

Consumidor Direito + Grita

Com chuvas e ventos fortes, motoristas enfrentam riscos de danos aos automóveis. Especialistas alertam sobre a importância de um seguro que cubra acidentes que fogem do controle humano, como enchentes e quedas de árvores

Como funciona o seguro de carro contra desastres naturais

» FERNANDA CAVALCANTE

Em período de chuvas intensas e ventos fortes, é comum que a ocorrência de acidentes naturais cause danos a veículos. Alagamentos, quedas de árvores e buracos enormes resultam em prejuízos significativos para motoristas. Especialistas alertam que muitos proprietários ficam desprotegidos, devido à falta de seguro adequado, o que pode levar a longas batalhas judiciais para o ressarcimento do prejuízo causado.

Gaya Schneider, especialista em direito securitário, detalha os principais pontos que os segurados devem considerar ao contratar esse tipo de proteção. O contrato de seguro especifica quais eventos estão cobertos e quais são excluídos. No caso de desastres naturais, como enchentes, incêndios e terremotos, a cobertura depende das cláusulas contratadas. Já a cobertura básica dos seguros residenciais, geralmente, abrange incêndio, explosão e fumaça. Por isso, é crucial que o segurado consulte um corretor para entender as nuances das coberturas.

“O custo do seguro irá variar de acordo com alguns fatores, tais como, o tipo do bem segurado, seu valor e a região em que está localizado. Por exemplo, em áreas com maior risco de eventos naturais, como regiões propensas a inundações, o custo tende a ser mais alto”, ressalta. Há, ainda, a franquia de seguro, que é o valor que o segurado deve pagar em caso de sinistro. Em situações de danos parciais, a seguradora cobre os custos de reparo após o pagamento da franquia. Se os danos forem considerados como perda total, onde os custos superam 75% do valor do veículo, o segurado é indenizado sem a necessidade de pagar a franquia.

O advogado especialista em direito do consumidor Rafael Fontenele Viana recomenda que, para contratar um bom seguro veicular, é necessário que o consumidor negocie com a seguradora a maior abrangência possível de proteção ao bem, principalmente em relação ao que foge do seu controle, como desastres naturais, acidentes, roubos e furtos. É preciso exigir, de forma expressa, todas as hipóteses de cobertura na apólice. Conversas informais, por mais que tenham força probante, demandam maior esforço de



comprovação seja em âmbito judicial, ou extrajudicial.

O especialista destaca que, em razão do avanço da tecnologia, o seguro pode ser acionado de diversas formas, entre elas, por intermédio do corretor de confiança do interessado, por telefone direto com a seguradora ou via aplicativo, a depender da seguradora.

“No entanto, recomenda-se ao consumidor que produza o maior número de provas possíveis, a exemplo de fotos, vídeos, testemunhas, ocorrências policiais e outros documentos, eventualmente disponíveis, de acordo com a situação, para evitar eventuais pendências e recusas de cobertura”, aconselha Viana.

Engolido por cratera

Recentemente, um caso repercutiu em todo o Distrito Federal. Zelinalda de



Acesse o site da Susep com perguntas e respostas sobre seguro de automóveis

Albuquerque Brasil, 71 anos, teve o carro engolido por uma cratera, que se abriu após fortes chuvas, em 19 de outubro, na Quadra 310 Norte. A motorista estacionou o veículo em uma área que parecia segura, mas, ao retornar, encontrou o automóvel dentro do buraco. O incidente exemplifica casos em que motoristas são afetados por fenômenos que fogem do controle humano.

A filha de Zelinalda, Fabíola Brasil, responsável por conduzir o veículo no dia do incidente, relatou ao **Correio** que a seguradora está ciente do ocorrido e que foi possível acioná-la. “Chegaram rápido, 20 minutos depois de ligarmos, o caminhão munck demorou a chegar, com aproximadamente três horas de atraso, mas isso porque não tinha disponibilidade em Brasília”, relata. “O carro foi levado para uma oficina autorizada, a parte elétrica está toda

danificada e houve um princípio de incêndio”, completa.

Em contrapartida, Thayná Alcântara dos Santos, 27, teve o carro submerso durante uma enxurrada que atingiu Sobradinho 2. “A água entrou dentro do veículo pelas brechas e danificou o sistema elétrico. É algo que acontece todo o ano, já deveriam ter tomado medidas de prevenção”, lamenta. “Não tinha seguro, por escolha pessoal de corte de gastos, mas que acabou refletindo em um custo que saiu do meu próprio bolso, porque gastei com lavagem e manutenção”, relembra.

