

Consumidor Direito + Grita

Cobertura de seguro residencial

» YASMIM VALOIS*

A partir do isolamento social, algumas atividades como trabalhar e estudar puderam ser feitas de casa, dessa forma, a segurança destes locais passou a ser uma preocupação maior. Com a mudança da relação que os indivíduos têm com o lar, o mercado de seguros residenciais passou a crescer.

De acordo com o estudo feito pelo instituto de pesquisa Offerwise, a pedido da plataforma de imóveis Quinto Andar, 73% dos brasileiros passaram a enxergar suas casas de uma forma diferente durante a pandemia. Como a realidade mudou e o espaço de trabalho acabou sendo integrado à vida pessoal, a importância da proteção do imóvel e suas funcionalidades ganhou destaque. Dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) informam que os seguros residenciais cresceram quase 4% no ano passado em relação ao ano anterior, e os especialistas acreditam que essa é uma tendência que veio para ficar.

O aposentado José Bonifácio, 72 anos, foi uma das pessoas que contratou o serviço. Porém, o aposentado não obteve 100% de proveito e saiu prejudicado. "No ano de 2021, fiz o seguro residencial de uma casa localizada na cidade de São João dos Patos, Maranhão. Precisei fazer trocas e substituição de tomadas, receptores e lâmpadas, cujo valor ficou em R\$ 270", afirmou. "Cheguei a ir à agência da Caixa, da própria cidade, só que, por razão desconhecida, o gerente não me recebeu. Mesmo assim, mandei e-mail para o gerente que até agora não respondeu. Chegando em Brasília, entrei em contato com a seguradora da Caixa Econômica e contei toda a história. Os servidores pediram que fosse feita uma narrativa dos fatos, além de um recibo assinado pelo executor dos serviços e meus dados bancários para análise do setor

competente para fins de ressarcimento. Tudo isso foi feito". José conta que, apesar de todo o desenrolar, avisaram que ele não faria jus ao ressarcimento, por não ter solicitado os serviços antes da execução. Logo após isso, ele relatou que recorreu ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e à Ouvidoria da empresa, mas nunca obteve a resposta nem o ressarcimento.

O seguro é um contrato pelo qual a seguradora garante ao segurado proteção contra eventuais prejuízos decorrentes de determinado evento ou risco. O residencial é opcional e destinado a imóveis de moradia (casas e apartamentos). É direito do consumidor, quando contrata um seguro residencial a chamada cobertura básica ou principal, que ressarcir danos causados por incêndio, queda de raios e explosão. A cobertura se estende às consequências desses eventos, como: desmoroamento, remoção de salvados, desentulho do local e etc.

Além da cobertura básica, as seguradoras podem oferecer coberturas adicionais. Por exemplo: danos ao patrimônio (curto-circuito em instalações elétricas, vendaval, roubo à mão armada e etc.); danos a terceiros (acionada somente em casos de acidente), entre outros.

Segundo o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF), em 2019, foram realizados três atendimentos e, em 2020, registraram 10 atendimentos referentes a esse tema. De janeiro até hoje, houve seis atendimentos registrados. As maiores reclamações são quanto à cobrança indevida, não cumprimento de contrato, rescisão de contrato e SAC.

Legislação

De acordo com a advogada Isabelli Carvalho, especialista em direito do consumidor, no caso de o consumidor ser prejudicado pela falta de informa-

Segundo a revista Forbes, a pandemia impulsionou o mercado de seguros residenciais. Especialistas explicam sobre os direitos garantidos ao consumidor



ções ou falha na prestação do serviço, deverá entrar em contato com a seguradora, para que a essa cumpra com suas obrigações e resolva o problema. "É importante lembrar que, sempre que possível, o consumidor deve guardar toda a documentação, eventuais comunicações realizadas com a seguradora, seja por e-mail, whatsapp ou telefone, anotando o nome do atendente e horário, a fim de se resguardar", ressalta.

O advogado Felipe Borba comenta sobre as usuais medidas tomadas, caso haja a verificação de que o segurado está sendo prejudicado. "Nos casos em que o consumidor verificar que seu direito foi violado pela seguradora, poderá fazer uma reclamação na Superintendência de Seguros Privados (Susep), que é o órgão responsável pela fiscalização do mercado de seguros no Brasil. Poderá, também, fazer uma reclamação no Procon, ou ainda recorrer ao Judiciário. É sempre importante contratar um advogado especialista na área que seja de confiança do consumidor para auxiliá-lo

na busca dos seus direitos", esclarece.

Ambos especialistas afirmaram que a contratação do seguro residencial normalmente é feita por meio da proposta de seguro e, posteriormente, com a emissão da apólice, que vem acompanhada pelas Condições Gerais do Seguro. Nela há cláusulas contratuais.

É imprescindível que o consumidor leia atentamente a proposta e as Condições Gerais do Seguro no momento da contratação, para conferir se valores do prêmio, importância segurada, coberturas contratadas e exclusões são as mesmas informadas pelo corretor. Nos termos do artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, é um direito a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Portanto, na hipótese de prejuízo ao consumidor em razão de ausência de informação, ele poderá acionar o Poder Judiciário para pleitear o direito violado.

