

DEFESA DO CONSUMIDOR

DE OLHO NO CRIME Procon-RJ e Polícia Civil fazem parceria

O presidente do Procon-RJ, Cláudio Coelho, firmou parceria com representantes da Secretaria de Polícia Civil e os delegados Felipe

Curi, diretor das delegacias especializadas, e Ronaldo Oliveira, assessor especial da Secretaria, para apurar denúncias e reclamações de consumidores sobre irregularidades cometidas por fornecedores. Coelho destaca que a primeira ação realizada em conjunto foi contra

as empresas que fazem a instalação irregular de gás veicular. A parceria, explica ele, facilitará a apuração das denúncias, reclamações e diligências de casos em que são constatadas irregularidades e crimes contra o consumidor.

ACORDO PROCON-SP Samsung fornecerá carregador

A Samsung garantirá aos consumidores brasileiros, sem custo, o carregador para os modelos de smartphones da linha Galaxy S21 compra-

dos durante a pré-venda do aparelho que vai até 7 de março. O fornecimento do acessório foi garantido por um termo de compromisso firmado entre a fabricante de celulares e a Fundação Procon-SP. Os consumidores que comprarem o Galaxy S21 na pré-venda poderão solicitar o adap-

tador pelo site da fabricante (www.samsung-paravoco.com.br). O acessório será entregue em até 30 dias, a contar do registro da solicitação. O acordo é provisório, mas o Procon-SP espera firmar um definitivo em março.

MAIS UM ACORDO Ford garante assistência a consumidor

A Ford assinou um termo de compromisso com o Procon-SP em que se compromete a manter assistência ao consumidor com operações de

vendas, serviços, assistência técnica, fornecimento de peças de reposição e garantia. O termo tem abrangência nacional e vigência durante a vida útil dos veículos. Ficou acordado ainda a criação de um canal de contato com o Procon-SP.

Seguradoras ficam livres para oferecer 'combos'

Com desregulamentação, governo quer aumentar oferta e reduzir preços de seguros, mas há risco para o consumidor

GERALDO DOCA
geral@diarioonline.com.br
diarioonline

A partir de 1º de março, as seguradoras terão total liberdade para ofertar aos consumidores combos, ou seja, pacotes de serviços com a combinação de vários de tipos de cobertura em uma mesma apólice. Atualmente, isso não é possível. Todos os produtos precisam de aprovação prévia da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Mas o governo decidiu liberar o mercado de seguros de danos, destinados a proteger o patrimônio das pessoas e das empresas, como o de vida, residencial e de automóveis.

Segundo o diretor técnico da Susep, Rafael Scherre, o emaranhado de regras atuais torna o processo burocrático e caro, o que dificulta o acesso da população aos seguros.

—O objetivo da desregulamentação do setor é diversificar os produtos oferecidos, reduzir preços ao consumidor final e ampliar a cobertura do seguro no país. Os produtos poderão ser estruturados de forma flexível, sem análise prévia ou aprovação das condições contratuais.

A nova regra já passou por consulta pública e será divulgada amanhã pelo órgão regulador. A expectativa da Susep é que, já no segundo trimestre, comecem a aparecer produtos com cara nova no setor. Com a mudança, será possível, por exemplo, fazer um seguro residencial para

proteger a casa só quando o morador estiver fora, no trabalho ou em viagens, um sistema de liga-desliga. Esse modelo de contratação intermitente já existe para veículos e permite ao motorista acionar o seguro só quando sair da garagem.

Além de danos como furto e incêndio, o seguro residencial poderá prever assistência e serviços de manutenção de geladeira, máquina de lavar, chuveiro e encanamento. O morador poderá incluir ainda coberturas relacionadas a riscos no transporte, nos deslocamentos para o trabalho.

PRODUTOS SOB MEDIDA

O seguro do celular, hoje restrito à cobertura de furto, perda e queda do aparelho, poderá abranger proteção de dados, minimizando assim danos com vazamento de informações —cobertura, aliás, que já está no radar das seguradoras.

