



**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO
ESCOLA DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTU SENSU* EM DIREITO**

MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO

KÉDINA DE FÁTIMA GONÇALVES RODRIGUES

**AS CONEXÕES DE CONFIANÇA ENTRE CONSUMIDORES E
FORNECEDORES: A BOA-FÉ OBJETIVA NOS ATENDIMENTOS DAS
OUVIDORIAS DE SEGUROS**

BRASÍLIA

2021



MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO

KÉDINA DE FÁTIMA GONÇALVES RODRIGUES

**AS CONEXÕES DE CONFIANÇA ENTRE CONSUMIDORES E
FORNECEDORES: A BOA-FÉ OBJETIVA NOS ATENDIMENTOS DAS
OUVIDORIAS DE SEGUROS**

Dissertação de Mestrado, desenvolvida no Programa de Mestrado Profissional em Direito, sob a orientação do professor Ricardo Morishita Wada, apresentada para obtenção do Título de Mestre em Direito.

BRASÍLIA

2021

KÉDINA DE FÁTIMA GONÇALVES RODRIGUES

**AS CONEXÕES DE CONFIANÇA ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES:
A BOA-FÉ OBJETIVA NOS ATENDIMENTOS DAS OUVIDORIAS DE SEGUROS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito do IDP, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito da Empresa, dos Negócios e do Consumo.

Aprovada em: 08/04/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. **Ricardo Morishita Wada (Presidente)**
Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa

Prof. Dr. **Guilherme Pereira Pinheiro (Membro)**
Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa

Prof. Dr. **Plinio Lacerda Martins (Membro)**
Universidade Federal Fluminense

BRASÍLIA

2021

AGRADECIMENTOS

Sou uma daquelas pessoas curiosas que lê os agradecimentos para entender os valores do autor e os partícipes da obra.

Sou uma daquelas pessoas que conta os nomes para saber quantos são os filhos, se tem esposa, esposo, quais foram os professores, os amigos, os colegas que ajudaram na obra.

Sou uma daquelas pessoas que imagina a história por traz da letra.

Sou uma daquelas pessoas que acredita que o louvor e a gratidão fazem com que um homem grande pareça pequeno, não para aparentar menor, mas para revelar sua magnitude.

Por isso, não deixarei de registrar meus agradecimentos! E eles vão diretamente para alguém que amo apaixonadamente, Jesus Cristo, o Filho de Deus que é Pai e, em comunhão com o Espírito Santo, faz da inteligência humana um segredo e um mistério.

A Ele que me deu pais honrosos, um esposo justo e compreensível, filhos lindos e amáveis, dois irmãos inteligentes e sábios e amigos que se tornaram família pela fidelidade e pelo amor.

A Ele que colocou na minha vida o orientador deste trabalho, pessoa magna pela simplicidade e acolhimento.

A Ele que me presenteou com os amigos da 1ª turma do Mestrado Profissional do IDP.

A Deus, minha eterna gratidão!

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar as conexões de confiança entre consumidores e fornecedores, por meio da aplicação do princípio da boa-fé objetiva no atendimento das demandas de consumo, nas Ouvidorias do mercado segurador. Quer-se compreender em particular como a concretização do princípio da boa-fé objetiva contribui para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores. A metodologia utilizada será a análise empírica de dados coletados das Ouvidorias do mercado segurador e do sítio eletrônico do governo federal (consumidor.gov.br), além de entrevistas com ouvidores do mercado de seguros e representantes dos órgãos de defesa do consumidor. O objetivo específico é analisar como o princípio da boa-fé objetiva, segundo o CDC, pode ser concretizado no tratamento do conflito de consumo nessas Ouvidorias, se a sua aplicação pode gerar conexões de confiança entre consumidores e fornecedores e quais seriam essas conexões. Ao final, este trabalho pretende demonstrar que uma reclamação de consumo pode criar uma relação de confiança entre consumidores e fornecedores, pela concretização da boa-fé objetiva, servindo de boas práticas e insumo para que as empresas inovem seus produtos e processos e contribuam para o desenvolvimento econômico e tecnológico do País. Assim, ao final, são apresentadas as conexões de confiança geradas por meio da aplicação do princípio da boa-fé objetiva, elencadas no seguinte rol: transparência, informação clara, reparação devida, acolhimento e empatia, conduta ética.

Palavras-chave: boa-fé, confiança, consumo, ouvidoria, boas práticas.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship of trust between consumers and suppliers, by application the principle of objective good faith in meeting the consumer demands, within the Ombudsman's office in the insurance market. This seeks to understand in particular how the implementation of the principle of objective good faith contributes to harmonization in the consumers relationship, forming connections of trust between consumers and suppliers. The methodology used will be the empirical analysis of data collected from the Ombudsman's offices in the insurance market and the website of the federal government - consumer.gov.br, in addition to interviews with Ombudsmen in the insurance market and representatives of the consumer protection agencies. The specific objective is to analyze how the principle of objective good faith, according to the CDC, can be realized in the treatment of the conflict of consumption in these Ombudsmen Offices, if its application can generate trust relationships between consumers and suppliers and what those relationships would be. In the end, this work intends to demonstrate that a consumer complaint can create a relationship of trust between consumers and suppliers, through the realization of objective good faith, serving as an input and good habits for companies to innovate their products and processes and contribute to economic and social development of the country. Thus, in the end, the relationships of trust generated through the application of the principle of objective good faith are listed as the following: transparency, clear information, due reparation, acceptance and empathy, ethical conduct.

Palavras-chave: good faith, trust, consumers, ombudsman, good habits.

SIGLAS

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores

ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

ADIN – Ação Direta de Inconstitucionalidade

BCB – Banco Central

BRASILCON – Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor

CCB – Código Civil Brasileiro

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados

CNSEG – Confederação Nacional de Seguros Privados

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CONSIF – Confederação Nacional das Instituições Financeiras

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

IEO – Índice de Efetividade das Ouvidorias

PAC – Procedimentos de Atendimento ao Cliente

PIB – Produto Interno Bruto

PROCON – Proteção e Defesa do Consumidor

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Supremo Tribunal de Justiça

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

VGBL – Vida Gerador de Benefício Livre

SUMÁRIO

1 AS OUVIDORIAS E A RELAÇÃO DE CONSUMO: DIÁLOGO DAS FONTES	17
1.1 O seguro no direito brasileiro e a relação de consumo.....	18
1.2 A trajetória normativa das Ouvidorias no setor de seguros.....	24
1.3 As reclamações de consumo, recomendações de melhoria e o resultado normativo das Ouvidorias no mercado segurador.....	31
2 A BOA-FÉ OBJETIVA NOS ATENDIMENTOS DAS OUVIDORIAS DO SETOR DE SEGUROS	35
2.1 A boa-fé objetiva e o equilíbrio como impulsionadores da harmonização nas relações de consumo.....	37
2.1.1. O equilíbrio e a harmonização: a boa-fé como composição do ambiente harmônico para as relações de consumo amparadas pelas Ouvidorias do mercado securitário	44
2.2 O desenvolvimento econômico e tecnológico e a compatibilidade com a proteção do consumidor	47
2.3 A confiança como corolário do princípio da boa-fé objetiva	50
3 TERRENO FÉRTIL PARA A CONCRETIZAÇÃO DA BOA-FÉ: UM OLHAR DOS DADOS DAS RECLAMAÇÕES DE SEGUROS NAS OUVIDORIAS.....	57
3.1 O custo e o benefício de uma reclamação: elementos não linguísticos.....	58
3.2 A análise dos dados das reclamações como insumos de inovação e melhorias	62
3.2.1 Coleta e análise de dados do consumidor.gov.br.....	63
3.2.2 Dos dados das Ouvidorias do mercado segurador.....	82
3.2.3 Pesquisa por entrevista sobre o princípio da boa-fé objetiva e a confiança nas relações de consumo e nos atendimentos das Ouvidorias do mercado segurador.....	86
4 CONEXÕES DE CONFIANÇA ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES: BOAS PRÁTICAS.....	92
4.1 Rol das conexões de confiança encontradas nos atendimentos do setor de seguros	93
4.1.1 Transparência.....	94
4.1.2 Informação clara	98
4.1.3 Reparação devida.....	105

4.1.4 Acolhimento e empatia.....	110
4.1.5 Conduta ética.....	114
CONCLUSÃO.....	118
REFERÊNCIAS.....	124
ANEXOS.....	131
Anexo A.....	132
Anexo B.....	237
APÊNDICE	240
Apêndice A.....	241

INTRODUÇÃO

O escopo do tema escolhido como objeto de pesquisa é entender como a concretização do princípio da boa-fé objetiva, disposto no art. 4º, III, do CDC, no campo das Ouvidorias do setor de seguros, contribui para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores. A pesquisa dirige um olhar para a relação de consumo existente entre os consumidores e os fornecedores desse campo de estudo, ou seja, examina os atendimentos das Ouvidorias privadas e adstritas ao setor de seguros, com um enfoque empírico sobre os elos de confiança firmados ou quebrados quando da necessidade de o consumidor buscar auxílio, em última instância administrativa, nos sistemas de atendimento.

Algumas perguntas feitas, ao longo da prática profissional na Ouvidoria, deram origem à busca de resposta que se transforma na presente pesquisa empírica. Então, este trabalho pretende responder as seguintes perguntas: Como o princípio da boa-fé pode ser concretizado nos atendimentos das resoluções de conflitos pelas Ouvidorias? Uma reclamação do consumidor de seguros, perante a Ouvidoria do setor, pode recriar ou criar uma relação de confiança desses consumidores com os fornecedores? Tais reclamações podem servir de insumos para alteração do modelo de negócio? O compartilhamento dessas indagações nesta introdução quer apresentar uma melhor compreensão do tema tratado.

O tema merece ser tratado, pois, na jornada do consumidor, há pontos de conexão e irritação, expressão utilizada por Niklas Luhmann (1997, p.68), que afetam o relacionamento das partes envolvidas e, quanto mais o consumidor percorre o caminho para a resolução de sua insatisfação e não obtém êxito, mais acentuado fica o desgaste e a quebra de confiança. A análise da aplicação da boa-fé objetiva, nas reclamações de consumo nas Ouvidorias, por meio de indicadores, demonstrará o quanto uma relação transparente, ética, com informações claras e adequadas, com a efetiva reparação de danos, com acolhimento e empatia, poderá agregar valor tanto para a empresa, quanto para o consumidor e toda a sociedade. Procura-se examinar como a boa-fé cria um ambiente harmônico e gera conexões de confiança entre consumidores e fornecedores, mesmo em contextos conflituosos. A pesquisa também observará se a reclamação serve de insumo para as empresas inovarem em seus produtos e processos, se auxilia na manutenção de contratos e contribui para o desenvolvimento econômico e tecnológico do setor.

A metodologia utilizada para a pesquisa é a análise de dados públicos e a entrevista. Ressalta-se que os dados estão restritos aos assuntos afetos ao presente trabalho, são eles: as reclamações no âmbito das Ouvidorias do mercado segurador, a relação de consumo, a concretização do princípio da boa-fé objetiva e as conexões de confiança.

Para implementar o estudo foi utilizada a pesquisa empírica em Direito, com a formulação de perguntas, hipóteses e implicações observáveis, revisão da doutrina aplicável ao tema e principalmente à análise empírica de dados. Para articular os dados empíricos com a aplicação jurídica, também utilizou-se a metódica estruturante do Direito. Dessa forma, a presente dissertação considera o contexto pós-positivista, e, por isso, pauta-se, segundo Abboud (2015, online), na “radical mudança que o pós-positivismo imprime na interpretação e na aplicação do Direito”, sustentado pela linha filosófica das obras de Heidegger e Gadamer, a partir da qual “nos obriga a levarmos em conta toda a dimensão histórico-interpretativa que está por trás de cada conceito jurídico” (QUEIROZ, 2016, p. 8), pois permite notar, com clareza e transparência, a concretização do princípio da boa-fé objetiva e como ela representa a própria conexão de confiança nas relações de consumo.

A estrutura do trabalho está calcada na visão pós-positivista trazida pela metodologia teórica apresentada por Friedrich Müller, a qual auxilia o desenvolvimento da pesquisa empírica, pois oferece a base necessária para a compreensão da norma e a sua concretude. Nesse sentido, destaca Müller a “separação entre texto normativo e norma, bem como a relação cointegrante entre norma e realidade” (QUEIROZ, 2016, p. 2). Para ele, em outras palavras, a norma é uma e o texto da norma outra, por isso ele denomina de “programa normativo” o texto da norma, sua literalidade, e de “âmbito normativo”, o contexto social, o recorte em que haverá a concretização.

Ainda no tocante à importância dessa teoria para o trabalho empírico, é forçoso observar que a norma jurídica é vislumbrada quando se trilha esse processo concreto, o que Heidegger chama de verdade, quando ensina que “o enunciado não é o lugar da verdade; mas a verdade é que é o lugar do enunciado” (STRECK, 2013, p. 9-12), pois a “interpretação sempre se dá no caso concreto” não podendo desconjuntar a situação fática da situação jurídica, ou seja, fato e Direito estão conjugados e serão aplicados apenas no caso real, concreto, da vida (STRECK, 2014).

O modelo adotado do pós-positivismo, conforme a teoria estruturante do Direito, é defendida e utilizada para a sistematização do Direito do Consumidor, sendo que o texto da lei de proteção ao consumidor não é “uma norma pronta”, nem “um repositório de casos prontos para sua aplicação e subsunção” (WADA, 2016, p. 28 e 49).

Posto isso, o programa normativo será apresentado nos capítulos primeiro e segundo; e o âmbito normativo, ou seja, o contexto fático para a concretude de aplicação do programa, estará presente no terceiro e no quarto capítulos.

O primeiro capítulo abordará a relação de consumo e as Ouvidorias do setor de seguros no Brasil. Nesse capítulo será delimitado o tema objeto da pesquisa, com referências legais do Código Civil Brasileiro (CCB), Código de Defesa do Consumidor (CDC), as Resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e as Circulares da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Esta seção aborda o seguro no direito brasileiro e a relação de consumo, demonstrando a natureza securitária inserida no CDC de forma explícita como serviço, nos termos do § 2º do art. 3º¹, a natureza jurídica contratual do seguro, inserida no CCB no Capítulo XV, arts.757 a 802, sem deixar de observar os aspectos técnicos do instituto, os quais revelam que outras ciências são interfaces preponderantes para o entendimento do seguro no Brasil e seu impacto para a sociedade de risco, termo utilizado por Ulrick Beck².

Em continuidade, o trabalho apresenta a obrigatoriedade normativa das Ouvidorias no setor de seguros, considerando-se as suas especificidades, o contexto e a sua trajetória desde o surgimento até sua obrigatoriedade pela autoridade reguladora. Nessa conjuntura, vale trazer algumas observações e diferenciações entre as Ouvidorias, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e as Centrais de Relacionamentos, sendo que as Ouvidorias possuem uma atuação, por meio do instrumento de mediação de conflitos, como forma alternativa de solução de conflitos, de maneira imparcial e com autonomia necessária, para a isenção de tomadas de decisões.

¹ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

² “Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade (em alemão: Risikogesellschaft: auf dem Weg in eine andere Moderne), obra publicada pela primeira vez na Alemanha em 1986.

O capítulo segundo compreende o núcleo do programa normativo que é a análise da boa-fé objetiva e da confiança. São analisados os conceitos da boa-fé subjetiva e objetiva para posteriormente destacar o que será aplicado nesta pesquisa: a boa-fé objetiva, instituída pelo CDC como principal norteador das relações de consumo. Nesse tópico, é analisado como a boa-fé foi inserida na política nacional de relações de consumidor, por meio do inciso III do art. 4º. Destaca-se que a boa-fé objetiva ocupa espaço essencial para trazer a harmonia e o equilíbrio devido numa relação em que as partes, na grande maioria das vezes, possuem interesses, aparentemente, antagônicos. De um lado, o fornecedor que está em busca do lucro; e do outro, o consumidor à procura da sua “necessidade”. Assim, é examinado como a aplicação do princípio da boa-fé objetiva, disposto no art. 4º, inciso III, do CDC, na esfera administrativa das Ouvidorias do setor de seguros, contribui para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

Vale ressaltar que esses interesses, harmônicos entre si, colaboram para o desenvolvimento econômico. Nesse sentido, será analisada a contribuição do conflito para o desenvolvimento econômico, sendo que a proteção destinada ao consumidor, a partir da concretização da boa-fé objetiva e do equilíbrio, serve de ponte para o desenvolvimento econômico e tecnológico e viabiliza os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da CF).

O estudo examina também o instituto da confiança como corolário do princípio da boa-fé. Menezes Cordeiro lembra a natureza juscultural da boa-fé, a qual provém de fontes da experiência de resoluções de casos concretos para alcance de um resultado razoável, “permitindo tratar o igual, por igual, e o diferente, de modo diferente, de acordo com a medida da variação”, o que torna previsíveis possíveis alternativas para soluções de futuros conflitos e litígios futuros (CORDEIRO, 1997, p. 18). Essa natureza juscultural pode ser articulada pelas assertivas que Mariano Grandona (2002, p. 93), em artigo publicado na obra *A cultura importa*, apresenta como fatores culturais intrínsecos, os quais impactam no desenvolvimento econômico. Dentre esses fatores culturais, encontra-se a “fé no indivíduo”, que, em outras palavras, é a confiança que podemos estabelecer nas nossas relações.

A partir de então, o trabalho apresenta o âmbito normativo, com o Capítulo terceiro, e os dados das reclamações como concretização da boa-fé e a revelação das conexões de confiança. É importante lembrar que o recorte realizado está nas reclamações de consumo do mercado de seguros restritas às Ouvidorias, com aprofundamento da análise dos dados no

ramo de seguro de vida, acidentes pessoais e prestamista. Por isso, importa entender o sistema de atendimento das reclamações de seguros na Ouvidoria, a reclamação realizada pelos consumidores e o resultado normativo. Parte-se de uma análise pragmática para evidenciar o ambiente em que são recebidas as reclamações dos consumidores e o modelo operacional que propicia a aplicação do princípio da boa-fé objetiva e as conexões de confiança, nesse sistema. A Ouvidoria como área estatutária, imparcial e autônoma – como pode ser vista no capítulo primeiro – enseja a possibilidade de analisar uma reclamação do consumidor tendo como premissa a boa-fé. A análise deve passar pela leitura cuidadosa para o entendimento da reclamação, a realização da mediação do problema do consumidor perante a empresa e, se for o caso, a reversão da decisão ou do procedimento que gerou a reclamação do consumidor. Também serão considerados o custo e o benefício de uma reclamação em âmbito administrativo e os elementos não linguísticos presentes. Note-se que, numa reclamação realizada pelo consumidor, além do texto explícito (por telefone, e-mail, correspondência, ou por meio de um intermediário, como os Procons ou a Susep), temos também o contexto a ser considerado, isto é, quem é este consumidor e como ele se apresenta naquele momento, em qual situação social e econômica está inserido. Nesse ínterim, os elementos não textuais são objetos de observação para a busca da aplicação de uma decisão baseada no princípio da justiça.

A Ouvidoria trata de salvaguardar a observância do CDC e das normas regulamentares, e por vezes é necessário avaliar a situação além do texto e buscar uma solução primando pela situação específica do reclamante, seja pelo perfil, a exemplo do idoso, seja pelo cenário social, como ocorre atualmente com a pandemia da Covid-19.

Assim, serão analisados os dados das reclamações como insumo para a inovação, como a análise da “causa raiz” de uma demanda pode alcançar resultados de alteração de processos e desenho de produtos. O atendimento, baseado na análise cuidadosa e profunda da reclamação, possibilita informar ao consumidor a solução (ou não) da sua demanda, e extrair o fato que a gerou. O modo como é tratada uma reclamação de consumo, com lealdade, acolhimento, transparência, gera conexões de confiança entre as partes e possibilita recomendações de melhorias para se evitar reincidência do mesmo problema. Assim, as demandas imprimem caráter de melhoria nos produtos e nos processos, com base nas recomendações apresentadas pelas Ouvidorias às empresas e no modo como essa reclamação é conduzida, balizada na aplicação dos princípios da boa-fé e da confiança.

A seção faz referências aos principais motivos das reclamações de seguro no âmbito das Ouvidorias do mercado segurador, disponíveis em relatórios oficiais encontrados no sítio eletrônico da Confederação Nacional de Seguros Privados (CNSEG)³, e no modo como essas reclamações são monitoradas e segmentadas em seguros gerais e seguros de pessoas.

Para apresentar o resultado normativo das Ouvidorias nas reclamações dos consumidores, o estudo conta com a análise dos impactos da transparência na atuação das Ouvidorias, nas reclamações e na visão dos ouvidores e dos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor, colhidas em entrevistas.

Vale ressaltar que o estudo apresenta o seguinte modelo para análise de dados: (i) objetos das reclamações de seguros no consumidor.gov. e nas Ouvidorias – ao estudar os objetos das reclamações de seguros, no consumidor.gov e nas Ouvidorias do mercado segurador, procura-se compreender quais os maiores motivos que geram reclamações de consumo nas Ouvidorias e como estas são tratadas e respondidas ao consumidor pelas Ouvidorias; (ii) índice de escoamento das reclamações recebidas na Ouvidoria para o Poder Judiciário (índice de efetividade da Ouvidoria) – ao entender o índice de escoamento das reclamações recebidas nas Ouvidorias para o Poder Judiciário, Procons e Susep, pretende-se verificar o índice de efetividade das respostas oferecidas aos consumidores, ou seja, o consumidor que buscou a Ouvidoria procura ou não a tutela do Poder Judiciário? Com esse resultado, se examina se o consumidor obteve ou não uma resposta satisfatória; (iii) entrevistas colhidas com ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor para entender a concretização do princípio da boa-fé objetiva pela ótica de atores que lidam diretamente na resolução dos conflitos de consumo.

