Cuiabá reúne em 25 e 26 de junho representantes de seguradoras e Procons para debater as relações de consumo

Contribuir para a harmonização das relações de consumo por meio da construção de consensos entre o setor segurador e os órgãos de defesa do consumidor é a razão da realização dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, organizado pelas Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg, em parceria com a Associação Brasileira de Procons - ProconsBrasil. Em sua sétima edição, o evento acontece nos dias 25 e 26 de junho, na cidade de Cuiabá, reunindo mais de 100 participantes, com quase 50 representantes de 22 Procons dos 3 Estados do Centro-Oeste e o Distrito Federal, além de executivos de 28 seguradoras e representantes das redes varejistas.

Nesta edição, que retorna ao Mato Grosso, marcando o início do segundo ciclo após seis encontros em todas as região do Brasil desde 2014, estão em discussão os produtos de seguro com mais demandas nos Procons da região.

Na parte da manhã do primeiro dia, o vice-presidente da FenaPrevi, Francisco Alves de Souza, apresentou os fundamentos da Assistência Financeira, destacando especialmente a diferença para o crédito consignado. Ana Flávia Ribeiro Ferraz, Presidente da Comissão de Produto por Sobrevivência da FenaPrevi, abordou o Seguro de Acidentes Pessoais, ressaltando a importância da compreensão pelo consumidor da definição de invalidez permanente, no momento de decisão pela compra do produto. Karina Massimoto, membro da mesma Comissão na FenaPrevi, tratou do Seguro de Vida e de sua importância para recompor rendas na ausência do principal provedor familiar. E o presidente da Comissão Jurídica da CNseg, Washington Silva, apresentou o Seguro Prestamista, que protege o contratante de crédito em caso de morte, invalidez, desemprego involuntário ou perda de renda do segurado. Os seguros Habitacional, Residencial e de Condomínio, foram apresentados pelo presidente da Comissão de Riscos Patrimoniais Massificados da FenSeg, Jarbas Medeiros Bacianio, a pedido dos Procons, que queriam entender as diferenças entre os ramos.

Já na parte da tarde, o foco ficou no Seguro de Garantia Estendida, cujos aspectos fundamentais foram esclarecidos nas apresentações de Washington Silva e Luiz Alexandre Liporoni Martins, diretor do Instituto para Desenvolvimento do Varejo (IDV), que reiterou o compromisso do varejo no combate à venda casada e a outras demandas relacionadas aos seguros vendidos nesse canal. No painel sobre o Seguro de Automóveis, o consultor da FenSeg Neival Freitas detalhou as coberturas do produto e abordou os principais pontos de dúvida e reclamações dos consumidores.

A diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, reforçou o reconhecimento conferido pelo setor à aproximação com as entidades do consumidor para ajudá-los - equanto representantes qualificados dos consumidores - a navegar pela complexidade do seguro, tornando mais compreensíveis os fundamentos técnicos e a linguagem

que orienta a formulação dos contratos. Ela também reiterou o compromisso da CNseg de tratar, nas comissões de relações de consumo e de ouvidoria, as questões mais críticas pontuadas pelos Procons, a fim de que os Colóquios apresentem entregas efetivas nesse novo ciclo que se inicia.

O presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, disse que o total apoio dado pelos presidentes e conselhos diretores das seguradoras aos ouvidores é o que os possibilita trabalhar com total ética e dedicação em prol do consumidor, “que é para quem trabalhamos”, concluiu. Silas também informou que já se encontra no Portal da CNseg a versão atualizada do Guia de Acesso dos Consumidores às Empresas de Seguro, com todas as informações necessárias para que os consumidores e os órgãos de defesa do consumidor possam acessar facilmente os diversos canais de relacionamento das seguradoras, facilitando a solução dos conflitos nas relações de consumo.

A superintendente do Procon Mato Grosso, Gisela Simona, afirmou reconhecer a importância dos Colóquios para, entre outras finalidades, “estabelecer um laço de confiança” entre as partes, que contribui para a evolução do relacionamento e elimina qualquer presunção de má fé. Gisela também apontou para a importância de compreensão da regulação do setor e leitura à luz das normas do Código de Defesa do Consumidor, chamando a atenção das seguradoras para a questão.

O idealizador dos Colóquios, o professor Ricardo Morishita, consultor da CNseg, destacou que o propósito do evento, em última instância, não é atender aos Procons ou às seguradoras, mas aos consumidores, destacando que, sem a confiança da CNseg no diálogo e na construção de pontes, “a gente não estaria aqui hoje”.

A Superintendente Jurídica da CNseg, Glauce Carvalhal, declarou que veio a Cuiabá fazer um alerta sobre as associações que oferecem o serviço de proteção veicular, que não contam com a regulação e fiscalização dos órgãos reguladores, nem possuem todas as garantias financeiras das seguradoras, necessárias para honrar seus compromissos. “O consumidor pensa que está contratando um seguro, mas está entrando em um sistema de rateio”, afirmou. Ela disse, ainda, que a questão tem preocupado muito todo o setor, por tratar-se de um produto sem amparo na regulação e que, alegadamente, sequer caracteriza uma relação de consumo, solicitando que os órgãos de defesa dos consumidores deem a devida atenção ao problema.

A tarde do primeiro dia foi encerrada com a apresentação de uma das entregas das seguradoras a partir das lições e revindicações geradas pelos Procons no primeiro ciclo de Colóquios. Representando o GT da Comissão de Garantia Estendida e Affinity resposável pela revisão do bilhete do seguro de roubo e furto qualificado de cellular, Elaine Bimbato e Eduardo Seicentos apresentaram a nova proposta de bilhete, com linguagem simplificada e ilustrações que facilitam a compreensão pelo consumidor.

O segundo dia dessa segunda edição dos Colóquios em Cuiabá está reservado para que os Procons apresentem detalhadamente as principais demandas e reclamações sobre o setor na região, além de indicarem como as empresas podem evoluir no atendimento.

Fonte: CNseg, em 26.06.2019.