Segundo o presidente da Federação Nacional de Seguros Gerais (Fensseg), Antônio Trindade, as empresas estão preparadas para anunciar produtos "feitos sob medida".

—Como conheço, em tese, quem quero atingir, sei qual é a renda da família, onde mora e quais são suas necessidades imediatas, tamanho do apartamento e atividades econômicas, posso colocar em uma única apólice várias coberturas para proteger os riscos que enfrenta no seu dia a dia —explica Trindade.

A nova regra pretende simplificar os contratos para facilitar o entendimento dos consumidores, diz Scherre. Será possível, por exemplo, fazer o pedido de abertura de sinistro e pagamento de indenização por aplicativos e de forma automática em alguns seguros.

—Queremos que um mesmo produto possa atender a diferentes necessidades do consumidor. No entanto, esses produtos precisam ser simples, o consumidor precisa compreender o que vai proteger, como funciona, parar com aquela sensação de que vai comprar e quando tiver algum problema não vai receber. Além do preço —diz Scherre.

Segundo ele, a medida deve ampliar a concorrência e impulsionar o mercado de seguros com a cobertura de diversos bens. O líder de mercado hoje é o segmento de veículos e ainda assim somente 30% da frota brasileira é coberta, segundo dados da Susep.



Diversificação. Seguro residencial só poderá ser acionado se quando morador sair de casa, como existe para automóveis

—Para a desregulamentação dar certo, seria preciso redobrar a fiscalização. Hoje já temos muitos problemas, seguradoras que tentam se eximir de coberturas. Quando isso acontece, temos as circulares da Susep para defender o consumidor. Sem isso, o risco é aumentar a judicialização.

O advogado Igor Marchetti, do Instituto Brasileiro de

Defesa do Consumidor (Idoc), vê aspectos positivos na desregulamentação, como a possibilidade de flexibilizar contratos para atendimento de situações específicas, mas pondera:

—Não podemos perder de vista que, via de regra, a tendência da desregulamentação é a mitigação de direitos.

Apesar de ser necessário que os seguros de fato atendam às necessidades concretas dos consumidores, a prática precisa ser vista com cautela.

Scherre afirma, no entanto, que a Susep se preparou para a nova fase com a criação de novos mecanismos de controle, incluindo a figura do cliente oculto, que simulará a contratação do seguro. A flexibilização das regras,

FISCALIZAÇÃO MAIS FORTE

O advogado David Nigri, porém, teme que a desregulamentação prejudique o consumidor.

—Para a desregulamentação dar certo, seria preciso redobrar a fiscalização. Hoje já temos muitos problemas, seguradoras que tentam se eximir de coberturas. Quando isso acontece, temos as circulares da Susep para defender o consumidor. Sem isso, o risco é aumentar a judicialização.

O advogado Igor Marchetti, do Instituto Brasileiro de

Defesa do Consumidor (Idoc), vê aspectos positivos na desregulamentação, como a possibilidade de flexibilizar contratos para atendimento de situações específicas, mas pondera:

—Não podemos perder de vista que, via de regra, a tendência da desregulamentação é a mitigação de direitos.

Apesar de ser necessário que os seguros de fato atendam às necessidades concretas dos consumidores, a prática precisa ser vista com cautela.

Scherre afirma, no entanto, que a Susep se preparou para a nova fase com a criação de novos mecanismos de controle, incluindo a figura do cliente oculto, que simulará a contratação do seguro. A flexibilização das regras,

segundo o órgão, será acompanhada de contrapartidas por parte das seguradoras. Elas não poderão, por exemplo, fazer o cancelamento unilateral do contrato.

Scherre diz ainda que será obrigatório o registro das apólices para permitir ao cliente verificar o contrato.

ESTÃO PREVISTAS PUNIÇÕES

Em caso de descumprimento das normas de conduta, as seguradoras estarão sujeitas a sanções, multas.