A dissertação é concluída, ainda, com a revelação de um rol das conexões de confiança geradas e das proposições de boas práticas de conduta nos atendimentos dos fornecedores do setor de seguros.

³ A fonte utilizada são os relatórios de Ouvidoria do Mercado Segurador disponíveis no sítio eletrônico da CNSEG pelo endereço eletrônico <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 9 jan. 2021.

1 AS OUVIDORIAS E A RELAÇÃO DE CONSUMO: DIÁLOGO DAS FONTES

O Brasil enfrenta caminhos desafiadores e transformadores no que se refere às relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor, com três décadas, ao longo da sua trajetória, persiste na consolidação dos direitos dos consumidores e na amplitude da visão dos fornecedores, incentivando a transparência e o respeito entre esses dois atores protagonistas da relação de consumo.

Neste capítulo é delimitado o território que a pesquisa percorrerá e, concomitantemente, pretende-se apresentar o cenário sinérgico do recorte do tema, ou seja, o panorama utilizado para a pesquisa sobre a aplicação da boa-fé objetiva, que é composto pelos seguintes assuntos: as Ouvidorias, a relação de consumo e o instituto do seguro.

Ao tratar da relação de consumo no âmbito do contrato de seguro e com base nas reclamações recebidas pelas Ouvidorias, se tem de fato um diálogo das fontes⁴, entre os dispositivos do Código Civil Brasileiro (CCB), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), as Resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e as Circulares da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Especificamente entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor há um diálogo necessário. Diálogo “porque há influências recíprocas”, “aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente” (MARQUES, 2003, p. 2). Diálogo de coerência, sistemático de complementariedade e subsidiariedade e de coordenação e aplicação sistemática (MARTINS, 2011).

Segundo Marques (2018, p. 27), ao citar Erik Jayme, a palavra diálogo pode trazer os seguintes sentidos: “plasticidade, influência e aproveitamento recíprocos; e harmonia”. Tais palavras traduzem bem o caminhar de mãos dadas que o Código Civil e o

⁴ Expressão criada por Erik Jayme, fundador da Associação Luso-Alemã de Juristas-DLJV, e trazida em artigo publicado por Antônio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, intitulado de “a teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme”. Os autores resumem o painel de abertura do 25º Congresso da Associação Luso-Alemã de Juristas-DLJV, ocorrido em Porto Alegre no ano de 2015 e organizado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Direito Público de Brasília – IDP e a DLJV. Vale dizer que o painel de abertura do referido Congresso tratou do Diálogo das fontes no Brasil; uma homenagem à Erik Jayme. O Congresso teve como tema: “Direito Privado e desenvolvimento Econômico”.

Código de Defesa do consumidor têm trilhado e, especificamente para o tratamento das demandas originadas pelos contratos de seguros nas Ouvidorias, outros “companheiros” se fazem presentes nesta estrada, tendo em vista as resoluções e as circulares que regulam o mercado segurador.

O mercado segurador, ao se deparar com um conflito nesse campo, percebe a importância da “plasticidade” como fator de equilíbrio para a relação em que há um sujeito mais fraco (e por vezes bem mais fraco), como é o caso dos chamados consumidores “hipervulneráveis”⁵, os quais exigem um olhar amoldado com a situação fática sem contar com a rigidez dos discursos positivistas. De igual modo, há um “aproveitamento recíproco” entre as diversas fontes fortalecidas pela “influência” de uma delas em relação a outra e vice-versa, formando, assim, um agrupamento que auxilia na decisão a ser tomada no caso concreto e na “harmonia da pluralidade das fontes”⁶.

Dito isso, a presente dissertação tem como área limítrofe as reclamações recebidas nas Ouvidorias do mercado segurador. Daí o panorama apresentado sobre o seguro no direito brasileiro e sua relação de consumo, pois se está diante de um contrato de seguro submetido ao CDC como serviço, conforme exposto a seguir.

1.1 O seguro no direito brasileiro e a relação de consumo

As relações de natureza securitária são estabelecidas pelo CDC como relação de consumo, conforme prevê o art. 3º do CDC⁷ ao conceituar no caput a figura do fornecedor e, nos parágrafos 1º e 2º, o produto e a prestação de serviços, respectivamente. Tem-se, portanto,

⁵ Entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconhece o idoso como consumidor hipervulnerável, nos termos do Recurso Especial n.º 586.316, o qual entendeu que “são denominados hipervulneráveis, como as crianças, os idosos, os portadores de deficiência, os analfabetos e, como não poderia deixar de ser aqueles que, por razão genética ou não, apresentam enfermidades que possam ser manifestadas ou agravadas pelo consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas”.

⁶ Nota-se o que os autores trazem o diálogo como harmonia: “Diálogo é harmonia; harmonia na pluralidade das fontes e na procura de restaurar sua coerência e seu uso sob valores constitucionais e dos direitos fundamentais, superando a assistemática do uso das fontes. O início de tudo e o fim é a Constituição, de dentro dela os direitos fundamentais assegurados nas cláusulas pétreas. No direito interno temos leis diversas e microssistemas, como o Código de Defesa do Consumidor”.

⁷ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e **securitária**, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (grifei)

que a relação jurídica estabelecida na atividade securitária é de consumo e está sujeita às normas do CDC.

O setor de seguros é um mercado responsável por aproximadamente 3,8% do PIB⁸, portanto, partícipe relevante para a economia brasileira e importante instrumento para a saúde financeira da atual sociedade de riscos e de consumo, a qual é definida por Ulrick Beck (2010)⁹ como sociedade repleta de incertezas decorrentes da expansão rápida modernidade, inovações tecnológicas, acelerada rede de informação, desenvolvimento desmedido.

Para o entendimento da atual sociedade de riscos e da importância do instituto seguro, a contribuição de Beck (2003, p. 131) é cirúrgica ao conceituar o risco como a busca da sociedade para “tonar previsíveis as consequências imprevisíveis das decisões tomadas, controlar o incontrolável, sujeitar os efeitos colaterais medidas preventivas conscientes e aos arranjos institucionais apropriados”. Uma sociedade de riscos extrapola a territorialidade e a temporalidade (BAGGIO, 2010, p. 131), podendo ter abalos sísmicos sentidos em todo o globo terrestre. Vide a realidade cruel da pandemia do Covid-19 que, em questão de dois meses, desde a confirmação do primeiro óbito, teve o *status* declarado pela Organização Mundial da Saúde como pandemia, atingindo, praticamente, todo o planeta Terra. Isso demonstra a importância que o setor ganha, não apenas referente ao desenvolvimento econômico do País, mas também para a sustentabilidade da sociedade, das famílias, dos bens e da própria economia, como instrumento “adequado e justo para diluir os modernos efeitos dos riscos criados pela humanidade” (TIMM; ALVES, 2007, p. 2707)¹⁰.

⁸ Segundo a Confederação Nacional de Seguros Privados (CNSEG), “a receita anual de prêmios do setor representa cerca de 6,7% do PIB se considerada a participação da saúde suplementar e de 3,8% sem esse segmento”. Disponível em: [https://cnseg.org.br/data/files/4F/85/4B/9B/2A381710756E13173A8AA8A8/Folder%20Institucional%202020%20\(final\).pdf](https://cnseg.org.br/data/files/4F/85/4B/9B/2A381710756E13173A8AA8A8/Folder%20Institucional%202020%20(final).pdf). Acesso em 14 jun. 2020.

⁹ Cita que é possível observar três fases do fenômeno do risco na sociedade pós-moderna: “a primeira é que corresponde ao aparecimento da idade moderna, e da sociedade industrial, e na qual os riscos ainda eram incipientes e controláveis, é a chamada sociedade de riscos residuais. Uma segunda fase destacada por Beck (1998, nota 3, p. 199) seria aquela do período compreendido entre o fim do século XIX e a primeira metade do século XX, em que o risco deixa de ser visto como um golpe de azar, passando a ser analisado de forma objetiva, inclusive sendo absorvido pelo Direito em termos de responsabilidade objetiva. O terceiro momento ao qual se refere o autor é o que vivemos, aquele da era do estado social de direito, da expansão da informação, do desenvolvimento desmedido (BECK, 1988, p. 199). Para Beck (1998), o momento atual representa a chamada era da modernidade reflexiva, a qual é, por definição, uma sociedade de risco. Assim, o autor sistematiza os riscos como as formas de lidar com os perigos e as inseguranças induzidas e introduzidas pelo processo de modernização.” (BAGGIO, 2010).

¹⁰ Beck (2003, p.114) inclusive afirma que o seguro privado é o “símbolo-chave da prevenção do risco”.

Para além das normas jurídicas, o seguro possui outras ciências e tecnicidades que o fazem, ainda hoje, um estranho, desconhecido e complicado protagonista de uma relação, nem sempre amistosa, com os consumidores. A operação securitária econômica que serve de suporte para a existência do mercado é complexa e demanda um estudo mais aprofundado do tema. Vale dizer que, de um lado, neste trabalho, não se poderão pesquisar a fundo as questões técnicas do seguro; de outro lado, é necessário, para o desenvolvimento desta pesquisa, estar ciente de que não se está diante de um instituto tão simples.

Previdência, incerteza e mutualismo são as três características básicas do mundo do instituto denominado de seguro. Estão associadas, respectivamente, à prevenção contra riscos que possam causar danos; à incerteza de quando esse dano ocorrerá, embora, passível de ocorrer e mensurar; e, ainda, ao princípio do mutualismo pelo qual várias pessoas, físicas ou jurídicas, expostas ao mesmo risco se unem mediante a colaboração financeira, por meio do pagamento de um prêmio que, ao se juntar aos demais, poderá subsidiar o pagamento de uma indenização ao sujeito exposto e atingido pelo risco. Desses conceitos surge o seguro como medida protetiva de bens e de pessoas.

No contexto da teoria geral de seguros, pode-se considerar como uma transferência das consequências de um risco que “uma parte, o segurado, transfere a probabilidade de perda financeira para outra parte, denominada companhia de seguros” (MARTINS, 2002, p. 11-12).

Além das características básicas do seguro, outras ciências estão presentes no entendimento do instituto, tais como ciências atuariais, econômicas, sociais, cálculos de probabilidades¹¹, não se restringindo a estas, mas fazendo coro a elas, soma-se às ciências jurídicas, as quais juntas colocam o seguro como um produto a ser fornecidos pelas companhias seguradoras ou segurador, legalmente autorizadas a figurar como parte nesta relação jurídica, formalizada por meio do contrato de seguro regido no Capítulo XV, artigos 757 a 802, do

¹¹ Veja-se a explicação apontada no artigo de Luciano Timm e Francisco Kummel Alves (2007), intitulado *Custos de transação no contrato de seguro: proteger o segurado é socialmente desejável?*: “Isso porque o seguro é baseado na estatística, que é a forma matemática de tratar com o risco (eis a característica da ciência atuarial). Os riscos passam a ser calculados e distribuídos entre o grupo que dele participa dentro das possibilidades de acontecimentos futuro”.

Código Civil Brasileiro¹², classificando-o nas seções seguintes como seguro de dano e seguro de pessoa.

No contexto teórico disposto, temos, então, o seguro como um negócio, portanto, lucrativo, formado por uma proposta, apólice, bilhete de seguros. Além disso, por ser um contrato de adesão, é composto ainda pelas condições gerais que devem ser disponibilizadas previamente à contratação para conhecimento dos contratantes, nos termos do art. 46 do CDC¹³.

Ora, como dito alhures, não se está diante de um instituto singelo e por isso a litigiosidade não é incomum, mostra disso são os números observados no Poder Judiciário, por meio das informações disponibilizadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Os dados demonstram que em 2019 foram registradas 6.548.235 casos novos, desses 1.775.161 estão relacionados com “contratos de consumo” e 69.115 concernentes ao seguro¹⁴.

Assim, destaca-se que um processo judicial pode tramitar por aproximadamente três ou quatro anos e tem um custo médio de R\$ 1.899,32 (mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta e dois centavos), para processos em âmbito Estadual, e R\$ 2.755,24 (dois mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e vinte e quatro centavos) na Justiça Federal (MAIOLINO, TIM, 2019, p. 12).

Um dos contextos a serem observados a respeito dos litígios que envolvem o seguro e, conseqüentemente, o contrato de seguro, pois assim é sua natureza jurídica, diz respeito ao grande número de termos técnicos utilizados nas denominadas “condições gerais”, redigidas com base nas normas estipuladas pelo ente controlador e fiscalizador do setor securitário, a Susep. Será notado, ao longo deste trabalho, que a Susep, ainda hoje, dita os termos que devem constar nas condições dos produtos do mercado, o que dificulta sobremaneira o entendimento por parte dos consumidores a respeito do instituto seguro. Mesmo com a observância aos requisitos exigidos pelo CDC – pertinentes à informação adequada e clara na elaboração dos termos, o destaque para as cláusulas que trazem algum limitação de direito do

¹² Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, dispõe, no art. 757: Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados. Parágrafo único. Somente pode ser parte, no contrato de seguro, como segurador, entidade para tal fim legalmente autorizada.

¹³ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

¹⁴ Os dados foram fornecidos pelo CNJ e constam do Anexo B.

consumidor, cláusulas restritivas, redação com caracteres ostensivos e legíveis com fonte não inferior ao tamanho doze e outras determinantes do CDC –, percebe-se, ainda assim, o seguro como um universo complexo de termos técnicos. Para seu entendimento são necessários esforços e capacidade analítica mais profunda, sendo que a compreensão é um desafio para os consumidores.

Assim, importa observar melhor a conduta dos fornecedores, no atendimento de uma reclamação originada de uma relação de consumo, mediante a insatisfação gerada no relacionamento entre consumidor e fornecedor, seja na oferta, na publicidade e na informação (elementos essenciais que antecedem a aquisição), seja na compra realizada ou quando da utilização do produto ou serviço após a contratação. Destaque-se que a tutela consumerista se dá em toda essa jornada e não apenas na criação do contrato, mas, também, nos seus efeitos. Portanto, há pontos de conexão e irritação¹⁵ durante o relacionamento das partes, sendo o consumidor exposto a várias ocasiões de desgastes para a resolução do conflito. Nessas circunstâncias, o protagonista é o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O referido Código está na ordem jurídica como norma de ordem pública¹⁶, portanto possui natureza cogente, sendo uma “lei de função social” (MARQUES, 2017, p. 79). O Código nasce de uma decisão Constitucional, conforme estabelecido pelo art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, dispondo que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Além disso, o art. 170, inciso V, preceitua que a ordem econômica deve obedecer aos princípios da defesa do consumidor.

No que se refere ao seguro e ao processo de consumo, o item em questão é iniciado com a exposição de que a relação jurídica estabelecida na atividade securitária é expressa como consumo nos termos do CDC. Nos primórdios, entretanto, algumas resistências foram postas e o dispositivo em comento foi objeto de Ação Direta de Inconstitucionalidade, a

¹⁵ Nesse sentido, o termo é empregado por Niklas Luhmann (1997, p. 68) ao tratar da teoria dos sistemas. Explica que “um sistema desenvolve a própria complexidade e aumenta, nesse sentido, as realizações cognitivas” (1997, p. 107).

¹⁶ Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

ADIn n.º 2591/DF, para a qual o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu por sua constitucionalidade¹⁷.

Quando se trata de relação de consumo (e as reclamações consumeristas se situam no setor de seguros), os deveres de informação e de transparência são de suma relevância para a relação, pois o fornecedor, neste caso, a companhia seguradora, tem a obrigação de dar conhecimento prévio do contrato, portanto das condições gerais, ao consumidor. Note-se, especialmente, que as cláusulas restritivas ou limitativas de Direito – aquelas que excluem e delimitam os riscos predeterminados no contrato de seguro – deverão ter uma redação que permita fácil e imediatamente a sua compreensão, devendo ser redigidas com destaque, conforme dispõe o parágrafo 4º do art. 54 do CDC.

O desafio se apresenta, pois não se está diante de um instituto claro, fácil e de imediata compreensão. Como dito alhures, o seguro possui nuances técnicas que por vezes dificultam o entendimento do consumidor, além do que o setor regulado impõe deveres de observância aos normativos do órgão fiscalizador que obrigam o emprego de uma linguagem técnica. Expressões como “prêmio”, “proposta”, “sinistro”, “indenização”, “condições gerais”, “riscos excluídos” não constituem um vocabulário amigável e, por essa razão, exigem dos fornecedores e das áreas jurídicas, de *marketing* e de produtos das companhias seguradoras esforços além da letra, com métodos lúdicos, para facilitar o entendimento e a compreensão pelos consumidores.

¹⁷ A respeito dessa ADINs, vale lembrar notícia do STF, divulgada no ano de 2006 pelo próprio STF, que esclarece a respeito dessa decisão. Em decisão unânime, o Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) esclareceu o conteúdo da ementa da ADI n.º 2.591, ajuizada pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (Consif). Foi pedida a inconstitucionalidade do parágrafo 2º do artigo 3º do CDC, no qual as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária foram abrangidas como serviço nas relações de consumo. A Procuradoria-Geral da República, o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) protocolaram embargos de declaração para esclarecer o acórdão elaborado pela Corte que, segundo fundamentaram, apresentava contradição sobre a não aplicação do CDC quanto à fixação dos juros e omissão quanto à aplicação do CDC para os casos de abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição atual da taxa de juros. O julgamento concluiu que as relações de consumo de natureza bancária ou financeira devem ser protegidas pelo CDC. O relator, Eros Grau, ratificou que os bancos estão obrigados ao CDC. Explicou que, diferentemente, era saber sobre a fixação da taxa Selic. Cláudia Lima Marques, na época, diretora da Revista de Direito do Consumidor do Brasilcon, em entrevista, considerou que a decisão do STF foi “uma grande vitória para o consumidor”, pois na redução da ementa, o STF reafirmava que o CDC é aplicado para todos os serviços e operações bancárias, inclusive às cláusulas que se referem obviamente à parte econômica do contrato como as cláusulas de juros que continuam submetidas às regras do Código de Defesa do Consumidor como, por exemplo, a boa-fé, a transparência e a lealdade”. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=68675>. Acesso em: 24 jun. 2020

Pelo apresentado neste tópico, vislumbra-se a necessidade apresentada pelo próprio consumidor, de procurar um órgão para mediar o seu conflito, sua dúvida, sua necessidade. Mostra disso é o fato de que as relações de consumo alcançam os primeiros lugares nos números apresentados pelo *Justiça em Números*¹⁸ e isso demonstra a relevância da obrigatoriedade das Ouvidorias no mercado segurador. As soluções para os conflitos de maior tecnicidade são examinadas profundamente pelas áreas de Ouvidoria e os assuntos são endereçados para a empresa a fim de que tais problemas não sejam recorrentes. No próximo item, será visto o curso das Ouvidorias no mercado segurador até a obrigatoriedade normativa.

1.2 A trajetória normativa das Ouvidorias no setor de seguros

Para tratar da trajetória percorrida pelas Ouvidorias do mercado segurador é válido lembrar que existem Ouvidorias públicas e privadas, internas e externas.

Fazendo memória às origens, a Ouvidoria pública tem como marco histórico o ano de 1809, quando na Suécia é apresentado o Ouvidor como Ombudsman¹⁹, o qual é designado para receber reclamações referentes aos serviços públicos. A literatura mostra que esse profissional pode ter variados nomes em outros países. Em Portugal é o Provedor de Justiça; na França se tem o Médiateur de la République²⁰; e, em alguns países da América Latina, ele é desempenhado pelo Defensor Del Pueblo (VISMONA, 2015, p. 18), eleito para a função; diferentemente do que ocorre no Brasil, em que há a nomeação do Ouvidor.

No Brasil, a Ouvidoria marca sua história em 1985, com o declínio do regime ditatorial, já num contexto de democratização. O seu surgimento, no entanto, já se fazia conhecer desde meados do século XVI, em 1549, quando foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil com a função de “representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei” (MONTEIRO, 2020, p. 117), também chamado de os “ouvidos do rei”. Nessa época, portanto, surgem os primeiros rastros do instituto da Ouvidoria, a qual se reapresentará com crescente vigor no cenário brasileiro na década de 1980.

As primeiras experiências, na iniciativa privada, aconteceram em 1985 com a pioneira Ouvidora Maria Lucia Zülke da Rhodia, “– Você fala e a Rhodia escuta. É dela o livro:

¹⁸ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 3 jul. 2020.

¹⁹ Ombudsman significa representante do povo.

²⁰ Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria/publicacoes/artigos/Artigo_AnaPupe.pdf. Acesso em: 3 jul. 2020.

Abrindo a empresa para o consumidor (Qualitymark)” (MONTEIRO, 2020, p. 117). No âmbito da administração pública, a primeira Ouvidoria veio à luz em Curitiba, em 1986, com a nomeação do primeiro Ouvidor para a Prefeitura Municipal da Cidade (VISMONA, BARREIRO, 2015, p. 18 e 21).

