Consumidor Direito + Grita

Deixar de pagar a apólice não resulta no seu rompimento automático. Seguradoras devem comprovar que o contratante foi avisado com antecedência por todos os canais de comunicação disponíveis

Cancelamento de seguro sem aviso prévio é abusivo

» ANA LUIZA MORAES*



No geral, os contratos de seguros objetivam formalizar a promessa de que, na ocorrência de eventuais danos causados a bens do consumidor, o fornecedor do serviço oferecerá auxílio financeiro para a devida reparação. São vários tipos de seguros: de vida, de viagem, o educacional, o automotivo, entre outros. Esse tipo de serviço visa indenizar eventos futuros e funciona como um mecanismo para reduzir e equilibrar os riscos aos quais as pessoas estão sujeitas.

O advogado Arthur Soares de Melo, do escritório Melo Advocacia, conta que o campo jurídico que trata dos contratos de seguro se chama direito securitário. Em um contrato de seguro, a seguradora estabelece os termos e as condições que vão reger a relação entre as duas partes. "O segurado se compromete a pagar à seguradora em troca da garantia de ser ressarcido nos eventos previstos", explica.

Manuela Coutinho, 22, relata que há pouco menos de um ano passou a investir parte da sua renda em seguros de carro, de viagem e de saúde, serviços que a moradora da Asa Norte mais utiliza. Para Manuela, o motivo é a necessidade de se sentir segura e minimizar os prejuízos de acidentes ou imprevistos, além de ser também uma forma de resguardar seu patrimônio. "Melhor prevenir do que remediar. Não tem jeito melhor de colocar", diz a gerente de operações.

Pensando na importância desse benefício para o consumidor, a legislação determina uma série de cuidados que as empresas seguradoras devem ter ao extinguir essa relação contratual, uma vez que o cancelamento de um seguro pode, muitas vezes, gerar prejuízos materiais e financeiros aos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que o segurado que está em atraso no pagamento das parcelas de seu seguro deve ser notificado antes de sofrer as consequências da sua inadimplência. A seguradora, independente do tipo de serviço que oferece, precisa informar o consumidor não só a respeito da ausência do pagamento, mas também de prazos e consequências que esta pode gerar.

O especialista afirma que o cancelamento do seguro sem aviso prévio é considerado abusivo "porque viola os princípios da boa-fé e da transparência nas relações contratuais", uma vez que, de acordo com o CDC, as partes devem ser informadas com antecedência sobre qualquer alteração ou cancelamento do contrato. "Isso permite que o segurado tenha tempo suficiente para tomar as providências, como buscar uma nova apólice de seguro ou resolver quaisquer problemas que possam ter levado ao cancelamento", conta.

Arthur afirma que na hipótese de atraso no pagamento, a empresa também tem a obrigação de comprovar que utilizou todos os meios disponíveis para comunicar o segurado. Explica ainda que no momento da assinatura do contrato com a empresa seguradora, é oferecida uma ampla gama de meios para a comunicação entre os envolvidos. "É dever da seguradora, caso o descumprimento de alguma cláusula contratual, não só notificar, mas comprovar que assim o fez", fundamenta. Caso contrário, é configurada prática abusiva e viola as expectativas razoáveis de proteção e segurança que um contrato de seguro deve proporcionar.

Tribunais

O especialista chama atenção para algumas decisões recentes dos tribunais sobre o tema. "O entendimento das Cortes é que o atraso no pagamento não acarreta, por si só, a extinção automática do contrato", explica. Também menciona que, no DF, já houve casos em que empresas foram condenadas a restabelecer o contrato de seguro, ainda que os segurados estivessem inadimplentes.

O Supremo Tribunal de Justiça (STJ) consolidou o entendimento por meio da Súmula 616-STJ, que define que "a indenização securitária é devida quando ausente a comunicação prévia do segurado acerca do atraso no pagamento do prêmio, por constituir requisito essencial para a suspensão ou resolução do contrato de seguro". Ou seja, o aviso prévio é pré-requisito e, caso não haja comprovação de que a empresa seguradora notificou o cliente, ele poderá acionar o seguro da mesma forma.

