

Na sexta-feira (13) a Fundação Procon-SP recebeu representantes da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), liderados pelo Consultor Ricardo Morishita, para uma rodada de discussões sobre as principais queixas feitas ao Procon contra o setor. Esse foi o segundo encontro. O primeiro, realizado em março, focou os problemas dos produtos relacionados à saúde.

Dessa vez, participaram também representantes da Virginia Surety, Bradesco, Caixa Seguros, Cardif, MetLife, BB Mapfre, Axa Seguros, Assurant Seguros e Zurich Minas Brasil Seguros. A falta de transparência, informação e práticas de venda questionáveis são as principais críticas apresentadas pela equipe do Procon, especialmente em relação aos microsseguros.

Marta Aur, da Diretoria de Atendimento e Orientação, apoiou-se em casos reais para ilustrar as demandas que chegam à fundação. Não faltou sequer uma gravação em que o consumidor “compra sem querer” um seguro e o Procon recebe da empresa a “prova” da transação: uma gravação que demonstra o artifício usado para a venda. Morishita questionou a segurança jurídica desse tipo de contrato.

Outro ponto discutido foi o seguro de celulares que cobrem apenas 75% do valor do bem, quando o consumidor ao contratá-lo tem a percepção de que terá, em caso de furto/roubo, um aparelho novo – o que não acontece. Representante da CNseg falou em co-participação do consumidor em função do “risco moral alto”, ou seja, ao contrário do que acontece nos casos de veículos roubados, o setor cobra uma franquia de 25% dos donos dos celulares, podendo não pagar o prêmio em caso de furto simples. O consumidor entretanto nem sempre sabe diferenciar o furto simples do qualificado e do roubo.

O encontro de sexta-feira foi mais uma etapa para a preparação de um fórum previsto para acontecer no mês de junho onde se pretende buscar alternativas para a melhoria do relacionamento com o consumidor. Marta Aur destacou a importância de se apurar essas arestas a fim de garantir a reputação das empresas e produtos do setor. A garantia estendida foi apontada como um dos itens que os especialistas do Procon não adquirem nem recomendam.

Fonte: [Procon-SP](#), em 19.04.2018.