A experiência trazida, nesta pesquisa empírica, está atrelada às Ouvidorias privadas, precisamente, no setor securitário com observação dos últimos 3 (três) anos. Não obstante, vale mencionar que esse instituto se encontra em vários mercados setorizados no Brasil; para alguns se tornou obrigatório, como é o caso dos bancos e seguradoras, ao passo que é facultativo para outros (ALVES, MACHADO, 2011, p. 49).

Com o advento da Lei n.º 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, apresentado como instrumento para desbravar o campo da relação de consumo, torna-se essencial para as atividades das Ouvidorias que são fortalecidas perante as empresas²¹. Conclui-se, assim, o elo entre as Ouvidorias do setor securitário e a relação de consumo.

Em 16 de março de 1995, foi criada a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, a qual congregou tanto as Ouvidorias públicas como as privadas.

Marco digno de nota ocorre em 2007 com a Resolução n.º 3.477/07 do Banco Central do Brasil (BCB), norma que obriga a instituição de Ouvidoria para as instituições financeiras.

O instituto da Ouvidoria traça suas primeiras experiências e consolida-se com o entendimento de que o Ouvidor²², como o representante dos interesses do povo, deve ter independência, autonomia para avaliação das demandas, liberdade de acesso a informações necessárias para entendimento da demanda, com a diferenciação clara entre a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cliente ou ao Cidadão e os Serviços de Informação ao Cidadão.

²¹ Nesse sentido é a dissertação de mestrado profissional de Margareth Mauricio Monteiro: “O CDC é transformado numa ferramenta essencial para que as Ouvidorias, especialmente as pertencentes à iniciativa privada, possam balizar suas ações e reconhecimento de direitos, tomando por orientação o Código e sua amplitude no que diz respeito às relações de consumo” (2020, p. 32)

²² “A palavra Ombudsman é uma expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra *ombud*, que significa representante, com a palavra *man*, que significa homem ou cidadão. A historiografia nos conta que em 1809 a figura do Ombudsman surge na Suécia, após sua derrota na guerra contra Rússia (1807), quando este país perdeu metade do seu território, a atual Finlândia. Dois anos depois, foi promulgada a nova Constituição que limitou o poder real e concedeu novas prerrogativas ao Parlamento. Nesse contexto histórico, o Ombudsman – eleito pelo Parlamento – tem a missão de atuar como o interlocutor entre o Governo e a população, propiciando o fortalecimento dos direitos dos cidadãos diante do Poder Estatal”. (MONTEIRO, 2020, p. 25)

Dessa forma, o *Guia de Ouvidorias Brasil*, documento elaborado pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec) e a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), afirma que a Ouvidoria: “É um componente organizacional da empresa voltado para ser um interlocutor entre os consumidores e a instituição. Trata sobre as manifestações dos cidadãos, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.”

Neste contexto, em continuidade ao estudo do percurso das Ouvidorias do mercado segurador, cumpre trazer à tona o Decreto-Lei n.º 73, de 1.966, o qual dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados. O art. 8º dessa norma estabelece que o referido Sistema é constituído pelos seguintes órgãos: Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); Superintendência de Seguros Privados (Susep); resseguradores; corretores habilitados. O Decreto ainda estipula, em seu art. 36, as competências da Susep²³, como executora da política traçada pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), como órgão fiscalizador da constituição, da organização, do funcionamento e das operações das sociedades seguradoras.

A Susep foi criada pelo referido Decreto e é o órgão responsável pelo controle e pela fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro,

²³ Art 36. Compete à Susep, na qualidade de executora da política traçada pelo CNSP, como órgão fiscalizador da constituição, organização, funcionamento e operações das Sociedades Seguradoras:

- a) processar os pedidos de autorização, para constituição, organização, funcionamento, fusão, encampação, grupamento, transferência de controle acionário e reforma dos Estatutos das Sociedades Seguradoras, opinar sobre os mesmos e encaminhá-los ao CNSP;
- b) baixar instruções e expedir circulares relativas à regulamentação das operações de seguro, de acordo com as diretrizes do CNSP;
- c) fixar condições de apólices, planos de operações e tarifas a serem utilizadas obrigatoriamente pelo mercado segurador nacional;
- d) aprovar os limites de operações das Sociedades Seguradoras, de conformidade com o critério fixado pelo CNSP;
- e) examinar e aprovar as condições de coberturas especiais, bem como fixar as taxas aplicáveis;
- f) autorizar a movimentação e a liberação dos bens e valores obrigatoriamente inscritos em garantia das reservas técnicas e do capital vinculado;
- g) fiscalizar a execução das normas gerais de contabilidade e estatística fixadas pelo CNSP para as Sociedades Seguradoras;
- h) fiscalizar as operações das Sociedades Seguradoras, inclusive o exato cumprimento deste Decreto-Lei, de outras leis pertinentes, disposições regulamentares em geral, resoluções do CNSP e aplicar as penalidades cabíveis;
- i) proceder à liquidação das Sociedades Seguradoras que tiverem cassada a autorização para funcionar no País;
- j) organizar seus serviços, elaborar e executar seu orçamento;
- k) fiscalizar as operações das entidades autorreguladoras do mercado de corretagem, inclusive o exato cumprimento deste Decreto-Lei, de outras leis pertinentes, de disposições regulamentares em geral e de resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), e aplicar as penalidades cabíveis; e
- l) celebrar convênios para a execução dos serviços de sua competência em qualquer parte do território nacional, observadas as normas da legislação em vigor.

conforme definição no sítio eletrônico da Autarquia²⁴. O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) é o órgão responsável por fixar as diretrizes e as normas da política de seguros privados²⁵.

Posta a estrutura do mercado, seguem os marcos da criação das Ouvidorias.

O incentivo à criação das Ouvidorias vinculadas à Susep surge com a Resolução CNSP n.º 110/2004, considerada como marco regulatório que impulsionou as empresas a implementarem a Ouvidoria como componente organizacional, mantendo, dessa forma, a responsabilidade nessas empresas por solucionar os conflitos decorrentes da relação de consumo. Nessa época, o órgão, embora sem obrigação legal, incentivou a implantação das Ouvidorias. Um dos incentivos oferecidos foi a redução de 25% sobre as multas porventura aplicadas, além de possibilitar que as empresas resolvessem internamente os conflitos existentes com seus consumidores. Disso resultou que, em 2010, 99 Ouvidorias, equivalentes a 95% da participação do mercado, foram reconhecidas pela Susep (VISMONA, BARREIRO, 2015, p. 141). Em 2013, ocorreu um avanço em termos regulamentares, com a publicação da Resolução CNSP n.º 279/2013, por meio da qual a instituição de Ouvidorias pelas empresas de seguros, previdência e capitalização deixou de ser um ato voluntário e passou a ter caráter obrigatório, com a função principal de atuar na defesa dos direitos dos consumidores com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, além de ser um canal de comunicação entre as empresas e o cliente na prevenção, na mediação e na solução de conflitos.

A Resolução CNSP n.º 279/2013 trouxe, em seu art. 1º, como principal função das Ouvidorias:

atuar na defesa dos direitos dos consumidores, como objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

É pertinente trazer a lume o que a Resolução CNSP n.º 279/2013 dispõe, em seu art. 4º, como atribuições para as Ouvidorias do mercado segurador:

Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria:

²⁴ Disponível em: <http://www.susep.gov.br/menu/a-susep>. Acesso em: 24 jun. 2020.

²⁵ Disponível em: <http://www.susep.gov.br/setores-susep/segger/cnsp>. Acesso em: 24 jun. 2020.

- I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das entidades que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento;
- II – prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- III – informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data de protocolização da reclamação;
- IV – encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;
- V – propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.
- VI – elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, ao final de cada semestre, relatório validado pela auditoria interna com o seguinte conteúdo mínimo:
[...]

Ao se analisarem as atribuições normativas da Ouvidoria, é possível observar que, por meio da atuação na defesa dos direitos dos consumidores (art.1º), ela também exerce um papel de fornecedor de informações – *input* – de *compliance* para as organizações, e, ao mesmo tempo, serve de fonte de inovação, pois cabe à Ouvidoria realizar proposições de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e das deficiências identificadas (art. 4º, inciso V). Dessa forma, é um instrumento de gestão para a governança das empresas, considerando seu repositório de reclamações de consumidores, relatórios estatísticos, indicadores, recomendações corretivas e de melhorias de produtos e processos, além do arcabouço de informações disponíveis para uma eficiente gestão de *compliance*.

Ora, o incentivo aos meios alternativos de solução de conflitos é cada vez mais evidente e não pode ser ignorado, haja vista a crescente judicialização no Brasil. Exemplo desse incentivo é o conhecido sítio eletrônico de reclamações monitorado pelo governo federal, o “consumidor.gov.br”²⁶. O capítulo terceiro discorrerá melhor sobre o sítio eletrônico de reclamações, sua conexão com as Ouvidorias e o custo e os benefícios das resoluções de conflitos por tais meios.

²⁶ “O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias”. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 3 dez. 2019.

Outro ponto que se faz pertinente destacar é a diferença entre a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Não são raras ilustrações das Ouvidorias com a imagem de uma moça com o *headset* e remete-se logo ao atendimento dos SACs ou das Centrais de Relacionamento. Mas qual a diferença? O SAC é um serviço de atendimento colocado à disposição dos clientes da empresa para sugestões, dúvidas, informações, pedidos de cancelamento, reclamações num contato direto de rotina; já a Ouvidoria é um canal de recorrência, ou seja, após o cliente não ter obtido êxito no atendimento dos primeiros níveis, pode acionar a Ouvidoria, na qual serão tratados assuntos excepcionais ou que demandam uma averiguação mais aprofundada. Diferentemente do SAC, a Ouvidoria, portanto, é a última instância administrativa na empresa. Também é importante dizer que o SAC tem sua regulamentação conforme o Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, enquanto a Ouvidoria, especificamente do mercado segurador, está regulamentada, conforme já expostos neste capítulo, pelas normas do CNSP e da Susep.

A Ouvidoria do mercado segurador também possui um número de 0800 gratuito à disposição dos consumidores, no entanto, não é apenas este o canal de entrada de reclamações nas Ouvidorias, os consumidores, além do número específico da Ouvidoria, poderá abrir uma reclamação por outros meios que as Ouvidorias podem oferecer, tais como: páginas da *web*, aplicativos, *e-mails*, presencialmente, e, ainda, conforme disposição legal, as reclamações de consumidores recebidas pela Susep são encaminhadas às Ouvidorias das Companhias de Seguros para tratamento adequado. Também é comum que as Ouvidorias tratem das reclamações oriundas dos Órgãos de Defesa do Consumidor, como Procons, Defensorias Públicas ou plataformas de reclamações disponíveis aos clientes, como o “consumidor.gov.br”²⁷ e “reclame aqui”²⁸.

Destaca-se que a Susep publicou, em 11 de setembro de 2020, a Circular n.º 613/2020 com a finalidade de disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores dos

²⁷ O consumidor.gov.br é uma plataforma do governo federal que “permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet”. É monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade. Segundo informações constantes da ferramenta, “atualmente, 80% das reclamações registradas no **consumidor.gov.br** são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias”. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 9 jan. 2021.

²⁸ O *Reclame Aqui* é um sítio eletrônico brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. Informação disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Reclame_Aqui. Acesso em: 19 jun. 2020.

entes supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados (Susep). O normativo determinou que, a partir de 1º de janeiro de 2020, as reclamações dos consumidores, registradas no sítio eletrônico da autarquia, passariam a ser realizadas diretamente na plataforma do consumidor.gov.br.²⁹ E ainda disciplinou que o tratamento das demandas da ferramenta deverá ficar sob a responsabilidade das Ouvidorias das Seguradoras:

Art. 11. As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma consumidor.gov.br até 30 de outubro de 2020.

§ 1º Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente, exceto havendo orientação contrária por parte da Senacon.

§ 2º O recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma consumidor.gov.br deverá ser realizado pelas ouvidorias das entidades supervisionadas.

§ 3º As companhias que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos nesta Circular.

§ 4º A Susep, em conjunto com a Senacon, será responsável por acompanhar o cadastramento das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar na plataforma.

Desde 1º de janeiro de 2020, as Ouvidorias do mercado segurador, obrigatoriamente, estão responsáveis pelo recebimento e tratamento das reclamações registradas na plataforma do governo federal.

Assim, como meio alternativo de solução de conflito colocado à disposição dos consumidores, a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos consumidores, como canal de comunicação entre a empresa e os consumidores, na mediação de conflitos, pautada pela transparência, independência, imparcialidade, isenção e comprometimento³⁰.

²⁹ Art. 4º A partir de 1º de janeiro de 2021, os consumidores dos mercados supervisionados deverão registrar suas reclamações no consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

§ 1º O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

§ 2º A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma, a melhoria da regulação e da supervisão e a divulgação de informações sobre o setor.

³⁰ Nas entrevistas colhidas, essa visão é bem retratada tanto pelos Ouvidores, quanto pelos representantes dos órgãos de defesa do consumidor. Seguem alguns trechos: “O primeiro ponto para esta aplicação, a meu ver, seria a imparcialidade, à medida que se tem esta imparcialidade, já está agindo de boa-fé”. (Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor). “A Ouvidoria, pela possibilidade de olhar a coisa de fora, tem um espectro maior para poder enxergar os problemas, como se fosse um árbitro. Estou vendo a empresa, estou vendo o consumidor, mas tem isenção suficiente para intervir e mostrar para o atendimento o que ele tem que fazer” (Entrevista n.º 6 – Categoria: órgãos de defesa do consumidor).

Como instrumento efetivo na solução de conflitos, a Ouvidoria foi reconhecida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por ocasião da *I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios*, ocorrida em 2016, sendo mencionada expressamente no enunciado aprovado de n.º 56, o qual aduz: “56 – As ouvidorias servem como um importante instrumento de solução extrajudicial de conflitos, devendo ser estimulada a sua implantação, tanto no âmbito das empresas, como da Administração Pública.”

Assim, o recorte metodológico elegeu os dados da Ouvidoria porque representam os casos mais sensíveis, nos quais a insatisfação do consumidor escalou o atendimento rotineiro para canais de recorrência, portanto, na Ouvidoria já se tem o conflito instalado e a atuação isenta e imparcial dessa área facilita o diálogo franco e acolhedor, proporcionando conexões de confiança entre o consumidor e o fornecedor.

Dessa forma, no próximo tópico será exposto o resultado normativo das Ouvidorias e as nuances de sua atuação no mercado de seguros.

1.3 As reclamações de consumo, recomendações de melhoria e o resultado normativo das Ouvidorias no mercado segurador

Como parte da delimitação do tema a ser pesquisado e após discorrer sobre seguro no Direito brasileiro e a relação de consumo, a análise da obrigatoriedade normativa das Ouvidorias no setor de seguros e suas especificidades passa a se apresentar como as reclamações de consumo, que são atendidas nas Ouvidorias do mercado segurador, resultam em recomendações de melhoria e quais são os maiores assuntos tratados.

Como repisado neste capítulo, as Ouvidorias atuam na defesa dos direitos dos consumidores e devem assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor. Para a demonstração da concretização da boa-fé no atendimento de uma demanda, mister se faz conhecer quais são os motivos que levam os consumidores até a Ouvidoria. Já se sabe, portanto, que são conflitos gerados pela relação de consumo existente, por meio da contratação de um seguro.

Uma das atribuições normativas das Ouvidorias de seguros é a de recomendar às companhias de seguros medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, ou seja, a partir das reclamações que são recebidas e analisadas na Ouvidoria, é possível

identificar oportunidades de melhorias³¹ em diversos níveis. A Resolução CNSP n.º 279/2013 é expressa ao afirmar que:

Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria:

(...)

V – propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

Como consequência dessa atuação, ou seja, da análise diferenciada das reclamações, por meio da ciência de dados, do acompanhamento da jornada do consumidor para chegar até a Ouvidoria, do aprofundamento analítico das razões da insatisfação gerada, da classificação dessa demanda como procedente ou improcedente, surgem as recomendações de melhorias que as Ouvidorias propõem às empresas.

As proposições de melhorias nos produtos, nos processos, na comunicação, são atuações das Ouvidorias que podem trazer resultados de redução de reclamações nos canais de primeiro nível de atendimento, como SACs e Centrais de Relacionamentos e Atendimentos, assim como prevenção de processos administrativos nos Órgãos de Defesa do Consumidor e nos Órgãos Reguladores, e diminuição da busca desnecessária pelo Poder Judiciário, evitando ações judiciais.

Esse aspecto vale ser reforçado, pois se as Ouvidorias que trazem, em sua constituição, o caráter da imparcialidade, isenção, autonomia, não realizam a sua função, os Órgãos de Defesa do Consumidor assumem esse papel. Um dos entrevistados coloca como contraponto que “quem faz a harmonização entre fornecedor e consumidor é o Procon” e enfatiza: “Ele só vem buscar o Procon porque a empresa não resolveu o problema. Os canais precisam ser trabalhados cada vez mais e divulgados para que o cliente busque a resolução”³².

Não obstante a afirmativa, os dados do mercado demonstram que a maioria dos consumidores que tem sua reclamação atendida e resolvida nas Ouvidorias não buscam outros órgãos para intermediar sua demanda. O desafio aqui está em assegurar que os consumidores

³¹ O relatório de atividades de Ouvidoria demonstra que “em 2019, 31 empresas registraram 273 melhorias, sendo 38% na categoria de “Processos”, 20% em “Materiais”, 12% em “Tecnologia”, 10% em “Produto”, 9% em “Pessoas”, 8% em “Documentos” e 3% das melhorias categorizadas como “Outros”. CNSEG. Relatório de atividades das Ouvidorias do setor de seguros de 2019. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 23 jan. 2021, p. 33.

³² Entrevista n.º 5 – Categoria: órgãos de defesa do consumidor. Vide Apêndice A.

tenham à sua disposição, primeiramente, canais efetivos de atendimento e relacionamento das empresas e, não obtendo resolução por esses meios, que tenham acesso à Ouvidoria.

Veja-se o índice de efetividade³³ apresentado pelo relatório de Ouvidorias da CNSEG: 97% de todas as demandas que passaram pelas Ouvidorias do mercado segurador em 2019 foram finalizadas sem repercussão em outras instâncias³⁴; em 2018 o índice foi de 94,03%³⁵; e em 2017 94%³⁶. Isso demonstra o crescimento anual da efetividade das Ouvidorias no negócio de seguros.

Um trabalho realizado pelas Ouvidorias para medir a eficácia das melhorias que são implementadas nas empresas, em decorrência das proposições apresentadas, é o monitoramento por meio de indicadores que identificam o percentual de redução de reclamações daquela natureza. Esse resultado constará dos relatórios obrigatórios emitidos pelas Ouvidorias, os quais são elaborados semestralmente, auditados e encaminhados para a gestão máxima das empresas de seguros³⁷.

Veja-se o impacto que tais medidas podem fomentar, inclusive, para o desenvolvimento econômico, pois possibilita oferta de produtos e serviços mais aderentes à proteção do consumidor, ou seja, o fornecedor e o consumidor, como sujeitos da relação de consumo, tornam-se atores do ecossistema para desenvolvimento dos produtos disponibilizados no mercado.

Em entrevista coletada por um dos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor, enfatizou-se que a Ouvidoria é uma “espécie de controle social e mercadológica”³⁸:

o diálogo permite que a ouvidoria seja uma espécie de controle social e mercadológica da empresa, pois não adianta uma área comercial entusiasmado e agressivo se não

³³ “O Índice de Efetividade das Ouvidorias (IEO) é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pelas Ouvidorias em relação à soma da quantidade de Multas Aplicadas pelo Procon, Procedimentos de Atendimento ao Cliente – PAC (Susep) e Ações Judiciais. O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pelas Ouvidorias que repercutiram em outras instâncias”. CNSEG. Relatório de atividades das Ouvidorias do setor de seguros de 2019. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 23 jan. 2021.

³⁴ Fonte: Relatório de atividades das Ouvidorias do setor de seguros de 2019.

³⁵ Relatório de atividades das Ouvidorias do setor de seguros de 2018.

³⁶ Relatório de atividades das Ouvidorias do setor de seguros de 2017.

³⁷ Art. 4º, IV, da Resolução CNSP n.º 279/2013.

³⁸ Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

tiver como defender este território. Antever e antecipar um determinado problema, são pontos que a Ouvidoria pode realizar.

Essa é a ótica das Ouvidorias, pois, em entrevista com um Ouvidor, ele reafirma que³⁹:

A principal função da Ouvidoria é ser uma ferramenta estratégica de melhoria de processos. Essa é a grande função da Ouvidoria [...]. A Ouvidoria tem que ser canalizador, em parceria com as áreas da empresa, promover as melhorias, os ajustes nos processos, nos procedimentos, para que, com isso, a inovação – que é entregar de forma muito melhor para os clientes – levará a satisfação do cliente e trará benefícios para empresa e tirará a empresa de riscos desnecessários. (sic)

Com esse panorama, abre-se o espaço para a compreensão de onde, de qual patamar, ou de qual ponto parte as Ouvidorias para aplicação do princípio da boa-fé objetiva, isto é, a partir da sua função precípua na defesa dos direitos dos consumidores. E isso fica claro para quem ela aplica, os consumidores.

