

FenSeg lança a cartilha 'Entenda os Seguros para Celulares e Equipamentos Eletrônicos e Portáteis: orientações para o Consumidor', em Belo Horizonte

Federação e Procons de Minas Gerais reuniram-se em debate acerca do seguro de garantia estendida

"É com bons olhos que vemos esse trabalho de educação do consumidor, o trabalho de harmonização das relações entre o mercado, os órgãos de defesa do consumidor e a sociedade, em prol de um consumo saudável". A frase foi dita pelo coordenador do Procon de Teófilo Otoni (MG), Rafael Svizzero, durante o evento sobre o Seguro de Garantia Estendida, que aconteceu na última sexta-feira (29), em Belo Horizonte. Promovida pela Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), a ocasião reuniu representantes de seguradoras, Procons do estado de Minas Gerais e membros da comissão de Seguro de Garantia Estendida da FenSeg, como o presidente e o vice-presidente da comissão, Allan Rocha e Rodrigo Zanini. A abertura do evento ficou a cargo da especialista da Federação, Andreia Moraes, que representou o diretor da FenSeg, Julio Cesar Rosa. O Sindicato das Seguradoras MG/GO/MT/DF, parceiro na realização do evento, representado por seu vice-presidente, Angelo Garcia, falou do envolvimento do sindicato nas ações da federação. "O Sindseg/MG tem se envolvido bastante nos eventos da FenSeg, em prol do bom relacionamento com o mercado segurador e os órgão de defesa do consumidor".

Durante o evento foi lançada a cartilha 'Entenda os Seguros para Celulares e Equipamentos Eletrônicos e Portáteis: orientações para o Consumidor'. Com viés didático, a publicação possui linguagem simples e de fácil entendimento e elenca os principais conceitos, benefícios e coberturas para celulares, *notebooks*, *tablets* e bens eletroportáteis. Também esclarece dúvidas a respeito da contratação do produto e do funcionamento do seguro. O mercado acredita que ações como esta são fundamentais para fortalecer os vínculos com os seus consumidores, e ampliar a relação com os órgãos de defesa do consumidor. "Quisemos produzir algo que fosse bom para o consumidor", pontuou Allan Rocha. "São quatro milhões de brasileiros que possuem um seguro para celular, com uma sinistralidade bastante alta", complementou o integrante da comissão de Seguro de Garantia Estendida, Marco Garuti. O consumidor precisa estar atento às coberturas do contrato, e para isso, é muito importante que o processo de venda seja muito bem definido por parte do vendedor.

As maiores reclamações, segundo dados da FenSeg, estão no furto simples. "Por exemplo: furto simples (quando a pessoa não percebe) não é coberto pelo seguro" explica Garuti. Já o roubo e furto qualificado (quando a pessoa sofre violência) terá cobertura; em caso de esquecimento do aparelho, também não haverá cobertura. Dados apontam que, dos serviços que acontecem 60% correspondem a roubo; 30%

representam o furto qualificado; e 10%, furto simples. “As reclamações para furto simples somam 80%, ou seja, o processo de venda não está correto, por isso defendemos tanto o treinamento e qualificação do vendedor de varejo. O cliente precisa saber o que está levando”, explicou Marco Garuti.

O diálogo transparente e a troca de informações entre o mercado e o órgão de defesa do consumidor deram o tom do evento. “Sabemos que ainda temos problemas e gostaríamos de compartilhar o nosso trabalho em busca dessa melhoria”, disse Allan Rocha. O setor percebeu que o varejo ainda necessita de treinamento e orientação, por esta razão, reeditou o Manual de Boas Práticas para o Varejo, criado em 2012. A publicação atualizada, apresentada durante o evento, veio com o objetivo de reforçar o treinamento dos vendedores e orientar o varejo com uma linguagem de mercado homogênea, além de servir como objeto de consulta para esses profissionais. O material orienta que a ‘venda casada’ é prática expressamente proibida por lei, por exemplo. “O varejo é um braço da seguradora e sofre as mesmas penalidades que uma seguradora sofreria, ao cometer uma infração”, enfatizou Rodrigo Zanini.

O consultor Ricardo Morishita também participou do evento, abordando os avanços e desafios do Seguro de Garantia Estendida. “O mercado de seguros deve fortalecer ainda mais o compromisso para o banimento das condutas abusivas. O que machuca o consumidor, machuca o mercado”, finalizou Morishita.

SEGURO	OBJETIVO	QUANDO INICIA A COBERTURA	FRANQUIA	CARÊNCIA
Roubo e Furto Qualificado	Reposição do aparelho por igual ou similar	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Danos Acidentais	Reparo de danos causados por acidente	Após a adesão	Aplicável	Aplicável
Garantia Estendida Original	Reparo dos defeitos funcionais	Após término da garantia de fábrica	Não aplicável	Não aplicável

Seguro roubo e furto qualificado:

- Garante a reposição do aparelho por um bem igual ou similar, limitado ao valor da nota fiscal;
- Em caso de impossibilidade de realizar a substituição do aparelho, será pago ao segurado o valor em dinheiro conforme o que constar em nota fiscal;

Há cobertura:

- Roubo: caracterizado quando a pessoa sofre ameaça física verbal ou uso de força bruta;
- Furto qualificado: identificado quando a pessoa não sofre ameaça e só percebe quando se depara com os vestígios do crime.

Não há cobertura:

- Furto simples, perda ou esquecimento: é quando a pessoa não percebe o furto e não encontra vestígios do crime.

Seguro danos acidentais:

- Este seguro conta com a cobertura de reparo do aparelho em caso de dano causado acidentalmente;
- A principal cobertura desse seguro é a quebra causada por queda;
- Em caso de danos ao aparelho, o reparo sempre será a primeira alternativa;
- Em caso da impossibilidade de reparo, a seguradora efetuará a troca por outro aparelho igual ou similar (de valor limitado ao montante da nota fiscal de compra do aparelho);
- Em último caso será efetuada indenização em dinheiro (de valor limitado ao montante da nota fiscal de compra do aparelho).

Seguro garantia estendida original

- Este seguro garante o reparo do seu bem em caso de defeitos funcionais que atrapalhem o uso do aparelho;
- Cobre custos das peças genuínas e da mão de obra qualificada para conserto;
- Caso não seja possível o reparo, o segurado terá direito a receber um novo aparelho igual ou similar e, em último caso, será pago o valor em dinheiro (limitado ao montante da nota fiscal de compra do aparelho);
- É importante destacar que a cobertura deste seguro se inicia após o término da garantia original do produto e estão garantidas as mesmas coberturas e exclusões do manual do fabricante.

Mais informações

Assessoria de Imprensa da FenSeg

Coordenação:

Patricia Gonzalez

Tel.: (21) 2510-7739 - patricia.gonzalez@cnseg.org.br

Atendimento:

Luciana Ayres

Tel.: (21) 2510-7902 - luciana.ayres@cnseg.org.br

Lana Esch

Tel.: (21) 2510-7938 - lane.esch@cnseg.org.br

João Lucas Papa Tavares

Tel.: (21) 2510-7928 – joao.tavares@cnseg.org.br