* Estagiária sob a supervisão de Ana Luisa Araujo

»» Como resolver

»» Entre em contato com a empresa responsável;

»» Apresente provas, como e-mail, whatsapp ou telefone, anotando o nome do atendente e horário, para se resguardar;

»» Caso a queixa persistir, entre em contato com o Procon ou preste uma reclamação na Susep, para as devidas providências;

»» Se depois disso nenhuma dessas alternativas derem certo, procure um advogado de sua confiança e preste queixa contra a empresa.



»» GRID PNEUS COBRANÇA ABUSIVA

»» JOSÉ AMÉRICO LEAL OLIVEIRA
ASA SUL

O auditor público José Américo Leal Oliveira, 61 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que a empresa Grid Pneus cobrou um valor abusivo nos reparos feitos no veículo de sua filha, que depois lhe informaram que não seriam necessários. De acordo com José Américo, o serviço estava coberto pela garantia de seis meses. "Trocaram os quatro discos de freio e as pastilhas traseiras do veículo, o valor orçado pelo atendente saiu a R\$ 3.500 e depois foi modificado para R\$ 6.742,76 na emissão do cupom fiscal, no qual foram incorporados os absurdos valores de R\$ 2.857,24 por serviços de balanceamento, reparos em duas rodas e alinhamento, o total deu R\$ 9.600", explicou. O consumidor contou que pagou a conta para que sua filha saísse com o veículo, mas que retornou durante a tarde para contestar o valor. "Verifiquei em outra revendedora que as trocas feitas no mesmo veículo sairiam, no máximo, a R\$ 1.910 e com a garantia de seis meses", contou. A empresa ficou de entrar em contato com o consumidor para cobrar um valor mais baixo. No dia 19/8, ficou decidido que a primeira parcela de R\$ 1.200, seria cobrada na fatura do mês de setembro.

Resposta da Empresa

Em resposta, a Grid Pneus informou que entrou em acordo com o consumidor e que devolveram a ele os R\$ 5.600, que foram cobrados pelos reparos. "Reconhecemos que os serviços realizados estavam dentro da garantia de seis meses", informou.

Resposta do Consumidor

"Concluí de forma amigável e respaldada pelo Termo de Acordo Extrajudicial a negociação relativa à reclamação feita por cobrança indevida de serviços cobertos em garantia e de preços abusivos pela troca de peças. A referida negociação foi feita diretamente com o gerente, cujo empenho foi fundamental para chegarmos a bom termo. Eles reconheceram a cobertura da garantia de seis meses pelos serviços de rebalanceamento e realinhamento de rodas e cobraram somente mais R\$ 500 pelo polimento e diamantamento de duas rodas, serviços não cobertos por garantia, e concordaram com o valor de R\$ 3.500 pela troca dos quatro discos e das pastilhas de freio traseiras. O valor final do acordo ficou em R\$ 4.000, montante considerado justo por ambas as partes. Eu só tenho a agradecer à coluna *Grita do Consumidor*, pois graças ao vosso contato que concluímos a negociação".



AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

AVISO DE CONSULTA PÚBLICA Nº 04, DE 05 DE OUTUBRO DE 2021

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA, no uso das atribuições regimentais, de acordo com o que estabelece o artigo 29 da Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, e conforme deliberação da Diretoria Colegiada, constante no processo 00197-00002225/2021-74, COMUNICA: Aos usuários, agentes e demais interessados das atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil, que será aberto período para recebimento de contribuições da Consulta Pública nº 004/2021/ADASA. OBJETIVO: obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução que reajusta a Tabela de Preços Públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal (SLU), na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil. PERÍODO: 13/10/2021 a 28/10/2021 ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES: pelo endereço eletrônico cp_04_2021@adasa.df.gov.br ou por correspondência endereçada ao Protocolo Geral da ADASA, Setor Ferroviário, Parque Ferroviário de Brasília, Estação Rodoferroviária, Térreo, Ala Norte, CEP: 70631-900, Brasília/DF, até as 18 horas do dia 28 de outubro de 2021. INFORMAÇÕES: 3961-4900 ou www.adasa.df.gov.br.

RAIMUNDO RIBEIRO

AVISO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 05, DE 08 DE OUTUBRO DE 2021

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA, no uso das atribuições regimentais, de acordo com o que estabelece o artigo 28 da Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, e conforme deliberação da Diretoria Colegiada, COMUNICA: Aos usuários, agentes e demais interessados nos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que realizará a Audiência Pública nº 05/2021, na modalidade virtual (à distância) por meio da transmissão simultânea por vídeo conferência. OBJETIVO: obter subsídios e informações adicionais referentes à minuta de resolução que estabelece diretrizes para o aproveitamento e reuso de água não potável em edificações residenciais, comerciais e públicas. DATA: 05 de novembro de 2021, com início às 10 horas. LOCAL: Vídeo Conferência, em link a ser disponibilizado na página da Adasa. ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES ESCRITAS: pelo endereço eletrônico ap_005_2021@adasa.df.gov.br, até as 18 horas do dia 05 de novembro de 2021. INFORMAÇÕES: 3961-4900 ou www.adasa.df.gov.br.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

»» Telefones úteis

Anatel 1331	Anac 0800 725 4445	ANP 0800 970 0267
Anvisa 0800 642 9782	ANS 0800 701 9656	Decon 3362-5935
Inmetro 0800 285 1818	Procon 151	Prodecon 3343-9851 e 3343-9852