No capítulo terceiro, serão vistos quais assuntos são objeto de aplicação do princípio da boa-fé objetiva pelas Ouvidorias. Nele serão abordados e analisados os motivos mais reclamados, conforme relatório de Ouvidorias divulgado pela CNSEG, além dos assuntos mais aparentes na plataforma do governo federal – consumidor.gov.br.

Para se alcançar o capítulo terceiro, será estudado, na próxima seção, o conceito do instituto da boa-fé objetiva disposto no art. 4º, inciso III, do CDC, especialmente a respeito da boa-fé e do equilíbrio como impulsionadores da harmonização nas relações de consumo, entender o que seria a harmonização e como pode ser compatibilizada a necessidade do desenvolvimento econômico e tecnológico e a proteção do consumidor.

³⁹ Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

2 A BOA-FÉ OBJETIVA NOS ATENDIMENTOS DAS OUVIDORIAS DO SETOR DE SEGUROS

Para o presente capítulo, destaca-se o programa normativo a ser perseguido nesta pesquisa, qual seja, o art. 4º, inciso III, do CDC que traz, em seu bojo, a boa-fé objetiva.

A opção por analisar a boa-fé objetiva nos atendimentos das Ouvidorias do setor de seguros se deu em virtude da insistente indagação profissional sobre como esse princípio basilar, nas relações de consumo, pode ser concretizado e quais são os efeitos dessa aplicação.

Para a análise desse princípio aplicado nos atendimentos das Ouvidorias do setor de seguros e para enfrentar o tema, objeto deste trabalho, averigua-se a boa-fé prevista no Código Civil Brasileiro, especificamente na aplicação para os negócios jurídicos gerais e para o contrato de seguro. Em seguida, o instituto é estudado sob a perspectiva do CDC, especificamente no art. 4º, inciso III, como princípio balizador da atuação das Ouvidorias do mercado segurador, considerando, também, a atuação limitadora da boa-fé prevista no art. 51, IV, também do CDC.

Presente o programa normativo, destaca-se o art. 4º do CDC que estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo e traça o seu objetivo de “atendimento das necessidades dos consumidores”, “a proteção dos interesses econômicos” e, ainda, “a transparência e a harmonia nas relações de consumo”. Esse artigo abre as portas, pode-se assim dizer, da Lei n.º 8.078/1990, servindo-se de princípios norteadores para sua aplicação. É um texto de lei inspirador, impulsionador para a observância do diploma legal consumerista, como é peculiar às normas narrativas⁴⁰, tal qual o art. 4º do CDC, assim discorrido pela doutrina (MARQUES, 2017, p. 81):

Note-se que o art. 4º é um dos artigos mais citados deste Código, justamente porque resume todos os direitos do consumidor e sua principiologia em um só artigo valorativo e que traz os objetivos do CDC. As “normas narrativas”, como o art. 4º, são usadas para interpretar e guiar, melhor dizendo, “iluminar” todas as outras normas do microsistema. Elas aplicam-se como inspiração, guia, teleologia, indicando o caminho, o objetivo. Daí a importância do art. 4º do CDC.

⁴⁰ Destaca-se que o termo utilizado – norma narrativa – é uma expressão positivista. Considerando que o presente trabalho está calcado no pós-positivismo, há que se ter a devida atenção para que normas narrativas não resultem em discricionariedade judicial.

Vale observar que a referida política não está adstrita ao Estado, mas é de utilidade ímpar aos particulares, em suas mediações de conflito. Uma via de mão dupla. Ao analisar o texto da lei, encontram-se luzes que aclaram as interpretações e os fechamentos de conceitos a respeito de determinado caso concreto, ou seja, deparando-se com um conflito de consumo e observando-se no atendimento uma conduta transparente, com informações claras, reparação devida, respeito, empatia e acolhimento, é possível, tanto o consumidor, quanto o fornecedor, ter o texto da lei como o apoio, o esteio da sua conduta.

A busca de sinergia para o aparente interesse antagônico entre consumidores e fornecedores é percebida no dispositivo, pois um código que tem como nome a Proteção e a Defesa do Consumidor, também tem como interesse a proteção dos interesses econômicos. Rui Rosado de Aguiar Júnior (1995) enfatiza que o art. 4º é eminentemente protetivo e “tem seu contraponto no princípio da harmonização de interesses conflitantes”, sendo que o princípio da boa-fé é considerado neste artigo como imprescindível para “viabilização dos ditames constitucionais sobre a ordem econômica (art. 170 da CF)”.

Assim o art. 170 da CF é inserido entre parênteses como liame para mostrar que a defesa do consumidor é um dos “pilares imprescindíveis” da ordem econômica (GRINOVER, 2008, p. 55). Nessa linha, Eros Roberto Grau examinou a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica e enfatizou que se trata de “princípio constitucional impositivo (Canotilho), a cumprir dupla função, como instrumento para a realização do fim de assegurar a todos existência digna e objetivo particular a ser alcançado” (2005, p. 258-259).

Aguiar Júnior acentua, assim, o aspecto da boa-fé consoante aos princípios socioeconômicos (1995, p. 4):

Isso traz à tona aspecto nem sempre considerado na boa-fé, consistente na sua vinculação com os princípios socioeconômicos que presidem o ordenamento jurídico nacional, atuando operativamente no âmbito da economia do contrato. Isso quer dizer que a boa-fé não serve tão-só para a defesa do débil, mas também atua como fundamento para orientar interpretação garantidora da ordem econômica, compatibilizando interesses contraditórios, onde eventualmente poderá prevalecer o interesse contrário ao do consumidor, ainda que a sacrifício deste, se o interesse social prevalente assim o determinar.

Tal fato deve ser observado e não ignorado para o entendimento profícuo do texto da lei. Veja-se que o disposto conjuga a “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor” e, ainda, “a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico” (art. 4º, inciso III, do CDC):

harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

A boa-fé é declarada como alicerce para a harmonização desses interesses e a compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico. A boa-fé e o equilíbrio, nas relações entre consumidores e fornecedores, funcionam como impulsionadores da harmonização necessária para a aplicação concreta da política nos conflitos de consumo. Impulsionam a harmonização quando concretizada na resolução de conflito por meio de atendimento respeitoso e acolhedor, com transparência na conduta, entre outras possíveis ações. Essa linha de raciocínio converge com o *caput* do art. 4º do CDC⁴¹ que, frisa-se, contém a expressão do *modus operandi* para as Ouvidorias nas resoluções de litígios consumeristas: a transparência. A transparência é o mote, nas relações de consumo, e deve ser concretizada por meio do respeito ao princípio da boa-fé.

2.1 A boa-fé objetiva e o equilíbrio como impulsionadores da harmonização nas relações de consumo

Para a leitura funcional do conceito de boa-fé a ser utilizada na análise proposta, vale observar o diálogo realizado entre o Código Civil Brasileiro (CCB) e o CDC, o qual enriquece as conclusões da presente pesquisa, conforme já citado no capítulo anterior, pois se presta o tema a compreender como a aplicação do princípio da boa-fé objetiva – disposto no art. 4º, III, do CDC, na esfera administrativa das Ouvidorias do setor de seguros – contribui para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

Para isso, vale mencionar os dispositivos específicos a respeito da boa-fé encontrados no CCB, os quais conjugam valores que servem de norte para a concretização do princípio, especialmente na matéria relativa aos contratos de seguros. Assim, a navegação por tais preceitos será realizada com os objetivos de traçar um raciocínio lógico e aperfeiçoar o

⁴¹ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...).

entendimento para melhor aproveitamento do conceito da boa-fé objetiva e, assim, estabelecer o programa normativo nesta pesquisa.

Veja-se que a boa-fé é tratada no CCB por mais de cinquenta vezes em artigos dos mais variados, além de ser um instituto estudado em inúmeras obras. Em razão disso, o intuito desta seção não é estudar de forma profunda a boa-fé e suas nuances, mas realizar uma análise conjuntural de forma sintética, navegando pelo CCB e CDC, de forma a destacar, em linhas gerais, os artigos 113, 187, 422 e 423 para, assim, contextualizar a boa-fé nos negócios jurídicos gerais e, especificamente para o contrato de seguro, por meio do art. 765, todos do CCB. Logo em seguida, servem de leme, na navegação para o conceito de boa-fé objetiva, os artigos 4º, inciso III; e 51, inciso IV, do CDC.

Assim, a partir do art. 113 do CCB, vislumbra-se a aplicação da boa-fé para os contratos em geral. Vale registrar que o dispositivo sofreu alterações trazidas pela Lei da Liberdade Econômica⁴², a qual dispõe como um dos seus princípios norteadores a boa-fé do particular perante o poder público. Dessa forma, o art. 113 além de trazer no seu *caput* a obrigação da interpretação dos negócios jurídicos, conforme a boa-fé, acrescenta que a essa interpretação deve ser atribuído o sentido que corresponder à boa-fé:

Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.
 § 1º A interpretação do negócio jurídico deve lhe atribuir o sentido que:
 (...)

 III – corresponder à boa-fé;
 (...)

O referido artigo demonstra uma das funções da boa-fé que leva, conseqüentemente, à interpretação dos contratos em geral, tendo como princípios dessa interpretação, nos termos utilizados pela doutrina, a eticidade e a sociabilidade: “o primeiro está no reconhecimento da interpretação mais favorável (boa-fé objetiva)” e “o segundo, pela interpretação do negócio de acordo com o meio social” (TARTUCE, 2011, p. 183). Posta está, segundo Flávio Tartuce (2011, p. 183)⁴³, “a função de interpretação da boa-fé objetiva”. Aquele

⁴² Lei n.º 13.874, de 20 de setembro de 2019, dispõe, ainda, no art. 2º, que: São princípios que norteiam o disposto nesta Lei: (...) II – a boa-fé do particular perante o poder público.

⁴³ Entendimento contrário a respeito por Nelson Nery Júnior, para o qual o art. 113 do Código Civil trata da boa-fé subjetiva, isto é, “da intenção e do comportamento efetivo das partes na conclusão do negócio jurídico. Nesse contexto, a boa-fé assume caráter subjetivo, tendo natureza jurídica de regra de interpretação do negócio jurídico. Para interpretar o negócio jurídico, o juiz deve buscar a intenção das partes (CC 112), que devem ter agido de acordo com a boa-fé (subjetiva) (2019).

que age de forma ética, colaborativa, leal, também tem a seu favor a interpretação favorável das cláusulas contratuais.

Em continuidade, o Código revela outra funcionalidade da boa-fé, agora por meio do art. 187, a função de controle (TARTUCE, 2011) e reza que “comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Depois, os artigos 422 e 423 vêm reafirmar o compromisso das partes contratantes, não apenas na interpretação do contrato, mas, de igual forma, “na conclusão do contrato, como em sua execução”, sendo que, nos casos de contrato de adesão (como é o caso do contrato de seguro), que contenham cláusulas ambíguas ou contraditórias, a interpretação deve ser a mais favorável ao aderente⁴⁴. Resta, dessa forma, definitivamente consagrada no Direito brasileiro a boa-fé objetiva (FRITZ, 2007, p. 1), conforme enfatiza, ainda, Villaça Azedo (DELGADO, 2004 *apud*, p. 4):

a boa-fé tratada pelo Código Civil não é a subjetiva. Esta é caracterizada por um estado psicológico, uma intenção voltada a não provocar qualquer dano a outrem. A boa-fé tratada pelo atual ordenamento jurídico codificado privado é a objetiva, isto é, a que “deve existir, ante a lealdade, a honestidade e a segurança, que se devem os contratantes, na celebração, na execução (cumprimento) e na extinção do contrato, bem como após esta”, conforme lembra Álvaro Villaça Azevedo.

O referido artigo enfatiza a boa-fé objetiva na responsabilidade pré e pós contratual, ou seja, os contratantes devem observar a boa-fé, seja antes da contratação, quando do início do negócio (fase pré-contratual), seja enquanto perdura o contrato, na sua execução e, ainda, após o contrato.

Até então, é factível um olhar horizontal desse instituto para com os contratos e seu modo de realizá-lo, mas o que importa saber, então, é que no âmbito do contrato de seguro, o mesmo diploma legal, emoldura o contrato de seguro com obrigação de observância das partes contratuais, da mais estrita boa-fé, não apenas no momento da contratação, no preenchimento da proposta, mas também na execução do contrato, conforme os termos dispostos no art. 765: “o segurado e o segurador são obrigados a guardar na conclusão e na execução do contrato, a

⁴⁴ Também o art. 47 do CDC estabelece que: “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.”

mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes”.

Neste ponto, vale destacar que o contrato de seguro tem como princípio de mão dupla a boa-fé (informação verbal)⁴⁵, ou seja, tanto o segurado-consumidor, como a empresa seguradora-fornecedora, devem observar, em todo o tempo de relacionamento com o consumidor, a máxima boa-fé, “princípio da ubérrima fides”, “é a denominada regra de ouro do negócio jurídico denominado de seguro” (DELGADO, 2004, p. 10), pois tanto o segurado tem o dever de prestar informações seguras sobre o risco que pretende que seja coberto, quanto a seguradora de prestar as informações claras e corretas sobre o contrato de seguro, inclusive disponibilizando previamente esse documento para conhecimento do segurado, conforme termos dispostos no art. 46 no CDC⁴⁶.

Com o CDC, percebe-se que a boa-fé já nasce no código com o sobrenome de sua objetividade, conforme disposto no art. 4º inciso III. O instituto pode ser visto em dois momentos. Primeiramente aparece no referido artigo (art. 4.º, inciso III), o qual traz, em seu caput, como objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo, “o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo” e afirma a necessidade de atendimento de alguns princípios elencados, dentre eles o contido no inciso III descrito como:

princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da CF), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Depois, retorna no art. 51, inciso IV, de forma mais abrangente, como cláusula geral (GARCIA, 2010, p. 46). O dispositivo destrincha as cláusulas abusivas e preceitua que são “nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que”, e continua no inciso IV, “estabeleçam obrigações consideradas

⁴⁵ Conforme Walter Polido no vídeo sobre “O contrato de seguro no Direito brasileiro: arquitetura e movimento”, em 22 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=oPkydKX4W5g>. Acesso em: 22 jun. 2020.

⁴⁶ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade” (AGUIAR JÚNIOR, 1995, p. 3). Diante do viés protetivo do consumidor da relação de consumo, o princípio encontrado no art. 4º, inciso III, se estabelece como um fio condutor para evitar e proibir as práticas abusivas, condenadas pelos artigos 39⁴⁷ e 51⁴⁸ do CDC.

Pois bem, embora a presente pesquisa esteja atrelada à análise da boa-fé objetiva, vale aludir à distinção francesa e germânica sobre a boa-fé objetiva e subjetiva, as quais são bem diferenciadas na doutrina e favorecem o presente estudo que almeja apresentar a concretude da boa-fé objetiva nos atendimentos e nas mediações realizadas extrajudicialmente, neste caso, pelas Ouvidorias.

Na França, tanto a doutrina como a jurisprudência restringiram a boa-fé objetiva “ao dever de lealdade” entre os contratantes, sendo que para a doutrina francesa “significa reforço ao pactuado no contrato” ou ausência de má intenção contratual. Essa concepção francesa é criticada por Menezes Cordeiro (1997, p. 267) que conclui atribuindo a essa visão o “fracasso da boa-fé no espaço juscultural francês”.

⁴⁷ O Art. 39 preceitua, dentre outras, que “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; II – recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; VI – executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes [...]

⁴⁸ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; II – subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código; III – transfiram responsabilidades a terceiros; IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; V – (Vetado); VI – estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor; VII – determinem a utilização compulsória de arbitragem; VIII – imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor; IX – deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; X – permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral; XI – autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor; XII – obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor; XIII – autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; XIV – infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais; XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; XVI – possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

Já o direito alemão conceitua como boa-fé subjetiva “Guten Glauben”, termo “equivalente a estado psicológico de ignorância”, e para boa-fé objetiva, “Treu und Glauben”, literalmente fidelidade e fé (ZIMMERMANN, WHITTAKER, 2000. p. 18), equivalente “à regra de conduta leal e honesta a ser adotada pelas partes”. Assim, para a doutrina alemã, a conceituação demonstra um dever de se conduzir com lealdade, retidão e consideração pelos interesses alheios, concepção esta admitida pela melhor doutrina (FRITZ, 2007, p. 5-6).

Em termos pragmáticos, Fernando de Noronha (1994 *apud* GARCIA, 2010, p. 46) distingue a boa-fé subjetiva da objetiva com elementos muito concretos ao afirmar que a boa-fé subjetiva refere-se a elementos “internos”, psicológicos, concernentes ao sujeito, enquanto a boa-fé objetiva se apresenta com aspectos “externos”, isto é, as regras gerais conduzem suas ações, “num caso está de boa-fé quem ignora a real situação jurídica; no outro, está de boa-fé quem tem motivos para confiar na contraparte. Uma é a boa-fé estado, a outra, princípio”, este presente, exponencialmente, no inciso III do art. 4º do CDC, isto é, a boa-fé objetiva aqui descrita é principiológica.

Assim, para aplicação da boa-fé subjetiva tem-se as convicções, as intenções, o estado psicológico do momento, a ideia e a crença equivocada de uma certa situação. A boa-fé objetiva considera a conduta honesta, leal, ética que se espera do outro, sendo que a sujeição conceitual da boa-fé objetiva dependerá “sempre das concretas circunstâncias do caso”, conforme explica Judith Martins-Costa (1999, p. 410):

Não é possível, efetivamente, tabular ou arrolar, a priori, o significado da valoração a ser procedida mediante a boa-fé objetiva, porque se trata de uma norma cujo conteúdo não pode ser rigidamente fixado, dependendo sempre das concretas circunstâncias do caso.

Dessa forma, ao tratar da aplicação da concretude da boa-fé, encontra-se um ponto desafiador que é a sua conceituação para alcançar a materialização. A definição do princípio é acometida pelo esforço de sua conceituação na prática e remete ao fato de que, sob essa ótica, não é tarefa fácil, pois, surge especialmente em terrenos irregulares, em ocasiões em que não se tem uma subsunção⁴⁹ clara e “não comporta uma interpretação-aplicação clássica” (CORDEIRO, 1997, p. 42), por isso, para articular os dados empíricos com a aplicação jurídica, foi escolhida a metódica estruturante do Direito para a aplicação ou, na expressão de Müller,

⁴⁹ Trata-se de expressão positivista não aplicada na presente pesquisa, pois, não se trata de aplicar o texto aos fatos para definir as consequências dos fatos. Neste trabalho é considerado o pós-positivismo com a teoria estruturante do direito como metódica.

para a concretização do princípio da boa-fé. Como o texto de lei previsto no Código de Defesa do Consumidor é apenas parte do programa normativo a ser concretizado e depende do âmbito normativo, isto é, do caso concreto para ser realizado, o problema dos “terrenos irregulares” se transforma, pois a clareza estará no resultado da aplicação da disposição, se o fato está ou não de acordo com a boa-fé.

Na perspectiva positivista, tal dificuldade conceitual faz com que a lacuna seja preenchida de forma figurativa, tratada por Menezes Cordeiro como “fuga para as imagens”, e traz como consequências dois caminhos que podem ser percorridos devido à indefinição conceitual: “ou se assimila a boa-fé à justiça, à equidade, ao equilíbrio, à lealdade e assim por diante” ou se faz a “remissão para complexos ordenadores metajurídicos, como a Ética, a Moral, o Direito natural (CORDEIRO, 1997, p. 45).

O conceito é construído por meio de imagens associadas à aplicação do princípio da boa-fé objetiva com a realidade, razão pela qual Menezes Cordeiro (1997, p. 43) esclarece que “é entendida como do domínio do Direito jurisprudencial: o seu conteúdo adviria não da lei, mas da sua aplicação pelo juiz”. E, “embora jurídica, parece escapar à lei”⁵⁰. Veja-se que, ao descrever todas as etapas da decisão, o juiz define, decide e a exposição permite um maior controle de deferência ao Estado Constitucional de Direitos. Isto é, será possível averiguar as decisões de forma substantiva e examinar se os valores que sustentaram a decisão se coadunam com os direitos previstos na Constituição, ou, no caso examinado, no princípio da boa-fé objetiva disposto no CDC. Em razão disso, a solução pós-positivista foi a opção para este estudo.

Apesar das dificuldades e das complexidades da conceituação, a boa-fé, pode-se dizer, é um direcionamento condutor de comportamento esperado que respeita valores éticos, de justiça, de confiança, de lealdade, de equidade. Comportamento importa ação e “o agir, segundo a boa-fé objetiva, concretiza as exigências de probidade, correção e comportamento leal hábeis a viabilizar um adequado tráfico negocial”, conforme entendimento de Judith Martins-Costa (2015, p. 37).

Com isso, percebe-se que o conceito de boa-fé se confunde com a sua aplicação nos atendimentos relacionados ao consumidor. Como? Tendo como premissa para tratamento

⁵⁰ Trata-se de uma metódica positivista, no entanto, ela abre espaço para a necessidade de concretização para que exista norma. Na metódica estruturante, há obrigação de tornar claros os valores que foram considerados.

de uma reclamação de consumo, os valores éticos, a justiça, a transparência, a equidade, a reparação devida, essas são regras básicas acionadas desde a entrada da reclamação na Ouvidoria até a satisfação ou solução dada para o consumidor.

