

## Boxe de Relações de Consumo

### *A ausência de normas protetivas na proteção veicular*

Nos últimos dias de julho, a 5ª Turma do Tribunal Regional Federal da 1ª Região reconheceu por unanimidade a ilegalidade da comercialização de seguros por sete associações de proteção veicular. A decisão foi ao encontro de outras tomadas em 1º grau e determinou a suspensão da venda por esses grupos. Eles atuam sem autorização da Susep e sem se sujeitarem à regulamentação do setor, o que lhes possibilita oferecer preços inferiores aos praticados por sociedades seguradoras submetidas à regulação.

Além do desequilíbrio que sua atuação à margem da regulação setorial gera à livre concorrência, a contratação nessa modalidade tende a se revelar prejudicial ao consumidor. São vários os motivos para isso, como a inexistência de normas que garantam sua solvência, a não aplicação de leis e regulamentos que o protejam na relação contratual e a ausência de meios eficazes para solução de conflitos. O primeiro deles é que parte das exigências regulatórias tem o objetivo de garantir a solvência das seguradoras. É necessária a comprovação de existência de recursos para o desenvolvimento das atividades e da adoção de medidas que diminuam e pulverizem os riscos assumidos pelo mercado. Tais exigências assegurarão que, no momento do sinistro, a seguradora tenha condições de pagar a indenização devida.

A segunda preocupação é a incerteza sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Para que ele seja aplicado, é necessário que haja um contratante – um consumidor, aquele que adquire ou utiliza produto como destinatário final – e um fornecedor, que, entre outras

práticas, disponibiliza produtos e serviços no mercado para consumo. Como as entidades que atuam na proteção veicular têm natureza associativa e, ao associar-se, o protegido passa a fazer parte da própria pessoa jurídica protetora, há um entendimento de que sua condição seja incompatível com a definição legal de consumidor.

Ao não ter ao seu lado o CDC, o associado é privado de diversos direitos. Entre eles, a responsabilização de toda a cadeia de fornecedores por acidentes de consumo, a proteção contra práticas e cláusulas abusivas, como a venda casada, e as benesses processuais, como a inversão do ônus da prova em seu favor e o deslocamento da competência, ou seja, do local para julgamento em processo judicial.

Por sua vez, as próprias normas da Susep não se limitam à garantia da solvência das companhias, mas trazem outras formas de proteção ao consumidor. A Circular Susep nº 269, de 30 de setembro de 2004, por exemplo, determina que conste nas condições contratuais do seguro de automóvel um glossário com a definição dos termos técnicos utilizados, certificando que o direito à informação do segurado seja respeitado. Na mesma norma estão previstos a adoção de tabela de referência para fixação do valor de indenização, o percentual máximo de 75% sobre o valor contratado para caracterizar a indenização integral e a vedação da aplicação da franquia nesse caso, resguardando os interesses do segurado no momento do sinistro.

A inexistência de regulação também compromete o atendimento ao associado para solução de demandas. No setor de Seguros, o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e a ouvidoria constituem dois importantes canais de atendimento e solução de conflitos. Pelo SAC, os consumidores fazem, em muitos casos, seu primeiro contato com a empresa. Ele é um canal direto e gratuito, disponibilizado de forma ininterrupta para solução de demandas sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos. Previsto pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o SAC é obrigatório nos setores regulados pelo Poder Público Federal, abrangendo as seguradoras.

Entre as exigências benéficas ao consumidor, estão a divulgação do número 0800 do SAC, garantindo a possibilidade de que o segurado recorra ao canal sempre que julgar necessário, o prazo de até 5 dias úteis para solução das demandas e a possibilidade de acompanhamento do processo por meio do número de protocolo de identificação da demanda.

O segurado tem ainda o direito de recorrer à ouvidoria, a última e mais qualificada instância de relacionamento dentro da empresa. O papel do ouvidor é atuar como representante do consumidor na companhia e servir de ferramenta estratégica de implantação de melhorias. Sua obrigatoriedade no mercado supervisionado pela Susep decorre da Resolução CNSP nº 279/2013 e, na Saúde Suplementar, da Resolução Normativa ANS nº 323/2013. Dois importantes pilares caracterizam sua atuação: autonomia e independência. A regulação do CNSP exige a subordinação direta do ouvidor ao diretor-presidente das companhias e a garantia de desenvolvimento de suas funções com transparência e imparcialidade. Como mecanismo para efetivação desses valores, é prevista a alçada decisória não inferior a R\$ 100.000,00 por sinistro.

Prova de sua eficácia é o fato de que, em 2018, 94% de todas as demandas atendidas pelas ouvidorias do setor foram solucionadas internamente e apenas 6% repercutiram em outras instâncias como Susep, Procons e Judiciário.

Sua efetividade mereceu, em 2016, o reconhecimento pelo Conselho da Justiça Federal, que aprovou o enunciado nº 56 da I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Conflitos, com o seguinte comentário: “As ouvidorias servem como um importante instrumento de solução extrajudicial de conflitos, devendo ser estimulada a sua implantação, tanto no âmbito das empresas, como da Administração Pública.”

O segurado pode ainda recorrer à Susep ou a outros meios de solução de conflitos, como o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). A plataforma mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor conta com 57 associadas às Federações que compõem a CNseg, representando 77% da arrecadação do mercado supervisionado pela Susep e 84% das integrantes da FenaSaúde, mas não possui associação de proteção aderente.

Pelos motivos expostos, a contratação das associações de proteção veicular põe em grande risco os interesses de seus associados. Seduzido pelos preços praticados, possibilitados pela ausência de regulação, e com informações deficitárias, eles se submetem a um sistema em que não há garantias de que receberá os valores devidos, em que não terão a seu lado uma série de mecanismos legais e regulamentares de proteção, e em que são privados de instrumentos que garantam seu atendimento eficaz.