos candidatos, vota no nome que lhe é familiar, sem se lembrar porquê.

Não cabe aqui analisar as causas. O que é importante se ter claro é que a alteração da realidade pelos motivos mais diversos é parte viva da história da humanidade, o que faz com que determinados personagens sejam vistos como bandidos num lugar e heróis em outros.

Na longa lista de situações onde isso ocorre encontramos setores econômicos inteiros, produtos, marcas, fabricantes, pessoas, lendas, etc. A lista é quase infinita. Não há o que fazer. É assim que o mundo gira e hoje, com as redes sociais, as pessoas físicas e jurídicas precisam redobrar os cuidados porque para se transformarem em bandidos é questão de minutos, até porque pouca gente checa ou critica a fonte e a informação. O que é publicado e passado adiante é tomado como verdade, por mais impossível, improvável ou mentirosa que a informação seja.

Um bom exemplo disso é a relação entre segurado e seguradora. A seguradora age complementarmente ao segurado, nas situações em que ele sofre uma perda financeira coberta por uma apólice.

Não é verdade que a seguradora quer sempre levar vantagem em cima do segurado e que ela faz o que pode para não pagar a indenização. Na imensa maioria das vezes, a seguradora paga o que é devido sem qualquer problema e rapidamente. Basta ver a quantidade de acidentes de carros e o número de ações movidas contra as seguradoras por conta do não pagamento das indenizações. Aliás, o seguro de veículos brasileiro é dos que tem a indenização paga mais rapidamente no mundo. Aqui, não é raro uma perda total ser paga em uma semana após a entrega da documentação para a seguradora.

Outro exemplo interessante são os planos de saúde privados. Se lembrarmos que uma única operadora autoriza mais de 80 milhões de procedimentos por ano, a quantidade de reclamações contra os planos se torna mínima. Somando-se todos os tipos de reclamações, num universo de 50 milhões de segurados, elas não chegam a 100 mil, sendo que boa parte não envolve o atendimento, mas o custo do produto.

Todavia, é comum se ouvir que as seguradoras só querem receber o prêmio e que as operadoras

de saúde são caras, pagam mal os prestadores de serviços e deixam seus segurados na mão. Curiosamente, os planos de saúde estão entre os sonhos de consumo da sociedade brasileira. E os grandes hospitais de ponta, que colocam a medicina nacional no mesmo patamar do que é feito de melhor nos países desenvolvidos, não teriam condições mínimas de custeio se não houvesse os planos de saúde privados.

Claro que existem falhas e elas são dramáticas para o segurado. Ninguém espera contratar um produto que garante sua proteção e, ao precisar dele, dar com a cara na porta. Mas o funcionamento de uma seguradora depende de seres humanos passíveis de errarem pelas razões mais inusitadas, desde problemas familiares até uma ressaca mal curada ou falta de treinamento para uma determinada situação.

Também existem os picaretas, os desonestos que querem levar vantagem em cima do cidadão de bem e armam golpes contra ele. Mas aí não são apenas negativas de seguros ou arapucas para pegar incautos. Fraudes e golpes existem em todos os setores da sociedade e variam de intensidade, criatividade e frequência na medida em que são bem montados e bem vendidos. Que o diga a operação Lava Jato. Ao contrário dela, a atividade seguradora é séria e garante o funcionamento da sociedade.

**Fonte:** O Estado de São Paulo, em 02.05.2017.