Quando esse princípio é acionado e materializado, nas respostas e nos atendimentos oferecidos aos consumidores, cria-se um ambiente harmônico de atuação no conflito e, conseqüentemente, gera as conexões de confiança.

2.1.1. O equilíbrio e a harmonização: a boa-fé como composição do ambiente harmônico para as relações de consumo amparadas pelas Ouvidorias do mercado securitário

Veja-se que o inciso III do art. 4º do CDC, utilizado como programa normativo e sobre o qual se debruça a presente pesquisa, contém o princípio da boa-fé objetiva, inserido no contexto da Política Nacional das Relações de Consumo. Como composição do ambiente harmônico para as relações de consumo amparadas pelas Ouvidorias do mercado securitário tem-se a utilização, a materialização, a concretude do princípio da boa-fé nos atendimentos realizados. Ele adorna essa relação frágil e assimétrica entre o fornecedor e o consumidor, com o equilíbrio nas relações de consumo e na boa-fé, nos termos preconizados pelo CDC como sustentação para a harmonia e a compatibilidade dos interesses das partes e a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico.

Essa persecução do equilíbrio da relação contratual⁵¹ entre a seguradora e os consumidores⁵² evoca a boa-fé, para ser instrumento da composição de um espaço simétrico e lhe confere a tarefa de fundamentar, apoiar, sustentar e materializar formas de trazer, para o paradoxo construído entre os atores numa relação de consumo, a harmonização e a compatibilização das necessidades perquiridas.

⁵¹ Vale notar que no Código Civil encontra-se disposições que visam o equilíbrio contratual, como é o caso do art. 317: “Quando, por motivos imprevisíveis, sobrevier desproporção manifesta entre o valor da prestação devida e o do momento de sua execução, poderá o juiz corrigi-lo, a pedido da parte, de modo que assegure, quanto possível, o valor real da prestação”. E também do art. 478: “Nos contratos de execução continuada ou diferida, se a prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para a outra, em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis, poderá o devedor pedir a resolução do contrato. Os efeitos da sentença que a decretar retroagirão à data da citação”.

⁵² Consumidores podem ser os segurados, beneficiários, terceiros interessados.

Com essa incumbência, as Ouvidorias do mercado segurador também se empenham para, nos atendimentos diários das reclamações e na atuação na defesa dos direitos dos consumidores⁵³, ter suas decisões cercadas pela premissa da boa-fé objetiva e, pela sua aplicação, com a finalidade de contribuir para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

A colaboração das Ouvidorias para a concretização do princípio da boa-fé está atrelada, também, ao fato de que o relacionamento do consumidor com o fornecedor não é um ato único, mas uma jornada, com fases pré-contratual, contratual, pós-contratual⁵⁴. O consumidor, durante a jornada, necessita, por vezes, acionar a seguradora para a resolução de um conflito surgido durante essa relação e, em especial, para os contratos de seguros isso é de suma relevância, considerando a particularidade de se estar diante de uma relação duradoura, na maioria dos contratos que envolvem o instituto do seguro, o que a doutrina chama de contratos relacionais (MARQUES, 2019, p. 19).

Nesses contratos de massa, há as chamadas condições gerais que são cláusulas que fazem parte do contrato e devem ser conhecidas e aceitas por quem adere a um contrato de adesão (MARQUES, 2019, p. 15). A interpretação dessas cláusulas contidas nas condições gerais será sempre favorável ao consumidor, conforme preceituam os artigos 423⁵⁵ do CC e o 47⁵⁶ do CDC.

Assim, é salutar ter meios adequados para assegurar que as expectativas dos consumidores estejam contempladas e protegidas durante todo esse relacionamento. Por isso, a importância de as empresas contarem com canais resolutivos para os atendimentos.

⁵³ A Resolução CNSP n.º 279/2013 dispõe, no seu art. 1º, que as Ouvidorias têm como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores.

⁵⁴ Contribui para o entendimento da boa-fé objetiva e a responsabilidade pré-contratual: “responsabilidade pré-contratual foi, contudo, como colocam Nelson Nery Jr. e Rosa Nery, recepcionada, no ordenamento jurídico brasileiro, por meio do art. 422 do CC/2002. A razão disso é simples: boa-fé objetiva e responsabilidade pré-contratual andam de mãos dadas. Existe entre ambas uma relação de fundamentação: a boa-fé objetiva é o fundamento básico do qual a jurisprudência alemã, no final do século XIX, deduziu e construiu a teoria da responsabilidade pré-contratual. A doutrina alemã é, portanto, essencial para a compreensão tanto da boa-fé objetiva, quanto da responsabilidade pré-contratual”. (FRITZ, 2007, p. 2)

⁵⁵ Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

⁵⁶ Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Nesse aspecto, um dos autores do anteprojeto do CDC aponta, em seus comentários, a respeito do inciso III do art. 4º, a importância das Ouvidorias privadas⁵⁷, trazendo um destaque para o Decreto n.º 6.523/2008, o chamado Decreto do SAC. Nos comentários ao referido dispositivo, o autor destaca que o referido Decreto é o “marketing de defesa do consumidor”, para salientar o incentivo que deve ser oferecido aos canais colocados à disposição do consumidor para resolução de conflitos diretamente com o fornecedor⁵⁸.

Os canais de atendimento são, portanto, prerrogativas que podem contribuir para a harmonização de um conflito durante a longa jornada contratual, pois o contrato de seguro – considerado de longa duração⁵⁹ –, tem a particularidade de constituir uma relação prolongada no tempo, pois alguns possuem vigências renovadas há décadas.

No que tange a este trabalho, a boa-fé objetiva – como princípio utilizado para respeito aos valores éticos, de justiça, de confiança, de lealdade, de equidade – colabora para o equilíbrio e a harmonização do conflito. A ideia de composição de um ambiente harmônico, remete ao conceito figurativo da boa-fé e, ao mesmo tempo, se coaduna com o modelo de comportamento social, conforme visto nos conceitos abordados. Essa harmonização acontece em decorrência dos ajustes que devem ser feitos pela Ouvidoria, na relação desajustada entre o reclamante e a empresa. Devem, portanto, ser considerados, na solução do conflito, fatores específicos do caso concreto, não sendo admitida uma aplicação padronizada, sem considerar aspectos específicos de cada caso⁶⁰. Os consumidores devem ser considerados como pessoas e não apenas como números de contrato ou protocolos de reclamação.

⁵⁷ Destacam os autores do anteprojeto que “assim como o recall, essas verdadeiras ouvidorias privadas passaram a ser ativadas pelos fornecedores, de modo geral, de forma empírica, a princípio, e, como o desenvolvimento da informática, de forma mais sofisticada e, principalmente, impessoal: quer por intermédio de seus próprios meios, quer por via de empresas terceirizadas de *call centers*, *telemarketing* etc.” (GRINOVER, 2008, p. 82)

⁵⁸ Como já destacado no primeiro capítulo, as Ouvidorias do setor de seguros surgem incentivadas pela SUSEP em 2005 e sua obrigatoriedade acontece em 2013, nesse ínterim, é editado o Decreto que fortalece esse entendimento (GRINOVER, 2008, p. 81-83).

⁵⁹ Sobre os contratos de longa duração e relacionais, Cláudia Lima Marques (2019, p. 22) traz que “o objeto principal desses contratos muitas vezes é um evento futuro, certo ou incerto, é a transferência de riscos referentes a futura necessidade”. O conceito aderente ao contrato de seguro sobre o qual a presente pesquisa se debruça.

⁶⁰ Em resposta aos questionamentos da entrevista, um dos entrevistados traz essa reflexão com as seguintes palavras: “Acho que se foca muito em processo e pouco na solução, focar no processo não é a melhor escolha, a melhor escolha é focar na solução”. (Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor).

Uma das formas de atuação é que o princípio da boa-fé objetiva “pode completar as cláusulas do contrato de acordo com seu contexto, com os usos do local e com os costumes das partes” (TIMM, 2014, p. 173).

Costuma-se dizer que cada caso na Ouvidoria deve ser tratado como um único caso. E o tratamento adequado de cada reclamação de consumo contribui, inclusive, para a compatibilidade que deve existir entre a proteção do consumidor e o desenvolvimento econômico e tecnológico, pois, por meio da atuação das Ouvidorias e do aprofundamento das suas análises de dados, são recomendados novos processos e produtos para as empresas.

2.2 O desenvolvimento econômico e tecnológico e a compatibilidade com a proteção do consumidor

O tema do desenvolvimento econômico e tecnológico é inserido no programa normativo contido no inciso III do art. 4º do CDC, como uma necessidade, ou seja, o programa principiológico, que traz a exigência de compatibilização da proteção e da defesa do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico, visa “defender o consumidor, de modo a garantir que a sua proteção não quebre a harmonia das relações de consumo” (GARCIA, 2010, p. 7).

A questão do desenvolvimento exposto pelo CDC, em meio ao preceituado para a Política Nacional de Relação de Consumo, faz surgir a reflexão de como a aplicação da boa-fé, também inserida no mesmo contexto, contribui para a economia.

A análise é sociológica e concreta.

O caminho sociológico transita pela cultura de um país, conforme tratado por Mariano Grondona, no artigo *Uma tipologia cultural do desenvolvimento econômico*, publicado na obra *A cultura importa* (2002).

A busca de desenvolvimento econômico e sustentável para as empresas privadas passa, cada dia mais, pelas boas práticas de transparência, atendimento a normas de compliance, investimento em governança corporativa e provimento de uma experiência “whow”⁶¹ nas

⁶¹ Whow, em português, pode-se traduzir em *uau*. Tendo como sentido uma experiência surpreendente ao cliente, a qual tira dele uma exclamação profunda de surpresa. O termo “whow” é muito utilizado ultimamente pelas áreas de experiência do cliente. Acontece também anualmente, na cidade de São Paulo, um festival de inovação denominado de “Whow”.

relações com os consumidores. Esses são alguns parâmetros utilizados para medir a conduta das empresas que são desafiadas a cada minuto para a superação e a inovação no seu negócio.

Em ambientes em que o grau de confiança é alto, também alto é o progresso. O tempo não é gasto com o monitoramento de outras pessoas e investe-se em cumprimento de outras metas. Isso significa que uma sociedade mais confiante faz uma nação mais desenvolvida.

Mariano Grandona (2012, p. 90-93) ilustra que temos duas categorias de valores, os intrínsecos e os instrumentais. Por um lado, segundo a sua doutrina, os valores intrínsecos permanecem, independentemente de incentivos ou benefícios. O autor explica que o desenvolvimento econômico de uma nação depende de valores culturais, os quais, no decorrer do processo, são muitas vezes esquecidos ou negligenciados. Em outras palavras, o desenvolvimento econômico é um processo cultural. Grandona ressalta que:

confiar no indivíduo, ter fé no indivíduo, é um dos elementos do sistema de valores que favorece o desenvolvimento. Em contraste, desconfiança no indivíduo, refletida em superintendência e controle, é típica das sociedades que resistem ao desenvolvimento.

Aonde se quer chegar com essa linha de raciocínio? Parece evidente, nos dias de hoje, que está nas mãos do consumidor a decisão sobre a continuidade ou não de uma relação de consumo e até mesmo a sobrevivência de um negócio. O consumidor atual é portador de um conhecimento amplo e de uma criticidade acima da média, sendo percebida a proteção estatal cada vez mais reativa⁶². Diante desses avanços, os fornecedores devem observar melhor a conduta no atendimento de uma reclamação originada de uma relação de consumo, mediante a insatisfação gerada no relacionamento com os consumidores, seja na oferta, na publicidade e na informação, elementos essenciais que antecedem a aquisição, seja na compra realizada ou quando da utilização do produto ou serviço após a contratação. Destaca-se que a assistência ao consumidor deve ser dispensada em toda essa jornada e não apenas na criação do contrato, mas, também, nos seus efeitos.

Ora, o tratamento adequado da reclamação, o respeito dispensado no atendimento, a clareza e a transparência das informações, fomentados pelos princípios da boa-

⁶² Conforme estudo “The Deloitte consumer review. The growing power of consumers”. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/consumer-business/consumer-review-8-the-growing-power-of-consumers.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

fé, equilibram e harmonizam o ambiente. É passível de salvaguardar os contratos, o negócio jurídico, o que contribui para o desenvolvimento econômico e tecnológico do País e cria incentivos para desenvolvimento de novos produtos e negócios inovadores, como será tratado no capítulo terceiro.

Há, neste ponto, uma relação sinérgica a ser observada com o tema do desenvolvimento econômico e da ordem econômica (inciso III do art. 4º do CDC) do art. 170 da CF, apontado entre parênteses. A busca de um país mais desenvolvido passa pelo grau de confiança conquistado nas relações entre consumidores e fornecedores e pela capacidade de apresentar aos consumidores possibilidades de melhor qualidade de vida.

Isso pode ser observado nos comentários a esse dispositivo constitucional por Claudia Lima Marques e Bruno Miragem (2009)⁶³:

aferição da legitimidade dos fins da ordem econômica deve respeitar, mediamente, o princípio maior da dignidade da pessoa humana, conformador do próprio conceito de Estado Democrático de Direito consagrado na Constituição. Neste sentido, ao vincular os princípios conformadores da ordem constitucional econômica à dignidade da pessoa humana, por certo que o conteúdo daquela se vê informado pela realização das necessidades da pessoa, tal qual serão consagradas ou reconhecidas por norma constitucional própria. Neste sentido, se está a afirmar sobre direitos fundamentais próprios à satisfação de necessidades da pessoa, entre os quais aqueles que não garantam mera subsistência, senão uma forma qualificada de sobrevivência que entre nós, em linguagem comum, temos denominado de qualidade de vida. Dentre estes, insere-se o conteúdo próprio do direito fundamental do consumidor, que acabará por determinar em caso de aparente choque de princípios, opção por qual deles tutelará de modo mais efetivo a realização das necessidades da pessoa humana.

Veja-se, portanto, como a aplicação do princípio da boa-fé objetiva no tratamento das reclamações de consumo, por meio da transparência, informações esclarecedoras, reparação devida, acolhimento assertivo do consumidor e ações relativas à aplicação da boa-fé objetiva, auxilia na construção de um relacionamento confiável, seguro, que, por sua vez, contribui para a criação de uma sociedade de confiança e rumo ao desenvolvimento.

O resultado dessa contribuição para o desenvolvimento econômico é uma sociedade mais confiante, desenvolvida, com produtos mais confiáveis e assertivos às

⁶³ Citação constante dos comentários da Constituição Federal. Direito fundamental de proteção do consumidor e os 20 anos da Constituição: fundamentos e desafios do direito do consumidor brasileiro contemporâneo [Ives Gandra-Rezek. CF, p. 664 *apud* NERY JR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal comentada e legislação constitucional**. 2ª ed. rev. ampl. e atual. até 15 jan. 2009, São Paulo, RT, 2009, p. 642.

necessidades dos consumidores. Nessa linha, é que se passa a estudar o tema da confiança como reflexo do princípio da boa-fé objetiva.

2.3 A confiança como corolário do princípio da boa-fé objetiva

No presente estudo, são objetos de atenção as conexões de confiança entre consumidores e fornecedores. Cumpre examinar o que são essas conexões de confiança, tema da pesquisa apresentada.

As conexões de confiança⁶⁴, definidas para esta pesquisa, resultam em elementos favoráveis que vinculam o consumidor ao fornecedor e são geradas a partir da concretização da boa-fé objetiva no atendimento de uma reclamação de consumo.

Ao chegar à Ouvidoria, o consumidor já passou por outras instâncias, sem obter êxito na resolução do seu problema. Assim, na Ouvidoria, o tratamento do conflito do consumidor deve ser pautado pela empatia devida ao seu estado de ânimo e pela sua proteção enquanto consumidor, além da transparência e da informação clara, assim como pela reparação efetiva de danos que atenda ou supere as expectativas do consumidor atual, atitudes propulsoras de conexão de confiança.

As conexões de confiança, entretanto, podem ser igualmente vislumbradas, após o tratamento do conflito, pelas análises empíricas quantitativas e qualitativas retiradas das ocorrências tratadas, as quais podem ou não ter sido ajuizadas posteriormente à resolução apresentada pela Ouvidoria⁶⁵.

Com efeito, para esse cenário da confiança serão destacados conceitos jurídicos trazidos pela doutrina e reflexões sociológicas que trazem o nexo para a hipótese aventada nesta dissertação.

Ressalta-se, portanto, o aspecto intrínseco da confiança às relações de consumo, tendo em vista as premissas da boa-fé objetiva, nos termos do CDC, pelas quais surge a obrigação do fornecedor e do consumidor de se portarem, de forma adequada, para atendimento

⁶⁴ A principal definição de “confiança” no Oxford English Dictionary é descrita como “crença ou crédito em alguma qualidade ou atributo de uma pessoa ou coisa, ou a verdade de uma afirmação”, e esta definição proporciona um ponto de partida útil. (GIDDENS, 1991, p. 32)

⁶⁵ Vide o alto índice de efetividade das Ouvidorias do mercado segurador, tratado no Subtítulo 1.3 e em nota de rodapé do mesmo subtítulo.

às expectativas do outro, “constitui um conjunto de padrões éticos de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em todas as fases da existência da relação contratual, desde a sua criação, durante o período de cumprimento e, até mesmo, após a sua extinção” (GARCIA, 2010, p. 45).

Claudia Lima Marques considera que a boa-fé objetiva e a confiança “estão intrinsecamente ligadas, pois a boa-fé é pensar o outro, e a confiança é a consideração/visão dos interesses legítimos do outro” (2019, p. 64). Nas suas palavras:

Boa-fé (bona fides) e confiança (fides) sempre estiveram juntas no direito privado e no estudo das bases e efeitos da vontade dos indivíduos no mercado [...] parece-me que, no início do século XXI, estes dois princípios paradigmáticos do direito privado devem estar ainda mais unidos e ser usados harmoniosamente. Somente assim construiremos uma nova teoria contratual adaptada aos desafios da pós-modernidade, inclusive da pós-modernidade aprofundada, que surge em nosso País, com seu novo modelo de contrato plural e desmaterializados. (2019, p. 65)

Vale observar discordância doutrinária a respeito da confiança como princípio autônomo ou não, ou seja, se a confiança advém ou não da boa-fé. Segundo Moraes (2019), a confiança está assentada num dever geral de conduta e tem como função tutelar as legítimas expectativas dos contratantes nas fases pré-contratual, contratual e pós-contratual. Para os autores Antonio Manuel da Rocha e Menezes Cordeiro, Judith Martins-Costa e José de Oliveira Ascensão, o princípio da confiança não depende do princípio da boa-fé, ou seja, é um princípio autônomo, embora coexistam pacificamente.

Certo é que o enfraquecimento da confiança pode reduzir ou eliminar os deveres de solidariedade, colaboração e cooperação entre as partes. Não por acaso, tais deveres são denominados pelos alemães de deveres de consideração (Rücksichtnahmepflichten) e obrigam, no Brasil também, as partes a adotarem um comportamento contínuo que satisfaça a um standard de conduta, variável no tempo e no espaço, regido pelos princípios da boa-fé e da confiança, conforme os costumes e de acordo com o paradigma do presente. (MORAIS, 2019)

A teoria da confiança, segundo Claudia Lima Marques (2019, p. 732 -733), está relacionada à renovação da teoria contratual, pois nesta teoria a vontade declarada é mais evidenciada do que a vontade interna e, assim, explica o reflexo da confiança no CDC, quando trata da oferta e da informação ou publicidade, as quais obrigam o fornecedor, ou seja, ao serem veiculadas passam a fazer parte do contrato, pois criam a expectativa ao receptor da informação veiculada e, portanto, “o declarante deve responder pela confiança que o outro contratante nele depositou”.

Interessante observar que essa questão foi trazida na resposta de dois dos Ouvidores entrevistados em relação à pergunta 2 sobre quais seriam as principais atitudes dos fornecedores que levariam à quebra da confiança entre as partes da relação de consumo. O entrevistado enfatizou como primeiro ponto o fato de não cumprir o que se promete: “para mim, não cumprir o que se promete em propagandas, nos materiais publicitários, na identidade visual da empresa, nos propósitos escrito da empresa, isso é uma quebra de confiança muito grande entre consumidor e fornecedor e pode acabar com uma relação”⁶⁶. Na mesma direção, outro entrevistado respondeu que a expectativa falsa pode quebrar a confiança, “seja no discurso de quem está vendendo, seja pelo site, seja pelo material publicitário, em qualquer lugar, que se tenha uma expectativa de um produto ou serviço que não será cumprido na prática, é um rompimento da confiança”⁶⁷.

Ademais, o fator confiança, nas relações de consumo, se faz evidente a partir do momento que o consumidor manifesta, livremente, sua vontade e contrata um produto ou serviço. Ele contrata confiando que suas expectativas serão atendidas, o que é um elemento indispensável para a saúde da sociedade. Assim dispõe Menezes Cordeiro (2005, p. 414):

na sua falta, qualquer sociedade se esboroa. Em termos interpessoais, a confiança instalada aloca os protagonistas à mercê uns dos outros: o sujeito confiante abrandando as suas defesas, ficando vulnerável. Seguidamente, todos os investimentos, sejam eles econômicos ou meramente pessoais, postulam a credibilidade das situações: ninguém dá hoje para receber (apenas) amanhã, se não houver confiança nos intervenientes e nas situações. Por fim, a confiança e a sua tutela correspondem a aspirações éticas elementares. A pessoa defraudada na sua confiança é, desde logo, uma pessoa violentada na sua sensibilidade moral. Paralelamente, o agente que atinja a confiança alheia age contra um código ético imediato.