—Como a ideia é dar liberdade e aumentar muito os tipos de produtos oferecidos e de cobertura, é importante que a nossa área de supervisão seja mais atenta do que nunca —diz o diretor da Susep, (Colaborou Luciano Gusmão)

CONFIRA AS MUDANÇAS E SAIBA COMO RECLAMAR

Como é hoje:

Atualmente há interferência da Susep no mercado, determinando um modelo padrão de seguro, que exige uma apólice para cada tipo de cobertura. O órgão regulador precisa aprovar o formato do produto e as condições dos contratos.

Como vai ficar:

O setor de seguros será desregulamentado. Ou seja, as seguradoras terão liberdade para ofertar diversos tipos de produto e fazer combinações de coberturas sem necessidade de aprovação prévia da Susep.

Fiscalização:

A Susep continuará sendo o xerife do setor, podendo aplicar sanções e multas às seguradoras que descumprirem normas de conduta que acompanham as novas regras.

Canal de reclamações:

Desde 1º de janeiro, o canal para reclamações dos consumidores é o Consumidor.gov.br, plataforma oficial do governo federal para composição de conflitos em relações de consumo. O canal pode ser acessado por meio do site da Susep (<https://www2.susep.gov.br/safe/consumidor/app/>), que permite a seleção da empresa a ser reclamada e direciona para o ambiente de registro da reclamação no Consumidor.gov.br

MALA DIRETA

Reclamações devem ser enviadas pelo <https://globoglobo.com/economia/mala-direta-do-consumidor/reclamacoes/>

O que é essencial?

Solicitei a troca ou reparo da Tampa que guarda o hidrômetro da água de Niterói na calçada, pois está quebrada e há risco de alguém se machucar. A resposta foi: estão realizando apenas serviços essenciais. E isso não é essencial?

RAFAELA TANNUS DE OLIVEIRA
NITERÓI/RJ

À Agência de Niterói informa que o reparo foi realizado.

Ar não funciona

Comprei no site da Americanas um refrigerador de Ar Consul que, ao ser instalado, não ligava! Acionei a loja, e a nota fiscal indicava que a Americanas era apenas intermediária do produto foi vendido pela CentralAr.com.br. Solicitei a devolução e chamei a autoridade da Consul. O técnico informou que a placa estava queimada e indicou a troca do aparelho. Agora, a CentralAr diz que enviará outro

técnico para validar o laudo. Até quando será empurrada de um lado para o outro?

KATIA ACHCAR
RJ

A Americanas.com informa que providenciou o cancelamento da compra e o estorno, conforme solicitação da leitora.

Cadê o boleto?

Tenho um plano de saúde empresarial da Amil. A empresa não

envia o boleto, nem por e-mail nem pelos Correios. Sempre tenho que solicitar ao corretor. Em dezembro, não houve envio pelo corretor, nem pela empresa. Ao tentar acessar a segunda via, diz que não sou cadastrado ou "usuário não encontrado". Quero receber os boletos em dia.

HERBERT PAULO DE OLIVEIRA
RJ

A Amil diz ter confirmado com o leitor os dados para envio dos boletos, orientando-o sobre o acesso ao portal.

Sem reembolso

Em junho de 2019, comprei duas passagens de ida e volta de São Paulo para Miami. Os voos estavam marcados para março de 2020. Antes da pandemia, no início de fevereiro, recebi um e-mail da Decolar dizendo os voos tinham sofrido alteração de horário e que deveria escolher uma das opções disponíveis. Nenhum dos voos servia para mim, por

isso pedi o cancelamento. Após vários contatos, em 5 de novembro recebi um e-mail dizendo que o reembolso havia sido efetuado. Porém, até hoje o dinheiro não caiu na conta. Já liguei diversas vezes e não resolveram meu caso. São mais de R\$ 3.500.

ITALO JOSÉ CENDRINETTE
São José dos Campos/SP

A Decolar informa que entrou em contato com o leitor e explicou sobre o prazo para o reembolso, dando o caso como resolvido.

