

Por Ludmila Pizarro

Ele é vendido nas lojas e envolve bens duráveis como geladeiras, fogões e TVs, entre outros

A falta de treinamento dos vendedores tem gerado confusão na hora em que o consumidor adquire um seguro estendido. A constatação é do presidente da Associação Brasileira dos Procons (ProconsBrasil), Paulo Miguel. “A seguradora não prepara o pessoal ‘da ponta’ para dar os detalhes da cobertura que a pessoa está comprando”, diz ele. O seguro estendido é vendido nas lojas e envolve bens duráveis como geladeiras, fogões e TVs, entre outros.

Segundo o presidente da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), Márcio Coriolano, os treinamentos estão sendo priorizados pelas seguradoras. “Temos investido em treinamento e na ampliação da informação sobre o seguro estendido, temos uma rádio na internet e divulgamos vídeos no Youtube para diminuir as dúvidas”, diz Coriolano. O material está disponível no site <http://cnseg.org.br>

Miguel destaca as dúvidas envolvendo o público mais velho. “Eles (idosos) acreditam que estão comprando o seguro do produto. Mas, na verdade, é uma extensão da garantia. Nesse caso, será feito o conserto do bem, mas a expectativa do cliente é que ele seja substituído por um novo”, afirma.

Para a advogada da Associação Proteste, Sonia Amaro, a falta de informação clara fere o Código de Defesa do Consumidor. “O consumidor tem que ser bem informado sobre a cobertura, sobre o prazo, sobre a quem recorrer na hora de usar o seguro”, afirma Sonia.

Segundo Coriolano, as seguradoras também estão investindo em informar melhor os consumidores sobre o seguro do smartphone. “Tem gente que acha que, se tem seguro, basta informar à seguradora que o celular foi roubado. Não é assim. Tem que fazer boletim de ocorrência, como no caso de roubo de automóvel”, diz. A CNseg realiza em Belo Horizonte o 5º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, que termina nesta terça-feira (31).

Fonte: [O TEMPO](#), em 31.10.2017.