Para traçarmos algumas conexões de confiança nas relações de consumo conduzidas pelas Ouvidorias, há que se observar o caráter sociológico impresso por Niklas Luhmann, nas palavras de Menezes Cordeiro (1997, p. 1242), em que a confiança reduz a complexidade social, quando legitima o Direito. Para isso, primeiro será visto como o País vive uma crise de confiança e depois como podemos ter relações com rosto⁶⁸, conforme ensinamentos filosóficos de Anthony Giddens.

⁶⁶ Entrevista n.º 3 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

⁶⁷ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

⁶⁸ Essa expressão será apresentada a seguir.

Temos uma crise de confiança no Brasil? Não seria curioso afirmar que o País passa por uma crise de confiança nos últimos tempos, com uma sociedade clamando por transparência nas relações. Trazendo o contexto do Brasil, Reis (2003, p. 46) enfatiza o resultado sobre a confiança advindo da Pesquisa Mundial sobre Valores (*World Values Survey*)⁶⁹, no qual o Brasil aparece como uma “espécie de campeão mundial da desconfiança”. A referida pesquisa mostra que 90% respondem que “não se pode confiar na maioria das pessoas”.

O fenômeno da desconfiança pode ser observado em pesquisas realizadas por instituições como Latinobarômetro e por fundações como a Getúlio Vargas, que trazem índices para exploração dos dados, tais como confiança interpessoal, nas instituições públicas e privadas, confiança empresarial e outros que, também, são utilizados para a materialização da boa-fé e da conexão de confiança nas relações das empresas com os consumidores.

Pela fonte Latinobarômetro⁷⁰, o Brasil é o país latino americano que apresenta o menor índice de confiança interpessoal, revelando que, de 20.204 entrevistas, em 18 países, entre 15 de junho e 2 de agosto de 2018, apenas 4% dos entrevistados declararam que se pode confiar na maioria das pessoas. Em relação à confiança nas principais instituições, aparece a Igreja em primeiro lugar com 63% e as demais com aproximadamente menos vinte pontos percentuais. O resultado da pesquisa do índice de confiança, nas instituições privadas, revelou, em primeiro lugar, os meios de comunicação, seguidamente os bancos com 44% e 43% respectivamente.

⁶⁹A Pesquisa Mundial de Valores (World Values Survey/WVS) é uma investigação mundial sobre valores socioculturais e políticos, desenvolvida em cerca de 100 sociedades em todos os seis continentes habitados, abrangendo cerca de 80 por cento da população do planeta. Considerada a pesquisa mais abrangente na área de Ciências Sociais no planeta, a Pesquisa Mundial de Valores aborda diversos temas que proporcionam uma ampla visão a respeito do que os indivíduos pensam sobre diversos aspectos da vida social, tais como qualidade de vida, meio ambiente, ciência e tecnologia, política, economia, tolerância, trabalho, religião e dados demográficos. A pesquisa é coordenada internacionalmente pelo Prof. Ronald Inglehart da Universidade de Michigan, nos Estados Unidos, e, no Brasil, pelo Prof. Henrique Carlos de O. de Castro do Centro de Pesquisa e Pós-graduação sobre as Américas da Universidade de Brasília). A pesquisa é realizada a partir de um levantamento de dados realizado a cada cinco anos, tendo sido o primeiro em 1981. Disponível em: http://www.ufrgs.br/nupesal/projetos/single/World_Values_Survey_Brasil_2000_-_Atual#:~:text=Descri%C3%A7%C3%A3o%3A%20A%20Pesquisa%20Mundial%20de,cento%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o%20do%20planeta.. Acesso em: 19 jun. 2020.

⁷⁰ O Latinobarômetro é uma organização privada e sem fins lucrativos. Fica no Chile e realiza pesquisa anual para ouvir a opinião pública. Para isso são feitas entrevistas em 18 países da América Latina, os quais representam, aproximadamente, 600 milhões de pessoas. Disponível em: www.latinobarometro.org. Acesso em: 27 ago. 2019.

A Fundação Getúlio Vargas também constatou, por meio de pesquisa realizada entre os anos de 2013 e 2017⁷¹, que a falta de confiança dos brasileiros está também nas instituições. Inclusive mostra uma redução relevante da confiança:

Os dados coletados no primeiro semestre de 2017 revelam dois resultados importantes: (i) a queda na avaliação da Justiça, uma vez que o ICJBrasil e os seus subíndices apresentaram uma redução significativa em comparação com anos anteriores; e (ii) a queda na confiança da população brasileira em praticamente todas as instituições avaliadas, com destaque para a drástica redução no grau de confiança dos entrevistados no Governo Federal, no Ministério Público e nas Grandes Empresas. Esse cenário de baixa confiança nas instituições revela a insatisfação da população com os acontecimentos recentes de corrupção e de falta de respostas satisfatórias às suas demandas. A queda na confiança, como se verá mais adiante, afeta os três Poderes da República e a sua relação com o Estado Democrático de Direito.

A sociedade está, a cada dia, mais exposta aos apelos do consumo, às marcas, à publicidade, às falsas necessidades impostas, à corrida desenfreada pelo novo e, muitas vezes, à falta de informação que gera a ignorância a respeito do produto ou serviço. São as consequências da modernidade, conforme as lições de Anthony Giddens (1991), em sua contribuição filosófica para o assunto: “Só se exige confiança onde há ignorância”.

Veja-se que o autor trata, num dos capítulos da obra, sobre “as relações de confiança em condições de modernidade” de “compromissos com rosto e compromissos sem rosto”. É interessante e condiz com a realidade atual vista no país e que obviamente impacta no perfil de consumidores atendidos pelas Ouvidorias.

Para Giddens (1991, p. 73), os compromissos com rosto denotam “relações verdadeiras que são mantidas ou expressas em conexões sociais estabelecidas em circunstâncias de co-presença, ao passo que os compromissos sem rosto se referem ao “desenvolvimento de fé em fichas simbólicas ou sistemas peritos”, também chamados de sistemas abstratos. Segundo o autor, a “natureza das instituições modernas está profundamente ligada ao mecanismo da confiança em sistemas abstratos”, pelo contato com pessoas que são peritas, conhecedoras profundas de determinados assuntos. Ele explica que o relacionamento com pessoas do sistema abstrato (como médicos), ao longo dos encontros, assumem “características de confiabilidade associada com amizade e intimidade”. O sistema é abstrato, no entanto, a ligação das pessoas, concreta. O modo como se comportam é que traz a confiabilidade. Por outras palavras, “a postura” do médico, da tripulação no avião, o modo como se comporta, transmite mais

⁷¹ Disponível em: <https://portal.fgv.br/noticias/icjbrasil-2017-confianca-populacao-instituicoes-cai>. Acesso em: 26 jul. 2019.

segurança ao indivíduo do que avisos, informações e outros procedimentos. Isso é o que chama de “confiança em sistemas que assumem a forma de compromisso sem rosto, nos quais é mantida a fé no funcionamento do conhecimento em relação ao qual a pessoa leiga é amplamente ignorante” (GIDDENS, 1991, p. 80).

Percebe-se que “os compromissos sem rosto estão vinculados de maneira ambigualmente análoga àqueles que exigem a presença do rosto” (GIDDENS, 1991, p. 74), aspecto importante a ser observado na conduta que as Ouvidorias manifestam ao tratar uma reclamação de consumo. O modo como se comportará perante o consumidor, pode ou não contribuir para a criação ou a recriação da confiança. Assim, a partir do sistema abstrato (sem rosto), o elo de confiança é gerado por meio da presença, da comunicação e do acolhimento do consumidor (com rosto). Como afirma Giddens (1991, p.80): “a confiança em pessoas envolve compromissos com rosto, nos quais são solicitados indicadores da integridade de outros”.

Os “pontos de acesso” são os momentos adequados para gerar as conexões de confiança, pois são “pontos de conexão entre indivíduos ou coletividades leigos e os representantes de sistemas abstratos. São lugares de vulnerabilidade para os sistemas abstratos, mas também junções nas quais a confiança pode ser mantida ou reforçada” (GIDDENS, 1991, p. 81).

Diz o autor que, na vida social moderna, os indivíduos se relacionam o tempo todo com pessoas que não são conhecidas, por algumas vezes, sabem quem são, mas não o conhecem, ou seja, não têm intimidade aprofundada, são contatos rasos. Exemplo interessante, e que possui conexão com o que o presente trabalho quer apresentar sobre a conexão de confiança, é o que o autor conta na obra sobre os encontros casuais de duas pessoas que passam uma pela outra diariamente nas calçadas, sendo que os olhares se cruzam, mas não se fixam. Trata-se de comportamento polido e, conforme o autor, significa dizer: “você pode confiar que estou sem intenções hostis”. É um modo de expressar a confiança.

Da mesma forma, nos atendimentos ocorridos nas Ouvidorias, tem-se um sistema abstrato e que demanda que os olhares se cruzem de forma segura, confiante, seguro de que, naquele ambiente, não há disposição hostil. Ninguém fará mal a ele, mas há ali uma confiança depositada para obtenção da ajuda, ou seja, a partir do sistema abstrato que envolve compromisso sem rosto, a aplicação do princípio da boa-fé nos atendimentos cria o elo de confiança, gerado pelas ações concretas nos atendimentos: transparência, informação clara,

reparação devida, empatia/acolhimento e comportamento ético. Assim, o compromisso sem rosto, por meio da presença⁷², se transforma em compromisso com rosto, nas palavras de Guidens (1991, p. 80), o “reencaixe”.

Na mesma nuance de Mariano Grandona, citado no item anterior, ao tratar do desenvolvimento econômico e o quanto o aspecto cultural influencia, Alain Peyrefitte, na obra *A sociedade da confiança* (2020), de igual modo, realiza uma análise do desenvolvimento econômico dos países e como a confiança se apresenta como espinha dorsal desse processo. O autor denomina de sociedade de confiança e sociedade de desconfiança, tendo como um dos pontos de distinção entre elas a segurança e a insegurança dos indivíduos, o grau de dependência do Estado, ou seja, nas sociedades de confiança, há uma menor participação do Estado como intervencionista, pois elas possuem uma maior tendência à competição saudável, ao esporte, sendo que os propósitos existentes nos indivíduos são fatores condicionantes para o desenvolvimento e a inovação.

Posto isso, adentra-se nas análises dos dados colhidos durante a pesquisa, as quais permitem visualização de como o princípio da boa-fé objetiva pode ser concretizado e quais conexões são geradas a partir disso.

⁷² Considerando a realidade da pandemia do Covid-19, tem-se um conceito alargado de presença, sendo que a personalidade é demonstrada não pela presença física, mas também por meios remotos.

3 TERRENO FÉRTIL PARA A CONCRETIZAÇÃO DA BOA-FÉ: UM OLHAR DOS DADOS DAS RECLAMAÇÕES DE SEGUROS NAS OUVIDORIAS

Neste capítulo serão examinadas as concretizações da boa-fé objetiva realizadas nos atendimentos da Ouvidoria. Isto é, a partir da definição do programa normativo e do âmbito normativo, que reconhece a boa-fé objetiva e a confiança como elementos autônomos, mas convergentes, serão analisadas a aplicação da boa-fé objetiva e a revelação dos elementos que representaram as conexões de confiança. O capítulo terceiro, portanto, reforça o entendimento da teoria estruturante do direito, conforme contribuição de Nelson Nery e Georges Abboud (2013, p. 2):

Na acepção de Friedrich Müller o programa normativo e o âmbito normativo são entidades jurídicas. O primeiro constitui os elementos linguísticos do processo concretizador (teor literal). Já o âmbito normativo, caracteriza os elementos não linguísticos, ou seja, a realidade social a ser regulamentada pelo programa normativo. (...) o texto normativo é o programa da norma, representa o enunciado legal (lei, súmula vinculante, portaria, decreto), sua constituição é ante casum e sua existência é abstrata. A norma, por sua vez, é produto de um complexo processo concretizador em que são envolvidos o programa normativo e o âmbito normativo.

Como balizador, a utilização do princípio da boa-fé é encontrado, não raramente, em decisões concernentes à relação de consumo e serve, de igual modo, para avaliar, interpretar e justapor os textos de lei aplicáveis aos contratos de seguros nos atendimentos de reclamação no âmbito administrativo, como é o caso das Ouvidorias. A pesquisa examina se a aplicação do princípio da boa-fé objetiva – disposto no art. 4º, III, do CDC, no campo de atendimentos no âmbito administrativo das Ouvidorias do setor de seguros – contribui para a harmonização e a compatibilização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

As conexões de confiança, no âmbito das Ouvidorias do mercado segurador, como visto, são geradas pelos pontos de contato que surgem no momento de uma reclamação. Nessa ocasião, as Ouvidorias concretizam a boa-fé objetiva, disposta no art. 4º, inciso III, do CDC, por meio de sua atuação nos atendimentos com: transparência, informação clara, reparação devida, empatia/acolhimento e comportamento ético.

Com a análise dos dados extraídos das reclamações de consumo, são encontrados os “pontos de acesso”, que agem como conexões ou junções (GIDDENS, 1991, p. 81), entre a

Ouvidoria e o consumidor. O conflito de consumo passa a ser um terreno fértil para a concretização da boa-fé objetiva e o quadro começa, então, a ser mais real, palpável. Conseqüentemente, o conceito, antes figurativo, da boa-fé objetiva, nos dizeres de Menezes Cordeiro, a “fuga para as imagens”, torna-se cada vez mais sólido pela análise dos dados que serão investigados nesta seção.

3.1 O custo e o benefício de uma reclamação: elementos não linguísticos

O presente subtítulo é inaugurado com o seguinte alerta feito por Flavio Tartuce (2020)⁷³: “Bom senso, boa-fé e solidariedade. Essas ferramentas serão essenciais, no presente e no futuro, muitas vezes mais do que os remédios ou instrumentos jurídicos antes citados, sejam aqueles que geram a extinção ou a conservação dos negócios.” Essa contribuição considera tanto o cenário dos últimos anos relativo à intensa judicialização no Brasil, como, também, o aprofundamento da presente pesquisa ao analisar o quanto vale um atendimento e a resolução de conflito de forma administrativa, nas Ouvidorias, com a aplicação de resolutividade baseada no princípio da boa-fé objetiva em seus atendimentos.

O marco teórico desta seção traz, como pano de fundo, a análise econômica do Direito como instrumento de aprofundamento do tema. Não se trata apenas de princípios filosóficos de sensibilização social, mas de uma análise sob o aspecto dos custos de transação.

A instituição das Ouvidorias, assim como de outros meios alternativos de solução de conflito, entre eles a plataforma do governo federal (consumidor.gov.br), são ações propositivas em consonância com os incentivos de eficiência para induzir uma conduta desejável, a qual resultará em maior benefício para o consumidor e menor custo e tempo⁷⁴.

Para esse entendimento, vale lembrar que a Economia atrelada ao Direito é fonte contemporânea de discussões, conforme os pioneiros do pensamento no sentido da Law and Economics, Ronald Coase⁷⁵, estudou o mercado privado e como ele se relaciona com as

⁷³ Artigo sobre “O coronavírus e os contratos. extinção, revisão e conservação. boa-fé, bom senso e solidariedade”. Disponível em: <http://www.flaviotartuce.adv.br/artigos>. Acesso em: 18 abr. 2020.

⁷⁴ As Ouvidorias são uma resposta à Política Nacional de Relações de Consumo que incentiva a “criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”, conforme disposto no artigo 4º, inciso V, do CDC.

⁷⁵ Ronald Coase, ganhador do prêmio Nobel de Economia em 1991, demonstrou a importância da inserção dos custos de transação para a análise econômica e, conseqüentemente, os resultados obtidos. Estudou o mercado privado e como ele se relaciona com as externalidades, concluindo que os custos de transação impactam na

externalidades, concluindo que os custos de transação impactam na eficiência, ou seja, se as partes conseguem negociar sem custos de transação, os recursos alocados são mais eficientes. Muitas vezes as decisões são tomadas com base nas disposições normativas do Direito, que nem sempre são eficientes⁷⁶. É o que a literatura denomina de “Teorema de Coase”.

Especificamente para os custos de transação no contrato de seguro, Luciano Timm e Francisco Kummel (2007) abordam, sob a ótica da análise econômica do Direito, os custos de transação e as consequências e os impactos da intervenção Judiciária nos contratos de seguro. Os autores alertam para o impacto social e econômico que pode ocorrer em decisões judiciais, não fundamentadas nos aspectos técnicos do contrato de seguro, e a necessidade de equilíbrio contratual.

Assim, a atuação das Ouvidorias – na resolução dos conflitos, evitando-se posteriores custos com processos administrativos e ações judiciais e a atribuição normativa de recomendar melhorias nos contratos, nos processos, nos produtos – contribui para a eficiência dos contratos⁷⁷. Timm (2014) aborda o tema ao tratar da análise econômica dos contratos e as “falhas de mercado”, as quais podem contribuir com a ineficiência destes. Dentre elas as externalidades, que nada mais são do que o efeito causado por uma ação sobre outros que não são participantes dessa ação. Se o impacto é adverso, tem-se a externalidade negativa e, sendo benéfico, a externalidade positiva (MANKIWI, 1999). Isso significa que uma organização se torna economicamente sustentável, também, pela sua externalidade positiva e o impacto gerado para os stakeholders que se relacionam direta ou indiretamente com os negócios das organizações.

Esse aspecto foi considerado numa das entrevistas realizadas para esta pesquisa, sendo que um dos entrevistados, em palavras coloquiais, adverte que “é impressionante como perdemos tempo brigando, é uma perda de tempo sem precedentes, perda de dinheiro e tudo mais”⁷⁸.

eficiência, ou seja, se as partes conseguem negociar sem custos de transação, os recursos alocados são mais eficientes.

⁷⁶ Vale notar que a palavra “eficiência” adotada no texto tem como conceito o conteúdo citado do artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor: “a eficiência, que comporta as mais diversificadas definições, sendo aqui adotada a de que se trata do esforço pela maximização do bem-estar e da riqueza com o menor custo social possível” (OLIVEIRA; FERREIRA, 2012).

⁷⁷ O termo contrato utilizado refere-se, conforme Luciano Timm, ao fato social, ou seja, nas relações de trocas existentes e não ao contrato jurídico afeto ao direito contratual. (Análise Econômica dos Contratos – Direito e Economia no Brasil)

⁷⁸ Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

Luciano Timm (2014, p. 159) ainda traz como “falhas de mercado”, além das externalidades, a assimetria de informação e os custos da transação. Já mencionamos aqui sobre custos da transação, entretanto vale voltar os olhos para a assimetria da informação também. A informação é elemento essencial numa relação de consumo conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor em seus dispositivos. Quando numa relação uma das partes possui informações privilegiadas e a outra parte não, uma delas encontra-se “mal-informada” e a consequência da falta ou da inadequada informação é que os consumidores, não tendo o pleno conhecimento sobre as características e as qualidades dos produtos e serviços, tornam-se inseguros em relação ao preço do produto ou serviço, reduzindo as transações financeiras e o resultado é também a redução da qualidade⁷⁹. Essa afirmação concernente à consequência da ausência de informações por uma das partes, é demonstrada, inclusive, dos comentários coletados por consumidores, no sítio eletrônico consumidor.com.br, para demandas que não foram resolvidas e mesmo assim foram bem avaliadas⁸⁰.

A reclamação de consumo, portanto, tem um custo e um benefício embutidos e, quando bem utilizada pelos fornecedores, auxilia na eficiência do mercado. Quando um consumidor reclama do produto ou do serviço, é um sinal de que algo não vai bem, é a “febre” do produto ou serviço. Mesmo que a reclamação seja improcedente, ainda assim, é um sinal de alerta. O fato de que o consumidor mesmo não tendo o direito ainda reclame pode ser um indício de que a informação e a comunicação não foram claras ou pode ser que ela sequer tenha chegado até o receptor. O processo precisa ser revisitado. O desenho do produto mais bem estudado.

Em outras palavras, a abusividade, como, por exemplo, uma venda agressiva, cria ineficiências econômicas, conforme demonstra a tese de doutorado de Ricardo Morishita Wada:

Na venda agressiva, que envia produtos e presta serviços sem solicitação, já que a escolha não é realizada pelo consumidor, acaba por prevalecer aquele que realiza a conduta abusiva. Se não é a escolha do consumidor que determina a contratação, os critérios de qualidade e preço passam a ser irrelevantes, prevalecendo a força e a agressividade. É preocupante, pois promove-se um ciclo vicioso, em que a agressividade, venda e abusos acabam perpetuando-se e provocando ineficiências, o que pode resultar em produtos e serviços caros e com baixa qualidade para toda a sociedade. A escola do consumidor tem a possibilidade de promover outro ciclo

⁷⁹ No artigo de Luciano Timm (2014, p. 159), o autor aborda dois problemas ocorridos pela assimetria de informação: a seleção adversa e o risco moral. Em relação ao risco moral, ele traz um exemplo de “uma pessoa que, após contratar um seguro para seu carro, perde incentivos para tomar cuidados, como trancar sempre a porta, estacionar em locais seguros etc. As seguradoras estão conscientes dessa alteração de incentivos do segurado e, em consequência, exigem garantias de que isso não ocorrerá, introduzem prêmios ou simplesmente aumentam os seus preços. Isso então faz com que haja menos transações do que a quantidade eficiente. (2014, p. 159)

⁸⁰Vide Subitem 3.2.1 e Anexo A.

importante para toda a coletividade: o virtuoso, em que a qualidade e o preço impulsionam venda, assegurando eficiência, economia e qualidade para todos. (WADA, 2016, p. 188).