Responsabilidade

A Constituição Federal e o Código Civil estabelecem que o Estado é responsável pelos danos causados pelos seus agentes, no exercício de suas funções, ou por suas omissões, explica Tiago Oliveira, advogado especialista em direito do consumidor. “Essa responsabilidade civil objetiva significa que, para isso, basta

Saiba mais

Onde reclamar

“Se a indenização for negada e o segurado não tiver agido de forma imprudente (como trafegar em áreas alagadas), ele pode reclamar à Superintendência de Seguros Privados (Susep) ou buscar assistência jurídica”, informa Iago Oliveira.

Também é possível buscar auxílio e fazer reclamações nos órgãos de proteção ao consumidor, como é o caso dos Procons estaduais e da plataforma consumidor.gov.br. “Em caso de inefetividade ou demora na prestação do serviço, recomenda-se a consulta a um advogado especialista para a reversão judicial da negativa na Justiça”, complementa.

O site da Susep orienta que as reclamações de consumidores dos mercados supervisionados pelo órgão sejam registradas no consumidor.gov.br, plataforma oficial da administração pública federal para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

a comprovação do dano, do ato ilícito e do nexo causal entre eles, independentemente da comprovação da culpa específica de algum agente público”, esclarece.

Quedas de árvores em vias públicas, por exemplo, também podem causar danos a carros e, consequentemente, gerar a responsabilidade civil do Estado. “Nesse caso, a responsabilidade deve estar relacionada à sua obrigação de manter as áreas públicas em condições seguras, inclusive, quanto à conservação das árvores. Além de demonstrar que a árvore apresentava sinais de deterioração ou estava em local inadequado, que a administração pública tinha conhecimento da situação e não tomou as medidas necessárias para evitar sua queda, e que isso causou danos ao veículo”, observa.

* Estagiária sob a supervisão de Malícia Afonso

» GUANABARA

ÔNIBUS QUEBRADO

Tainá Santos, moradora do Riacho Fundo 1, reclama do serviço de transporte interestadual prestado pela Real Expresso/Rápido Federal, do grupo Guanabara. Em 3 de março, a viagem da mãe dela, de 59 anos, de Goiânia (GO) para Bom Jesus da Lapa (BA), começou com um atraso de aproximadamente uma hora, na Rodoviária Interestadual de Brasília. “Logo no Setor de Indústria e Abastecimento (SIA), às 11h, o ônibus quebrou. Foi necessário trocar os passageiros de veículo”, contou Tainá, que acompanhou a situação por meio de troca de mensagens com a mãe. A situação piorou em Sobradinho, onde a mãe de Tainá teve que trocar de ônibus novamente, e aguardou cerca de 35 minutos por um veículo substituto. “Mais tarde, por volta das 19h20, liguei para ela, porque a localização do WhatsApp estava encerrada, e minha mãe informou que estava em Formosa (GO), parada em uma garagem da empresa, desde as 15h30, porque o ônibus havia quebrado”, relatou Tainá. Após a longa espera,

às 19h31, a mãe enviou um áudio dizendo que o veículo substituto havia, finalmente, chegado. “Ou seja, foram quatro horas de espera”, lamentou Tainá. A viagem, que deveria durar 11 horas, estendeu-se para 20 horas, com chegada ao destino às 7h30 do dia seguinte. “Um absurdo e uma total falta de respeito com as pessoas, sem qualquer compensação por parte da empresa”, finalizou Tainá.

Resposta da empresa

O caso está sendo apurado e a cliente receberá um retorno no prazo de cinco dias úteis, desde já, pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos a oportunidade de contato.

Comentário da consumidora

» Recebi um pedido de desculpas. Tudo bem, aceito. Mas acredito que todo o transtorno sofrido pela minha mãe merece um reparo maior.



» LATAM

PROBLEMA COM APP

O cliente José Bonifácio dos Santos, morador de Águas Claras, procurou a coluna para relatar que o aplicativo da Latam está com problemas para finalizar uma transação. É para uma viagem para Natal, em dezembro. “Quando selecionada a opção de pagamento, há um bloqueio. Já reclamei e não adiantou”, afirmou.

Resposta da empresa

A Latam informa que entrou em contato com o cliente e o caso foi resolvido.

Comentário do consumidor

» Finalizei a compra pelo computador.

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
- » 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