

E, por meio do diálogo se constrói a confiança, afirmou o professor Morishita, idealizador dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguro da CNseg

“A busca por harmonia na relação com os órgãos de defesa do consumidor é um dos valores que prestigiamos muito na CNseg e, há tempos, promovemos ações para fortalecer o diálogo institucional com essas entidades”, afirmou a Diretora-Executiva da CNseg Solange Beatriz Mendes na abertura do webinar “A experiência das demandas do consumidor”, realizado nesta terça-feira, dia 27.

O encontro, que foi o segundo webinar da série da Semana do Consumidor, contou também com a participação do professor de Direito do Consumidor Ricardo Morishita; da Diretora de Ouvidoria do Grupo Segurador Mapfre, Claudia Wharton; do Presidente da Associação Brasileira de Procons, Filipe Vieira, e do Defensor Público do RJ e Coordenador do NUDECON, Eduardo Tostes, com moderação da Diretora da CNseg.

Em 2015, afirmou Solange Beatriz Mendes, a CNseg deu início aos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, que são encontros com Procons regionais para discutir os problemas nas relações de consumo no setor segurador. Ao todo, já foram realizadas oito edições em todas as regiões do Brasil. O aspecto mais importante desses Colóquios, afirmou ela, “é o enfrentamento dos problemas por meio do diálogo franco, propiciando a construção de uma relação de confiança entre as partes”.

A importância do diálogo na resolução de conflitos também foi destacada pelo Presidente da Associação Brasileira de Procons, principalmente para resolver os problemas de comunicação que, segundo ele, são os causadores da maioria dos conflitos. “Muitas vezes, as empresas acham que estão fazendo tudo certo, mas a comunicação com o consumidor é que não está indo bem”.

Na ocasião, Filipe Vieira levantou uma questão que muito tem preocupado, tanto o mercado segurador, como os órgãos de defesa do consumidor, que é o da venda de proteção veicular por parte de associações que se colocam como equivalentes às seguradoras, mas “não trabalham com a mesma natureza jurídica do seguro, não seguem as mesmas regras e estão à margem da Lei”.

A esse respeito, a Diretora da CNseg afirmou que é uma falácia acreditar que há um livre arbítrio por parte das pessoas que buscam essas associações pois, na maioria das vezes, desconhecem os riscos aos quais estão expostas.

Mas o grande tema do webinar foi mesmo o da busca do diálogo para a harmonização das relações, que também foi abordada pelo Defensor Público do RJ e Coordenador do NUDECON, Eduardo Tostes. Diálogo necessário, segundo ele, para “se compreender o que é razoável em termos de direito para os órgãos de defesa do consumidor e o que é adequado para as empresas”. E, nesse processo, ele destacou a importância da plataforma Consumidor.Gov mas, sobretudo, a importância das ouvidorias. “Com transparência e respostas razoáveis, em prazos razoáveis por parte das ouvidorias das empresas, conseguimos reduzir em muito as demandas que chegam aos órgãos de defesa do consumidor e ao judiciário”, afirmou, complementando: “espero que o exemplo de diálogo transparente do setor segurador sirva para outros segmentos econômicos”.

Como representante da categoria dos ouvidores no webinar, a Diretora de Ouvidoria do Grupo Segurador Mapfre, Claudia Wharton, que também é membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg, disse que seu papel é atuar com imparcialidade na resolução dos conflitos, buscando entender os pontos de vista dos clientes, mas também os de toda a cadeia de comercialização do seguro. “Quando um consumidor nos procura, nossa missão é resolver seu problema da melhor forma possível, tentando evitar que essa demanda siga para outras instâncias, mas também temos o papel de buscar entender as causas que originaram esse tipo de problema e trabalhar pela sua mitigação”, afirmou ela.

Complementando, Solange Beatriz Mendes lembrou que a maior parte das seguradoras já havia instituído voluntariamente suas ouvidorias muito antes delas se tornarem obrigatórias.

Apresentado pela Diretora-Executiva da CNseg como o grande idealizador dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, o professor Ricardo Morishita foi mais um que ressaltou a importância do diálogo, afirmando que é por meio dele que se constrói a confiança. Entretanto, destacou, essa confiança só ocorre quando “nos colocamos vulneráveis e de maneira verdadeira nesse diálogo”. E trazendo essa analogia para os Colóquios, disse que eles só puderam funcionar porque o setor teve a coragem de abordar suas vulnerabilidades nesses encontros.

Já ao fim de sua participação, abordando também a questão da venda da chamada proteção veicular, o professor afirmou que “essas associações de proteção veicular não são seguradoras, muito menos associações e o mal funcionamento dessas organizações pode acabar respingando injustamente na imagem das seguradoras”, concluiu.

Nesta quarta-feira, dia 28, acontece o último webinar da Semana do Consumidor, tendo como tema “O consumidor do futuro”, também mediado pela Diretora-Executiva da CNseg, Solange Beatriz Mendes e abordando as tendências regulatórias, as novas tecnologias e as mudanças no comportamento dos consumidores com impactos no mercado de seguros. Não deixe de se inscrever clicando aqui.

Para conferir o vídeo do webinar de ontem no [Canal da CNseg no YouTube](#)

Fonte: CNseg, em 27.04.2021