Reclamações nesse sentido serão mostradas, no decorrer desta seção, ao analisar os principais motivos de reclamações no consumidor.gov.br.

O que se quer mostrar é que a reclamação não deve ser vista pelos fornecedores como um malefício e, sim, como um benefício de consultoria, para melhorar suas operações e torná-las cada vez mais eficientes e trazer o que as áreas de marketing tanto evidenciam que é a experiência do cliente e *centric customer*⁸¹.

Esse comportamento dos fornecedores, em relação às reclamações de consumo, pode ser estudado sob a ótica da teoria dos jogos e o “comportamento estratégico” das partes. Armando Castelar Pinheiro e Jairo Saddi (2005, p.157) afirmam que:

Quando dois (ou mais) indivíduos interagem e suas ações se baseiam naquilo que esperam ou desejam que os outros façam, existe o que se denomina “comportamento estratégico”. Os estudiosos de Direito e Economia utilizam a teoria para estudar como as empresas interagem, dadas as normas legais, e para entender como elas influenciam seu comportamento estratégico, como agentes econômicos ou como partes em litígios de diversos tipos.

Assim, a escolha do comportamento baseado na boa-fé objetiva, além de ser um agente de harmonia no momento do conflito, é elemento racional estratégico para as partes: tanto para o consumidor que busca a Ouvidoria como meio alternativo de solução de conflito, como para o fornecedor que terá a oportunidade de conhecer as necessidades dos seus consumidores.

Nesse aspecto, a norma passa a ser um fio condutor para uma escolha e não apenas o fundamento do comportamento, pois “pode permitir mais de um tipo de comportamento, e a escolha de qual será seguido pode depender da interação entre os indivíduos (PINHEIRO; SADDI, 2005, p. 157).

Portanto, as Ouvidorias carregam, em sua constituição, atribuições que tornam as reclamações benéficas para os fornecedores. Os acordos, as decisões dos ouvidores, o índice de eficiência na solução, as informações confiáveis trazidas pelas Ouvidorias para o centro das

⁸¹ Termo utilizado para demonstrar a estratégia das organizações em ter o cliente como centro do modelo de negócios.

empresas, são elementos que fornecem valiosas oportunidades de melhorias dos processos e produtos, criam valores e reduzem perdas desnecessárias em processos administrativos e judiciais.

3.2 A análise dos dados das reclamações como insumos de inovação e melhorias

Como já explanado no capítulo segundo, as empresas são desafiadas constantemente para a superação e a inovação no seu negócio, inclusive, por conta dos modelos disruptivos, surgidos nos últimos anos, os quais trazem, em sua arquitetura, um processo transparente, de empoderamento do consumidor e novas relações jurídicas e de trabalho.

A partir das atribuições normativas das Ouvidorias, com a análise das reclamações de consumo e as recomendações de melhorias, tem-se um ambiente de possibilidades para inovação.

O entendimento da causa raiz que gerou a reclamação de consumo estabelece um universo de possibilidades de melhorias. Os panoramas das reclamações são demonstrados nos Subitens 3.2.1 e 3.2.2 e, por meio de sua leitura, são percebidas as necessidades de simplificação do entendimento do contrato de seguro, da natureza do próprio seguro e de suas nuances, de comunicação clara com os consumidores e outras oportunidades de inovação no processo e no produto de seguro.

Ao analisar as conexões de confiança trazidas pelas reclamações de consumidores nas Ouvidorias do setor de seguros, à luz da aplicação do princípio da boa-fé objetiva, base da harmonização e da compatibilização dos interesses dos consumidores e dos fornecedores, é encontrada uma terra fértil para concretização do programa normativo da boa-fé nas relações de consumo, mais real, material, com consequências econômicas e, ao mesmo tempo, inovadoras⁸².

Os dados trazidos evidenciam a gama de análises possíveis envolvendo as reclamações de seguros, como fontes de inovação: (i) objetos das reclamações de seguros no consumidor.gov. e nas Ouvidorias – ao estudar os objetos das reclamações de seguros no consumidor.gov e nas Ouvidorias do mercado segurador, procura-se compreender quais os

⁸² Um dos ouvidores entrevistado trouxe uma visão interessante sobre inovação para as Ouvidorias ao destacar que a “inovação é você fazer bem o essencial”, ou seja, “se você fizer bem feito o essencial, vai se diferenciar de todo mundo” (Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor).

maiores motivos que geram reclamações de consumo nas Ouvidorias e como elas são tratadas e respondidas ao consumidor pelas Ouvidorias; (ii) índice de escoamento das reclamações recebidas na Ouvidoria para o Poder Judiciário (índice de efetividade da Ouvidoria) – ao analisar o índice de escoamento das reclamações recebidas nas Ouvidorias para o Poder Judiciário, Procons e Susep, constata-se o índice de efetividade das respostas oferecidas aos consumidores, ou seja, o consumidor que buscou a Ouvidoria procura ou não a tutela do Poder Judiciário? Com esse resultado, interpreta-se que o consumidor obteve ou não uma resposta satisfatória; (iii) entrevistas realizadas com ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor para aprofundamento do tema em exame.

As informações e coletas de dados foram realizadas durante os meses de outubro de 2020 a janeiro do ano de 2021, a partir das informações obtidas pela plataforma do governo federal (consumidor.gov.br), das reclamações nas Ouvidorias do mercado segurador obtidas pelos Relatórios de Ouvidoria do mercado segurador (disponíveis no sítio eletrônico) e das entrevistas colhidas e transcritas, conforme Apêndice A.

3.2.1 Coleta e análise de dados do consumidor.gov.br⁸³

Na mineração dos dados coletados da plataforma pública do consumidor.gov.br⁸⁴, foi utilizado o filtro por assunto “seguro” na extração de dados públicos, para 2018, 2019 e 2020⁸⁵, separados por semestres. Foram selecionados os ramos de seguros mais reclamados (seguros de vida, seguro de automóvel e seguro de garantia estendida); constatou-se que o ramo mais acionado, na plataforma no mercado segurador, refere-se ao

⁸³ Na página do sítio eletrônico do consumidor.gov.br, verifica-se como são calculados os indicadores das empresas:

“Os indicadores do consumidor.gov.br têm o objetivo de apresentar o desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma. Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que têm um prazo de até 20 dias para avaliar sua reclamação como resolvida ou não resolvida e ainda atribuir uma nota de satisfação ao atendimento da empresa. Consideram-se apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo de 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo de 20 dias) transcorridos. Não são computadas as reclamações Canceladas ou Encerradas. A seleção de período considera a data de finalização das reclamações (ex: 30 dias – consideram-se as reclamações finalizadas nos últimos 30 dias)”. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 30 jan. 2021.

⁸⁴ Neste trabalho de coleta de dados da plataforma, foi de fundamental auxílio o orientador desta pesquisa, o Dr. Ricardo Morishita Wada.

⁸⁵ Para a extração dos dados, é necessário buscar, no campo *indicadores*, dados abertos; segregar os períodos; filtrar por assuntos de seguros.

seguro de vida, a partir daí todas as demais análises foram direcionadas para as reclamações referentes a este ramo de seguro.

Aplicada a lupa para o seguro de vida, apartaram-se os 3 maiores problemas demandados e quais foram avaliados pelos consumidores. Além disso, das reclamações avaliadas, quantas foram resolvidas e quantas não foram resolvidas, assim como o grau de satisfação declarado pelos consumidores, conforme a nota inserida por eles.

Assim, no decorrer de uma relação de conflito envolvendo o assunto seguro, nota-se que os objetos das reclamações se referem a temas que, de alguma forma, agridem os consumidores, como, por exemplo, cobranças de produtos que não foram devidamente contratados ou cobrados de forma indevida, venda casada e, ainda, coberturas negadas. Este último é um tema muito sensível para os casos de seguros de vida por cobertura de morte ou invalidez.

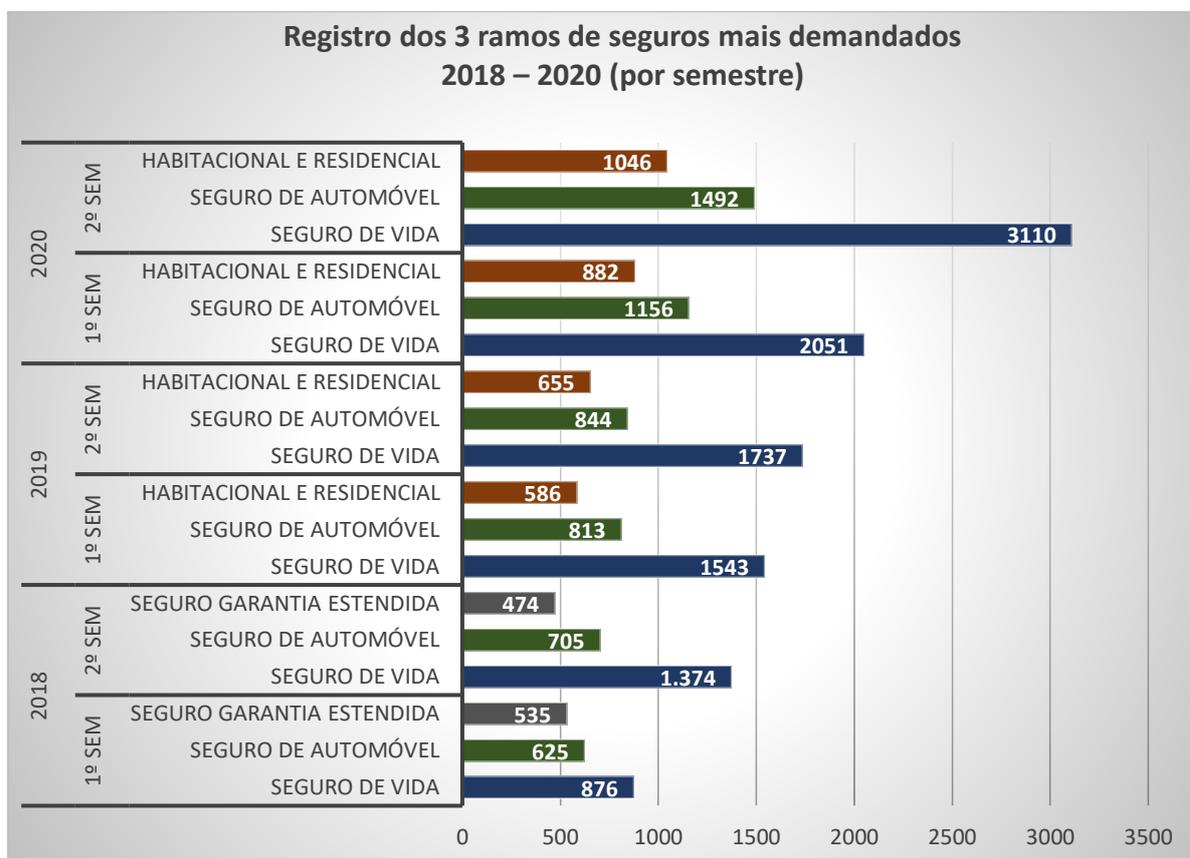
No Anexo A são encontrados relatos de consumidores e comentários inseridos após a avaliação e a nota para o atendimento. Os critérios e os filtros utilizados para cada análise dos relatos constam do referido Anexo⁸⁶.

A seguir serão ilustrados a evolução da análise e o caminho percorrido para o estudo dos dados.

Das reclamações registradas na plataforma do consumidor.gov.br, nos anos de 2018, 2019 e 2020, envolvendo o assunto de seguro, foram extraídas as bases dos dados abertos no sítio eletrônico com a finalidade de identificar os três ramos de seguros mais reclamados. O seguro de vida é o primeiro ramo de seguro apontado nos períodos analisados e o seguro de automóvel, o segundo ramo mais demandado. Já para o terceiro ramo, tem-se uma variação apresentada nos períodos, pois, em 2018, aparece o seguro de garantia estendida e, nos anos de 2019 e 2020, aparece o seguro residencial e habitacional. Esse panorama está demonstrado no Gráfico 1, a seguir:

⁸⁶ Disponíveis também para pesquisa em: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>

Gráfico 1 – Principais ramos de seguros reclamados no consumidor.gov.br



Fonte: consumidor.gov.br

Como informado, após analisar os ramos mais demandados na plataforma, a pesquisa é aprofundada nos dados relativos ao ramo de seguro de vida, o qual é o mais reclamado na plataforma e abrange vida, acidentes pessoais, desemprego (prestamista)⁸⁷. A opção pela escolha de um ramo ou segmento se deu em virtude da necessidade de análises individuais das reclamações como: o motivo da demanda, a avaliação realizada pelo consumidor e o relato e os comentários atinentes à reclamação.

Assim, o estudo passa a avaliar quais são os maiores problemas que levaram esses consumidores a reclamar referentes aos seus contratos de seguro de vida no

⁸⁷ Ao navegar pelos dados no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, constata-se que, dentro do ramo do seguro de vida, estão contemplados o seguro de acidentes pessoais e desemprego, que, na plataforma, refere-se ao prestamista. Considerando que o seguro prestamista é conhecido no mercado de seguros, faz-se necessária a presente nota explicativa.

consumidor.gov.br.⁸⁸ Na observação dos motivos mais reclamados para esse ramo, os três principais foram separados por semestres⁸⁹.

Quando realizada a correlação, os contextos semestrais dos anos de 2018, 2019 e 2020 mostram variantes em relação aos três principais motivos em destaques, entretanto, constata-se que eles se concentram em cinco problemas ao todo: “cobranças por produtos e serviços não contratados”, “negativa de cobertura”, “cobrança indevida ou abusiva”, “venda casada” e “cobrança de valores não previstos”⁹⁰.

Observa-se, em primeiro lugar, para 2018, 2019 e 2020, que reclamações de seguro de vida motivadas pela ocorrência de “cobrança por produto ou serviço não contratado”, não destoam no decorrer dos três anos avaliados. Ocorre, no entanto, que o segundo e o terceiro motivos mais reclamados trocam de posições nos semestres, mas não variam as tipologias.

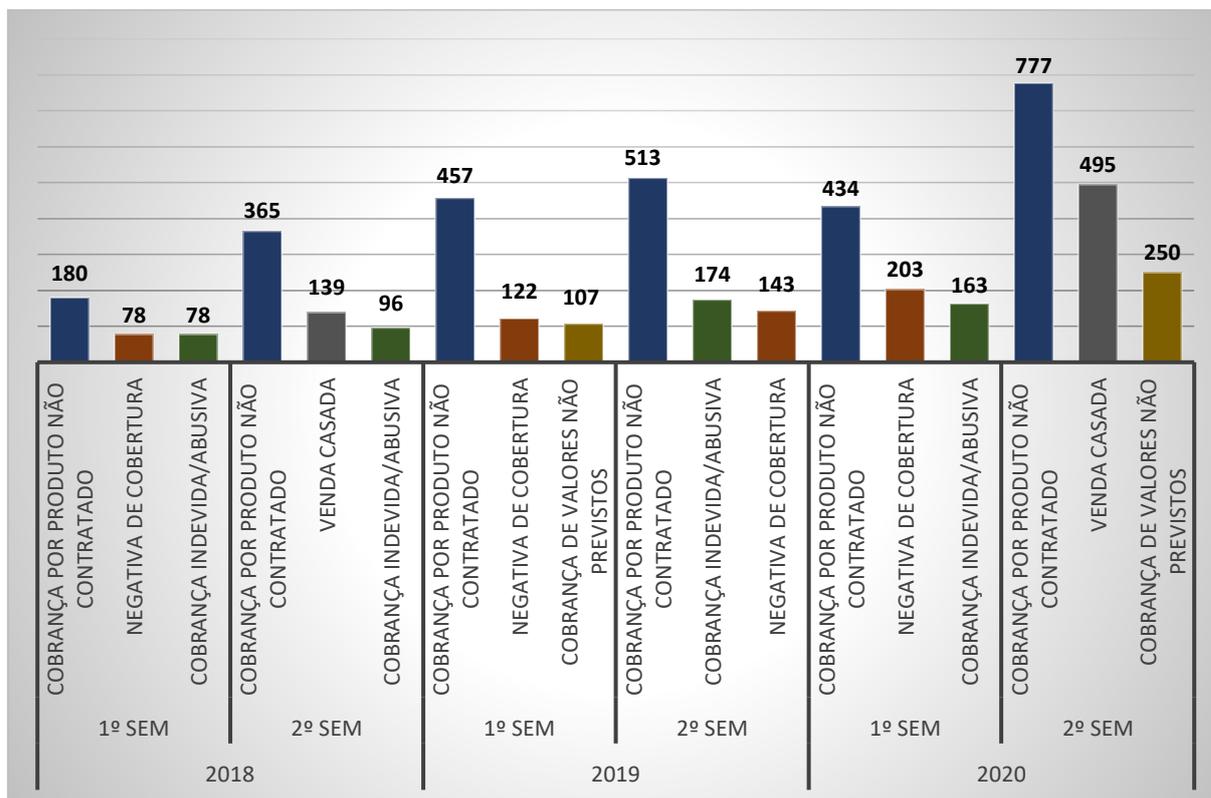
A seguir será possível verificar esse cenário, mas para o presente aprofundamento dos dados, destaca-se o fato de que os problemas relatados pelos consumidores estão voltados para assuntos que o agridem de certa forma, ou seja, retratam, na sua classificação, a falta de uma informação, a ausência de clareza e a ciência da contratação e, até mesmo, a livre manifestação da vontade, como é o caso de “cobrança por produto não contratado”, “venda casada”, “cobrança indevida/abusiva e cobrança de valores não previstos”.

⁸⁸ A exibição está filtrada em assunto, seguro de vida/pessoais/desemprego, separação por problemas.

⁸⁹ No sítio eletrônico do consumidor.gov.br, o consumidor procura, no próprio sítio eletrônico, o nome da empresa que quer reclamar e classifica qual é o problema que está sendo demandado. Assim, é importante dizer que essa classificação é escolhida pelos consumidores.

⁹⁰ O consumidor, ao cadastrar sua reclamação, informa o problema de acordo com as classificações que são disponibilizadas no sítio eletrônico. Nos casos especificados nesta pesquisa, as denominações dos problemas foram abreviadas. A classificação dos problemas descritos na íntegra são: “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, “Negativa de cobertura/Demora injustificada ou Divergência na indenização”, “Cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato”, “Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc.)” e “Cobrança de valores não previstos/não informados (multa, encargos, honorários etc.)”.

Gráfico 2 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida registradas no consumidor.gov.br, de 2018 a 2020 (por semestre)



Fonte: consumidor.gov.br

Identificados os motivos mais reclamados referentes ao seguro de vida, passa-se a examinar o grau de satisfação desses consumidores com os atendimentos prestados.

Pelos dados públicos disponíveis no sítio eletrônico, por meio do recorte de análise dos anos de 2018, 2019 e 2020, com filtro aplicado para as reclamações que foram avaliadas, resolvidas e não resolvidas, pode se constatar o grau de satisfação pela nota que é dada pelo consumidor para o atendimento.

Portanto, a plataforma traz o indicador de reclamação avaliada e não avaliada⁹¹, isto é, nem toda reclamação registrada é avaliada. As avaliações são distribuídas em reclamações resolvidas e não resolvidas.

⁹¹ “De acordo com a resposta registrada pela empresa, o consumidor tem até 20 dias para avaliar se a sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida. Além disso, também tem a possibilidade de indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa, atribuindo a este uma nota entre 1 e 5, sendo 1 o nível mais baixo de satisfação e 5 o mais alto”. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 15 fev. 2021.

Posto isso, a pesquisa segue se aprofundando nas reclamações avaliadas de seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego⁹², problemas. As notas fornecidas para o atendimento são de 1 a 5 e os dados são separados em reclamações avaliadas e resolvidas e avaliadas e não resolvidas.

Para este trabalho considerou-se como bem avaliadas as notas 5 e 4; como neutra a nota 3; e como mal avaliadas as notas 2 e 1.

Além do quantitativo de reclamações, foram analisados 209 relatos dos consumidores, referentes às demandas avaliadas, constante do Anexo A, com os respectivos critérios adotados.

A inteligência dos dados revela que o grau de satisfação quando a reclamação é “resolvida” é maior e quando a reclamação é considerada “não resolvida” o grau de satisfação é baixo, conforme pode ser observado nos Gráficos 5 a 8 e dos relatos contidos no Anexo A, critérios 5 e de 8 a 13 que são as reclamações “resolvidas”, que tiveram nota 5, do ano de 2020.

