

Coordenadora de Atendimento do Procon-RJ destacou os problemas que a falta de uma comunicação adequada causa a clientes, empresas e Estado

“A informação é a base de tudo. É a troca. Quando é oferecido ao consumidor um produto ou um serviço é importante que ele seja informado sobre quais são os seus direitos, ou seja, sobre todas as informações que estão envolvidas na relação de compra e venda. E a informação tem que ser clara, precisa e em língua nacional como orienta o Código de Defesa do Consumidor”. Com essas palavras, a coordenadora de Atendimento do Procon-RJ, Soraia Panella, marcou a sua participação no 2º Encontro com os Ouvidores dos Mercados Supervisionados, realizado nesta terça-feira, dia 29 de agosto, na sede da Superintendência de Seguros Privados (Susep), no Rio de Janeiro.

Na abertura do evento, o titular da Diretoria de Supervisão de Conduta da autarquia (Dicon), Carlos de Paula, enalteceu a importância da participação do mercado segurador no constante processo de aprimoramento das relações diretas com o consumidor. Ele também abordou o fato de muitas das reclamações e denúncias que chegam à Susep serem consideradas inadequadas. “Em um período de um ano, 1.178 processos chegaram à Susep, dos quais 64% foram considerados improcedentes. Quando estratificamos esses dados, é notório que uma comunicação com transparência voltada a todas as classes sociais é um desafio que precisa ser enfrentado constantemente. A ausência de uma boa comunicação causa efeitos colaterais que acabam onerando muito mais todos os envolvidos nas relações de consumo”, avaliou De Paula.

Na sequência, Soraia Panella, do Procon-RJ, explicou o porquê de um consumidor bem informado ter um nível de aceitação bem mais alto, mesmo quando realiza uma consulta ou registra uma reclamação no órgão. “O consumidor bem informado é o consumidor mais paciente do mundo. Ele vai buscar ajuda no Procon? Vai, mas ele chega de forma mais branda. Lidamos no dia a dia com pessoas que não cogitam a possibilidade de receber um não como resposta já que estão querendo resolver os seus problemas”, ponderou, reafirmando que um dos principais problemas que chegam ao Procon é a falta de informação.

Ainda de acordo com a coordenadora do Procon-RJ, a maioria dos transtornos começa na ponta, no início, com os vendedores e com os pontos de Serviço de Atendimento ao Consumidor (Sac) e acaba explodindo nas ouvidorias e nos órgãos de defesa do consumidor. “Faltam equipes capacitadas para o atendimento. E quem está atendendo o cliente precisa saber quais são os direitos dele e o seu, enquanto fornecedor do serviço ou do produto. Eu digo sempre que o Procon é um órgão de defesa ao direito do consumidor e não do consumidor propriamente dito”, concluiu. No universo dos produtos de seguros, ela citou o seguro de garantia estendida e os seguros voltados a aparelhos celulares como líderes de dúvidas e reclamações dos consumidores.

Nessa mesma linha, a coordenadora-geral de Fiscalização de Conduta da Susep, Cidice Hasselmann, pontuou que este tema é tão importante para o desenvolvimento sustentável do setor de seguros que não será esgotado em um único encontro. “É necessário que vocês, ouvidores, pensem em como influenciar as empresas a melhorarem a informação que chega ao consumidor. Não basta que as condições gerais de produtos e serviços estejam disponíveis nas páginas das companhias na internet, por exemplo. A informação está, de fato, sendo vista pelo consumidor?”, indagou. Outro tema que teve espaço na pauta do evento girou em torno da responsabilidade administrativa dos ouvidores conforme disposto na Resolução 279 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

A série de encontros, uma iniciativa da Diretoria de Supervisão de Conduta da autarquia (Dicon), teve início em agosto deste ano e reúne ouvidores dos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, além de representantes de entidades do setor como a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) e o Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp).

Fonte: SUSEP, em 31.08.2017.