A tese fixada pelo STJ teve base nos princípios de cooperação e da boa-fé objetiva e confirma que a seguradora não pode considerar resolvido o contrato de forma automática, uma vez que se manteve inerte na tomada das providências legais que poderia ter utilizado para solicitar o pagamento dos valores.

Cautela

O advogado Arthur Soares de Melo alerta que, ainda que a seguradora não tenha realizado a comunicação de forma devida, o consumidor, ao deixar de realizar o pagamento das parcelas, assumiu o risco do cancelamento quando se tornou inadimplente. Por isso, diante desse tipo de violação por parte da empresa seguradora, o consumidor não pode alegar danos morais.

Assim, o especialista traz algumas orientações e ferramentas para evitar situações semelhantes. "Primeiramente, a leitura minuciosa do contrato antes da sua assinatura e, caso necessário, a revisão por um advogado", diz. Além disso, recomenda que o consumidor mantenha a lista de meios de comunicação com a empresa atualizada, além de guardar todos os comprovantes dos pagamentos feitos.

Caso o consumidor tenha seu contrato automaticamente cancelado, a advogada Lara Roriz orienta a procurar um advogado especialista no tema para auxiliar na garantia dos seus direitos e reforça que, mesmo que haja essa cláusula prevista no contrato de seguro, é ilegal e fere os princípios do CDC.

***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

Como reclamar

- As reclamações serão registradas no consumidor.gov.br e serão supervisionadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- Ao reclamar, apresentar documentos que comprovem o vínculo com a empresa, como: cópia da apólice, certificado de seguro, contracheque ou outro documento que comprove o pagamento do prêmio, título de capitalização, contrato etc;
- A reclamação deverá ser feita pelo segurado, beneficiário ou procurador, por meio de documento que contém o endereço completo para a correspondência;
- O processo instaurado na SUSEP constitui procedimento administrativo para apuração de irregularidade cometida pela empresa;
- A empresa reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas as irregularidades. Para recebimento de valores devidos, o Poder Judiciário deve ser acionado;
- O ingresso de ação junto ao Poder Judiciário não suspende o curso do processo administrativo na esfera da Susep.

Fonte: Guia de Orientação e Defesa do Segurado do Superintendência de Seguros Privados (Susep): https://www2.susep.gov.br/download/cartilha/cartilha_susep2e.pdf

»SAMSUNG

PRODUTO DEFEITUOSO

» LARISSA CRISTINE BORGES, 32, SERVIDORA PÚBLICA
Asa Norte

Larissa procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar o problema que teve com uma filial da rede Samsung Brasil. A servidora contou que, no mês de março, realizou a compra de um ar condicionado pela internet, a fim de colocar no quarto de seu bebê, que tinha 9 meses na época. Quando o produto chegou, ela percebeu que estava com defeito e exalava um cheiro desagradável. Larissa explica que os técnicos foram chamados e admitiram que também sentiram o cheiro. "O aparelho foi desmontado, e a equipe técnica informou não encontrar motivo para o cheiro estar ocorrendo, e até disseram que poderia estar vindo do quarto do bebê", conta. Após diversas tentativas de contato para a troca do ar condicionado ou o reparo do defeito, uma das atendentes chegou a perguntar se seria possível que a própria consumidora fizesse a limpeza do produto para melhorar o cheiro. Segundo a moradora da Asa Norte, a última resposta da empresa foi que a ação relacionada à limpeza do aparelho não é coberta pela garantia, conforme o termo que acompanha o produto.



Resposta da empresa

"A Samsung está tomando as medidas para resolver o caso."

Comentário do consumidor

» *"Me ligaram umas duas vezes. Na primeira vez, disseram que ficaram sabendo que eu entrei em contato com a imprensa e que iam tentar resolver. Depois me ligaram perguntando detalhes da instalação, se eu tinha contratado uma empresa credenciada. Agora, me ligaram falando que geraram uma nova ordem de serviço e que iam agendar uma nova visita técnica para verificarem o aparelho. Eu respondi que não quero que arrumem esse aparelho. As últimas visitas técnicas foram abusivas, eu me senti constrangida com a atitude deles. Quero que alguém venha aqui recolher esse aparelho e devolvam o meu dinheiro, que eu estou pagando todo mês por um produto impróprio para o consumo que eu não estou usando".*

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) 3214-1146

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