VENDA DE SEGUROS EM LOJAS PREOCUPA PROCON
08/11/2018

Uma das grandes preocupações do PROCON, não só o de Muriaé como todos os demais órgãos de defesa do consumidor em todo o país, é com a comercialização de seguros em lojas comerciais. Somente a venda dos seguros, em si, já é motivo de inquietação. Porém, o que preocupa mais ainda são os procedimentos adotados pelas lojas na hora da contratação. Na maioria das vezes, o consumidor é mal informado ou ludibriado por alguns vendedores, que por sua vez sofrem, pelo menos aparentemente, diversos tipos de pressão por parte de lojas ou fabricantes para procederem assim. E, para aumentar ainda mais a aflição, a maioria dos enganados são pessoas idosas, analfabeto ou semi analfabetos, de pouco conhecimento ou com limitação de raciocínio. O pior é que tais práticas não são nem um pouco incomuns.

Sem qualquer dúvida, o PROCON de Muriaé não pode deixar de fazer sérias restrições aos procedimentos adotados pelas lojas. Vejamos, por exemplo, os seguros de garantia estendida e contra roubos e furtos. No primeiro caso quem vende jamais explica que a garantia estendida só começa a valer após um ano, quanto termina o prazo de garantia contratual do fabricante, garante que em caso de defeito o produto é trocado imediatamente, o que não é verdade, e nunca diz ao comprador que é dele a opção de contratar ou não o tal seguro. O mesmo acontece em relação aos seguros contra roubos e furtos. Nunca é explicado ao consumidor a diferença entre roubo e, principalmente, de furto simples (quando não há indícios de roubo embora o objeto tenha sido subtraído) para furto qualificado (destruição ou rompimento de obstáculos, chave falsa, ação de duas ou mais pessoas). A questão é que os seguros só cobrem os casos de furto qualificado e na maioria dos vezes o que acontece é o furto simples, que não tem não cobertura. E existe uma outra modalidade de seguro, que pretende garantir quebra acidental, mas que exige pagamento de uma franquia de 15% ou 25% sobre o valor da indenização.

Na opinião do PROCON de Muriaé, os argumentos às vezes usados pelos vendedores chegam a beira da extorsão. Ocorre que, em certas ocasiões, o consumidor recebe uma proposta de desconto no preço do produto, desde que contrate também alguns seguros. Os responsáveis por aquele Órgão de Defesa do Consumidor chamam a tal proposta de “bombozinho envenenado, eis que, no final da transação o comprador sai daquela loja com uma dívida três vezes maior do que o valor do produto. Em uma reclamação registrada no PROCON, o produto custou R$ 1.499,00 e o preço final cobrado ao consumidor, para ser pago em parcelas, foi de, mais ou menos, R$ 4.700,00.

Também é importantíssimo saber que nenhum consumidor é obrigado a contratar os seguros oferecidos nos estabelecimentos comerciais. Afinal, ninguém entra em uma loja de varejo para contratar seguros e sim para comprar produtos. O consumidor sai de casa determinado a comprar um objeto já escolhido, seja ele um celular, uma geladeira, uma TV, um vestido, um sapato. Para isso, é evidente, ele vai procurar um ou vários estabelecimentos comerciais. Não passa definitivamente por sua cabeça entrar numa loja varejista para contratar seguros, seja do que for. Assim, aquele comprador acaba sendo surpreendido com a oferta de seguros. Portanto, ele pode perfeitamente dizer não, falar que não quer nem saber daquilo. É um direito dele. Afinal, aquela loja não tem como objetivo a venda de seguros e sim de produtos. Portanto, vamos deixar bem claro: como a questão está regulamentada, não é proibida a venda de seguros em lojas. Porém, o comprador pode, perfeitamente, recusar a contratar qualquer tipo de seguros em estabelecimentos comerciais.

Temos também que a venda de produtos juntamente com a contratação de seguros pode constituir “venda casada”, o que é vedado pelas disposições do Artigo 39, Inciso I, do CDC.

E, finalmente, também é importante saber que, nos termos pertinentes do Código de Defesa do Consumidor e da Resolução 298/2013 da CNSP, todo consumidor tem até sete dias de prazo para desistir da compra de seguros, a contar da data da contratação.