

## Consumidor Direito + Grita

Enquanto um é regulamentado e oferece garantias claras, o outro funciona como uma cooperativa, onde os riscos e custos são compartilhados, e sem a supervisão de órgãos fiscalizadores. Especialistas analisam os prós e contras de cada opção

# Seguro X proteção veicular: entenda as diferenças

» FERNANDA CAVALCANTE\*

Quando o assunto é proteger o veículo, existem duas alternativas principais: o seguro tradicional ou a proteção veicular. Embora pareçam semelhantes, existem diferenças cruciais entre esses dois modelos que todo consumidor deve conhecer antes de contratar o serviço. Afinal, quando se trata de tranquilidade e dinheiro, é importante pesquisar.

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) — autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda — não fiscaliza as associações e cooperativas de proteção veicular. “A Susep não aprova o mercado de proteção veicular porque cabe ao Congresso Nacional trazer à luz do debate as pautas relacionadas ao tema. Aliás há propostas legislativas tramitando nas duas Casas (Câmara e Senado) para regulamentar o segmento”, explica William Martin França, corretor de seguros.

Segundo ele, a principal diferença está na padronização realizada pela Susep. “Ela dá uma maior clareza ao consumidor em relação ao contrato e, geralmente, ao serviço prestado por uma rede terceirizada, tais como concessionárias de automóveis, locadoras de veículos, oficinas credenciadas, empresas especializadas em remoção de carros, entre outros. As proteções veiculares, diferentemente das seguradoras, costumam adotar o modelo em que a própria entidade presta o serviço, inclusive, a reparação do veículo, feito em oficinas próprias”, continua.

Existem controvérsias entre os consumidores sobre qual é o ideal. Lucas Botelho, 25 anos, bateu na traseira de outro carro em fevereiro do ano passado e precisou acionar o seguro tradicional, que ele reprovou. “Tive muita dificuldade de fazer isso por meios convencionais. Depois teve um atraso considerável para aprovação do orçamento da manutenção na própria autorizada deles. Juntando todos esses fatores, fiquei mais de duas semanas sem carro”, reclama.

Eliana Brandão, 45, optou pela proteção veicular principalmente pelo valor da mensalidade oferecida. Ela foi assaltada e os ladrões levaram o carro dela. “Ao acionar a proteção veicular informando o ocorrido, eles localizaram onde o carro estava pelo rastreador instalado por eles. Também conduziram o



veículo ao pátio legal para ser tudo documentado e retirado por mim posteriormente”, relata.

Entretanto, Fernando Linhares, diretor de operação da Korsa Riscos e Seguros, defende a escolha pelos seguros tradicionais. “Os seguros além de obter recebimento dos documentos e aprovação do sinistro, oferecem garantias mais robustas e proteção ao consumidor, incluindo, a necessidade

de constituição de reservas técnicas, investimentos em renda fixa e fundos investidores de seguros”, alega.

As associações de proteção veicular podem ter oscilações grandes nos prazos de pagamento face a característica de cooperação da gestão dos fundos. “Não têm a mesma proteção financeira e de ativos, e a garantia de cumprimento das obrigações contratuais são mais frágeis, dependendo exclusivamente da

gestão e resultado da associação, portanto, o risco de problemas financeiros e falta de cobertura são maiores do que nas seguradoras”, completa.

Em relação às análises, ambos os dois segmentos informam que verificam perfil de risco do cliente, a maneira como é utilizado o veículo (comercial, transporte, particular, etc). Os índices de roubo e furto na região de circulação e pernoite do veículo, a idade de

### Causas de acidentes

- » Falta de atenção (22.537 acidentes)
- » Desobediência à sinalização (8.323 acidentes)
- » Excesso de velocidade (6.742 acidentes)
- » Não guardar distância segura (5.117 acidentes)
- » Ingestão de álcool (5.101 acidentes)
- » Defeito no veículo (3.151 acidentes)
- » Dormir na direção (2.311 acidentes)
- » Ultrapassagem indevida (1.648 acidentes)
- » Defeito na via (1.474 acidentes)
- » Animais na pista (1.213 acidentes)

Fonte: Atlas de Acidentalidade no Transporte Brasileiro

uso do automóvel, marca e modelo. “O mercado de seguros possui ferramentas tecnológicas e capacidade técnica para avaliar outros riscos e incertezas que podem impactar na operação, como os climáticos e até governamentais”, avalia Fernando Linhares.

“O posicionamento da seguradora, o qual chamo de apetite para o risco, também é um fator importante na precificação e na definição das franquias (participação do segurado no sinistro), pois define quais veículos e perfis de segurados terão taxas competitivas, que terão preços agravados e os negócios que terão pedidos de propostas declinadas”, revela o especialista.

Geralmente, na proteção veicular o associado assina um contrato de mútuo e rateia os prejuízos apurados com os demais associados. “Diante desse contexto, caso a associação ou cooperativa não tenham liquidez e robustez financeira para fazer frente aos sinistros reclamados, o associado poderá ter problemas com a reparação ou mesmo a reposição do bem, lembrando que, hoje, não há regulamentação por parte do Conselho Nacional de Seguros Privados, fiscalização e reserva técnica junto à Susep, o que torna a Proteção Veicular um produto altamente volátil”, finaliza.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

## » C&A ENTREGA INCOMPLETA

Ana Lima Rios fez uma compra na C&A de cinco itens, constando em uma nota só de entrega. “No pacote que recebi, veio apenas um item da compra, faltando outros quatro. Após várias tentativas de contato por telefone e WhatsApp, consegui ser atendida e me informaram que iam passar o problema para o setor responsável. Após uns 15 dias, recebi uma mensagem da C&A falando que sentiam muito pelo ocorrido, mas que não poderiam atender minha solicitação porque o peso dos produtos indicados na nota fiscal correspondia ao mesmo peso informado pela transportadora. Entrei em contato com a transportadora por meio do Reclame Aqui e eles me responderam que não pesam nenhum pacote na empresa, que eles apenas recebem os pacotes e os enviam para o destinatário, e que não há nenhum procedimento de pesagem quando recebem. Tentei

novamente contato com a C&A, mas nenhum canal me responde. O número que consegui ligar anteriormente não consta mais no site da loja, mudaram o número, e o novo sequer completa a chamada”, declara.

### Resposta da empresa

» *Gostaríamos de agradecer por nos acionar referente ao ocorrido. Nesse caso, pedimos gentilmente que oriente a cliente Ana Lima a nos contatar para que possamos analisar o caso internamente. Não podemos seguir com a tratativa a pedido de terceiros por diretrizes do LGPD e segurança da informação. Dúvidas permanecemos à disposição.*

### Comentário da consumidora

» *Gostaria de agradecer seu empenho ao tentar me ajudar com o problema. Eles vão me pagar em vale-compras.*



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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@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