

Depois de várias reuniões preparatórias, especialistas da Fundação Procon - SP tiveram um encontro com representantes da Confederação Nacional de Seguros Gerais para discutir os principais problemas enfrentados pelos consumidores de seguros, exceto aqueles referentes à saúde suplementar - mais complexo ainda.

O [evento organizado pela CNseg](#) vai ao encontro da própria missão da Fundação Procon-SP que visa a harmonização do mercado com os interesses do consumidor.

As áreas de atendimento e controle de processos participaram do colóquio para expor os problemas e as recomendações para reduzir a taxa de queixas e aumentar os índices de resolutividade diante das denúncias que a fundação recebe.

Para o diretor executivo da fundação – Paulo Miguel – é preciso preparar as “pontas” para esclarecer as dúvidas dos clientes a fim de que eles adquiram exatamente o que buscam e recebam o que, de fato, contrataram.

Especialistas da Diretoria de Atendimento destacaram a forma como os produtos do setor são comercializados, especialmente o seguro de celulares que não cobre 100% do aparelho em casos de perda ou furto simples. Para eles, os termos usados nem sempre são compreendidos e o consumidor tende a confiar naquilo que é dito e nem sempre está escrito nos contratos.

Para especialistas não é mais possível aceitar a venda casada ou a falta de informação – infrações previstas no Código do Consumidor há quase 28 anos. A Fundação Procon SP cobrou mais compromisso das empresas a fim de encaminhar para as negociações pessoas com poder de fato para isso e não apenas representantes capazes de repetir o mesmo script do SAC.

Fonte: [Fundação Procon SP](#), em 14.06.2018.