Nesse ponto, constata-se que os dados mostram a tendência natural. Veja-se alguns comentários inseridos pelos consumidores para as notas 5⁹³:

A empresa respondeu de forma muito rápida e muito atenciosa. Agradeço pela atenção e respeito ao consumidor. No aguardo da devolutiva. (sic)

Fui atendida por uma pessoa muito educada resolvendo com clareza a minha reclamação. (sic)

gostaria de agradecer e parabenizar a xxx pelo respeito e responsabilidade com o seu cliente, meu problema foi solucionado. (sic)

agradeço a empresa xxx vida e previdência pela atenção e disposição em resolver o informado pela empresa foi depositado os valores. espero que essa mesma atenção aos clientes seja implantada nas agencias do banco xxx. obrigado! (sic)

Muito obrigada xxxx! Neste período você foi a ÚNICA que conseguiu resolver o problema, porque o meu gerente mesmo além de ter inserido um seguro na qual eu NÃO solicitei ainda foi incapaz de cancelar. Parabéns pelo trabalho :) (sic)

Atendimento rápido ao consumidor (sic)

Grata pela agilidade de minha solicitação. Estarei no aguardo da restituição do valor. (sic)

⁹² Vale esclarecer que os subtemas foram agrupados pelo gestor do sistema e não permitem desagregação dos dados públicos.

⁹³ Os comentários podem ser encontrados no Anexo A (Relatos 54, 56, 57, 61, 62, 64, 65, 67, 70, 95, 100, 125, 132, 134 e 148).

A empresa entrou em contato, cancelou a operação e me ressarciu do valor debitado na conta. (sic)

Verificado o estorno da parcela e o ressarcimento dos valores contratuais, respectivamente em 23 e 28 de janeiro, a cliente manifesta completa satisfação com as soluções adotadas, para nada mais reclamar referente ao contrato questionado, em qualquer esfera. Consigna especial elogio à representante do banco que realizou o atendimento pelo canal virtual e ao gerente da agência local, por serem atenciosos e eficientes na compreensão e solução da reclamação. (sic)

Assim sendo, agradeço a cordialidade na resolução e respostas. Aproveito para frisar o ponto em que informaram que os seguros seguem ativos e, acontecendo qualquer ocorrência, permaneço coberta por todas as coberturas oferecidas. Muito obrigada! (sic)

Reclamação resolvida, mas somente depois que utilizei este canal de comunicação. (sic)

pós me contatarem, prontamente fizeram proposta de devolução em dobro dos valores, onde estariam tomando providências contra a corretora que realizou o golpe. Obrigado por resolverem (sic)

Super Satisfeito, pelo atendimento prestado e na agilidade da resolução do meu problema (sic).

Bom dia, fizeram contato comigo e viram que eu tinha razão e ressarciram meu valor cobrado indevidamente. Obrigado (sic)

O atendimento da Ouvidoria do xxxx e do Gerente da Agência 0004 foram magníficos. Inclusive, o xxx acompanhou o processo a cada etapa, sempre ligando e me deixando atento a solicitação. (sic)

Vale, no entanto, destacar os meandros do cenário, como avaliações ruins para casos resolvidos e avaliações boas para casos não resolvidos.

O seguinte panorama é visto no Gráfico 3 para as demandas resolvidas: no 1º semestre de 2018, o problema relacionado à ‘cobrança por produtos não contratados’ apresentou 56 (cinquenta e seis) demandas avaliadas, sendo 6 (seis) mal avaliados, ou seja, 11%. Para a “cobrança indevida/abusiva”, de 25 (vinte e cinco) casos avaliados, 1(um) foi mal avaliado, o equivalente a 5%. “Negativa de cobertura”, de 10 (dez) casos, nenhum teve má avaliação.

No contexto do 2º semestre para os casos resolvidos, a “cobrança por produtos não contratados” aparece com 131 (cento e trinta e uma) demandas avaliadas e resolvidas, destas 10 (dez) foram mal avaliadas, 8%. A “venda casada” teve 43 (quarenta e três) casos, sendo 3 (três) mal avaliados, correspondendo a 7%. Para “cobrança indevida/abusiva” foram 31 (trinta e uma) reclamações e 3 (três) mal avaliadas, o que representa 10% aproximadamente.

As baixas notas aparecem em todos os três maiores problemas, o que demonstra que um percentual de consumidores, mesmo tendo seu problema resolvido, ainda assim avaliam o atendimento das empresas como ruins.

Constata-se esse fato pela análise dos relatos referentes ao problema “cobrança por produtos não contratados”, resolvidas, avaliadas com nota 1, concernentes ao 1º e 2º semestres de 2018⁹⁴.

A seguir tem-se a extração de dois desses comentários⁹⁵, os quais retratam alguns fatores que levam os consumidores a uma avaliação ruim, mesmo que o problema tenha sido resolvido, como o prazo para resolutividade:

Depois de um bom tempo de reclamações e aborrecimentos, finalmente a empresa realizou a devolução do valor, mas como era de se esperar, o fez após o prazo que a mesma estabeleceu, pois deveria ter sido creditado no dia 23/04 no período noturno, mas ocorreu apenas no dia 25/04. Pouco tempo? Sim, mas destaco que a mesma não respondeu atendimentos de sua ouvidoria no prazo de 5 dias úteis, nem mesmo neste espaço, sempre respondendo após o prazo. Fica aqui registrado a revolta por ter sido vítima de uma FRAUDE pelo motivo de a empresa acolher uma proposta de uma corretora inidônea, Justificar essa ação como um ato normal, não entregar (muito convenientemente) a cópia da apólice, alegando que não encontrou (claro, não há nada que eu autorize) e os atrasos para resolver esta situação que em nenhum momento, provoqueei. (sic)

precisei abrir reclamação para ter o meu direito garantido. e mesmo assim, depois que o banco verificou que estava errado e informou que resolveria, não resolveu. precisei abrir novamente outra reclamação por descumprimento do acordado. O problema agora foi resolvido, com a devolução dos valores cobrados indevidamente por mais de 03 anos. (sic)

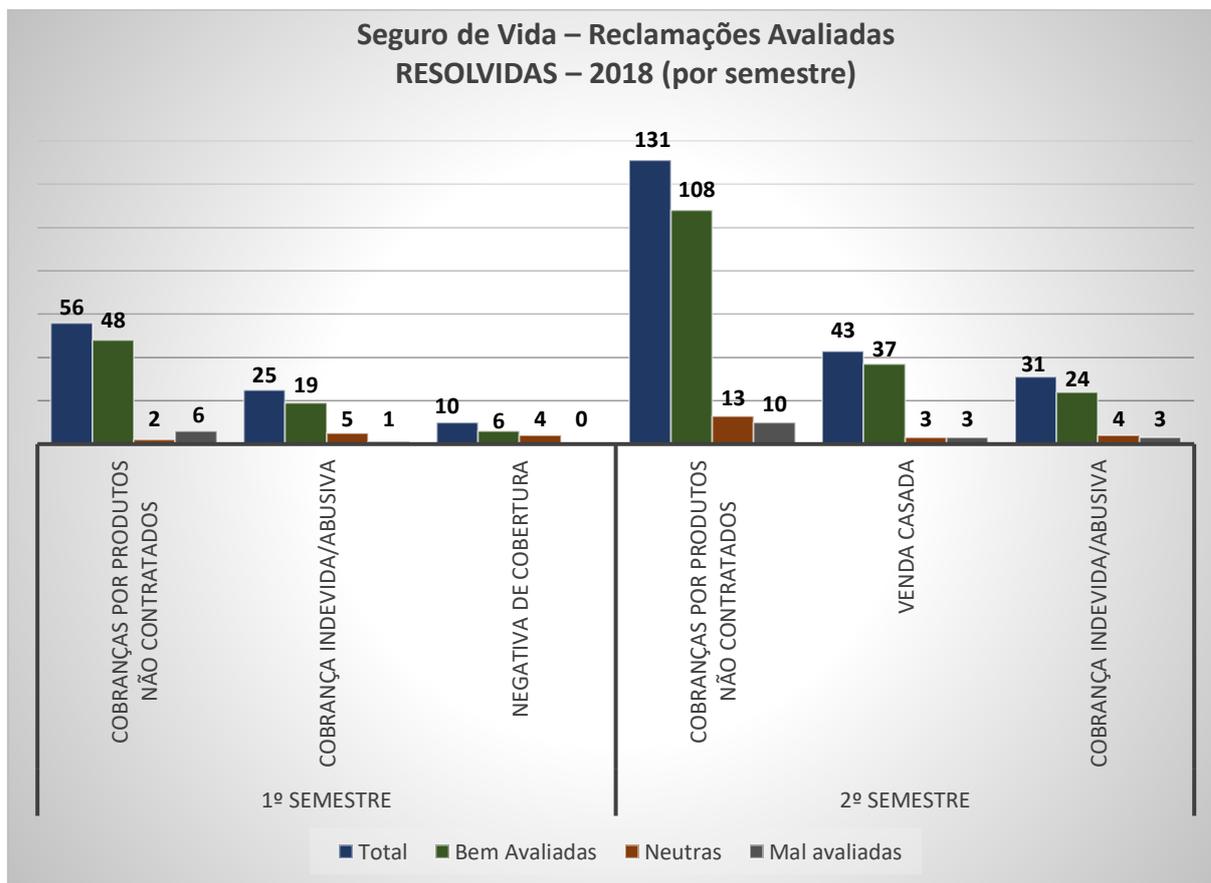
Assim, o Gráfico 3 contém as reclamações avaliadas e resolvidas com os principais motivos.

Vale esclarecer o fato de que nem toda reclamação registrada é avaliada, os gráficos a seguir não possuem a mesma ordem de posição dos problemas constantes do Gráfico 2, isto é, a “negativa de cobertura” é o segundo maior motivo reclamado no 1º semestre de 2018; e a “cobrança indevida/abusiva” é o terceiro maior motivo reclamado no 1º semestre de 2018. Ao verificar o Gráfico 3, aparece a “cobrança indevida/abusiva” como o segundo motivo mais avaliado; e a “negativa de cobertura” como o terceiro. Já no 2º semestre, a ordem de grandeza se mantém.

⁹⁴ Vide os Critérios 1 e 2 do Anexo A.

⁹⁵ Vide Anexo A – Relatos 1 e 3.

Gráfico 3 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e resolvidas no consumidor.gov.br (2018)



Fonte: consumidor.gov.br

O Gráfico 4 mostra as reclamações avaliadas e classificadas como não resolvidas para o 1º e 2º semestres de 2018.

A realidade dos dados apresenta algumas boas avaliações para as demandas não resolvidas, o que é um fato curioso. Veja-se que, para todos os motivos, ao menos uma nota alta é fornecida pelo consumidor na avaliação do atendimento.

Para o motivo de “cobrança por produtos não contratados”, no 1º semestre de 2018, de 47 (quarenta e sete) reclamações, 2 (duas) tiveram notas boas, 4%. No 2º semestre de 2018, percentualmente alcança 9% de consumidores que avaliaram bem o atendimento, ou seja, de 57 (cinquenta e sete) reclamações, 5 (cinco) delas foram bem avaliadas.

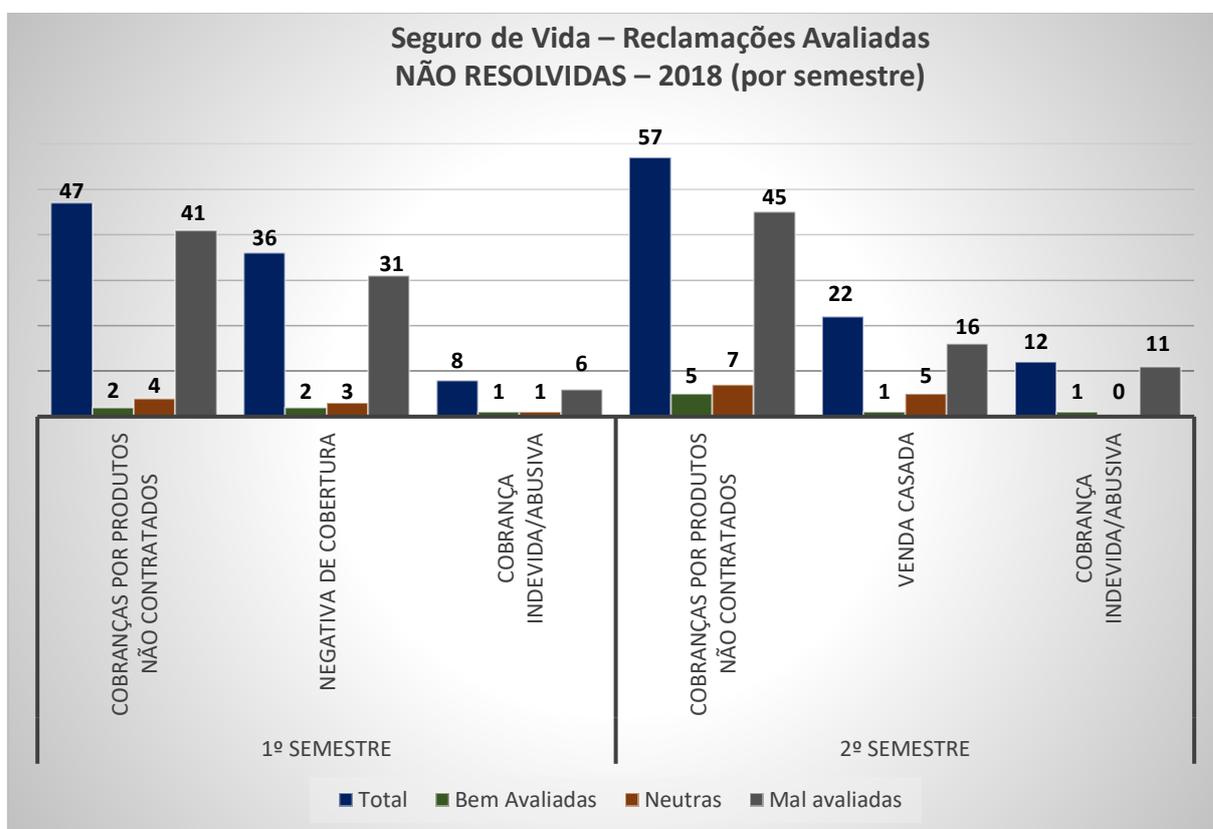
Em análise das 5 (cinco) reclamações com notas 5 para 2018 (1º e 2º semestres), mesmo não tendo o problema resolvido, foi possível entender pelos comentários de 3 (três)

delas⁹⁶ o que leva o consumidor a avaliar bem, mesmo sem ter obtido a resolução do seu problema.

O comentário a seguir evidencia que os consumidores prezam pelas informações claras que os levam à segurança e à confiança. Após avaliar a demanda como não resolvida e indicada a nota 5, no campo de comentários para justificativa da nota, consta: “informações prestadas de forma clara”⁹⁷. Em outro comentário⁹⁸, o consumidor expressa que, após receber as orientações, as informações, está mais seguro que seu problema será resolvido:

justificando a não resolução da reclamação, a seguradora por não resolver via telefone, me encaminhou para a agencia a qual ainda não me dirigi a ela ainda, sendo assim, ainda não sei o posicionamento da minha agência com relação ao pedido de cancelamento do seguro. Mas tenho a certeza que depois das orientações passado pelo seguradora da caixa, estarei mais seguro em terminar o procedimento do cancelamento sem problemas. (sic)

Gráfico 4 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e não resolvidas no consumidor.gov.br, 2018



Fonte: consumidor.gov.br

⁹⁶ Vide Anexo A – Critério 3.

⁹⁷ Vide Anexo A – Relato 14.

⁹⁸ Vide Anexo A – Relato 16.

O próximo gráfico reflete a satisfação para as demandas resolvidas em 2019.

Ao se observar a avaliação feita pelo consumidor no panorama do 1º semestre de 2019, para o assunto mais demandado, qual seja, “cobrança por produtos não contratados” com 117 (cento e dezessete) demandas avaliadas e resolvidas, 9 (nove) foram mal avaliadas, 8 (oito) neutras e 100 (cem) bem avaliadas, portanto, 85% declararam um grau de satisfação alto com o atendimento, 8% avaliaram como ruim e 7% foram neutros em sua avaliação.

No 2º semestre, para este mesmo problema, foram 98 (noventa e oito) demandas avaliadas como resolvidas e destas 12 (doze), o equivalente a 12%, foram mal avaliadas; 14 (quatorze), referente a 14%, classificadas como neutras; e 72 (setenta e duas), correspondente a 74%, bem avaliadas.

No Gráfico 5, surge mais uma especificidade de problema no panorama de 2019, a “cobrança de valores não previstos” como segundo problema para as demandas avaliadas e resolvidas nas reclamações de seguro de vida. Esse motivo está diretamente associado ao primeiro, “cobrança por produtos não contratados”, o que continua demonstrando que as principais reclamações dos consumidores para o seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego (prestamista), no consumidor.gov.br, estão relacionadas ao momento da comercialização.

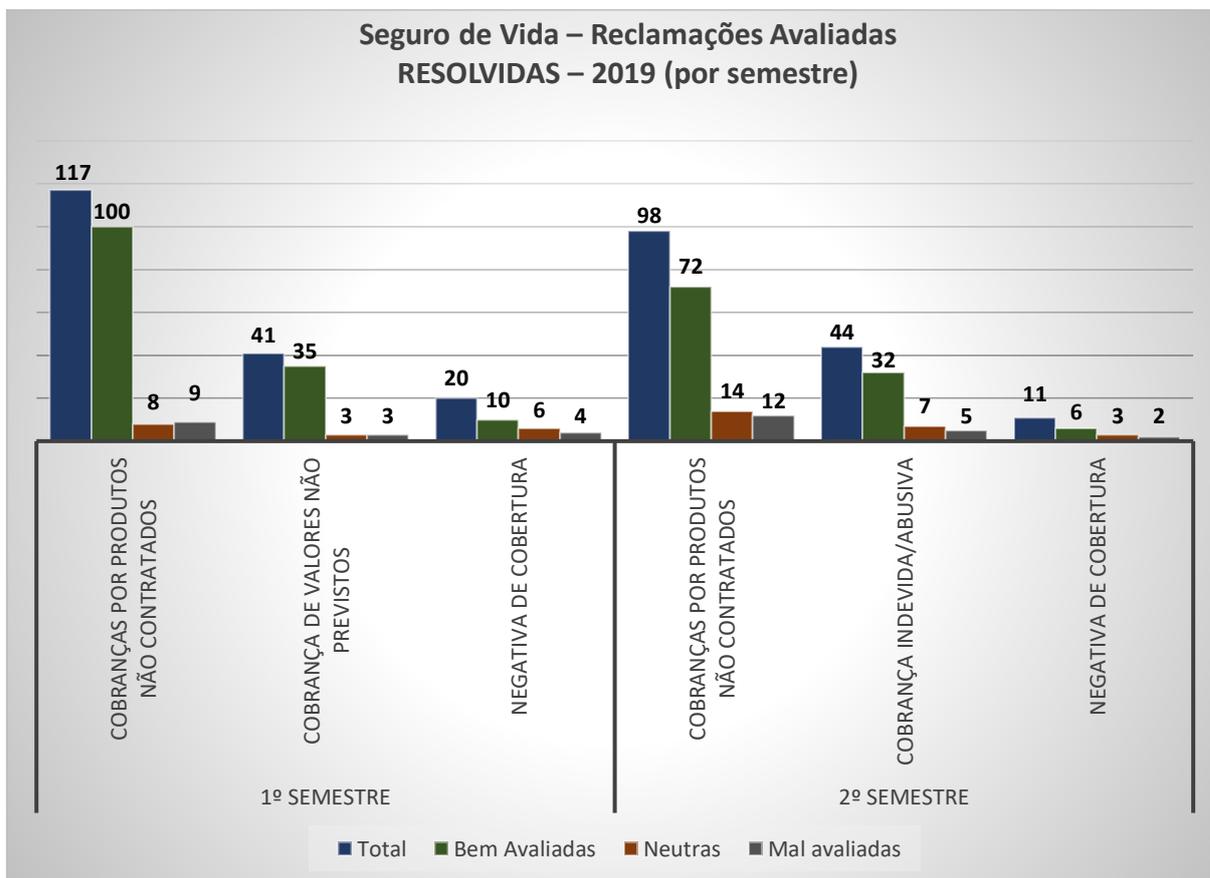
Assim, o quadro de 2019 demonstrado pelo Gráfico 5 apresenta os seguintes problemas: “cobrança por produto não contratado”, “cobrança de valores não previstos” e “negativa de cobertura” no 1º semestre. Em seguida, no 2º semestre tem-se: “cobrança por produto não contratado”, “cobrança indevida/abusiva” e “negativa de cobertura”.

Foram analisados todos os 11 (onze) relatos⁹⁹ dos consumidores, referentes a 2019, para o problema de “cobrança por produto não contratado” que tiveram sua reclamação resolvida e, ainda assim, imputaram a nota 1¹⁰⁰. Das declarações inseridas nos comentários para a nota, é apresentado pelos consumidores o descontentamento pela ausência de transparência, ainda que a empresa tenha resolvido e atendido o pleito.

⁹⁹ Todos os 11 relatos podem ser encontrados no Anexo A, no Critério 4.

¹⁰⁰ O critério utilizado para esta pesquisa se deu em virtude da maior quantidade de amostras de demandas apresentadas em 2019, sendo que as reclamações classificadas com problema de “cobrança por produto não contratado” têm o maior quantitativo para 2019. A pesquisa foi realizada com os seguintes critérios: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, ano de 2019 (11 casos). Foram analisados todos os casos contidos nesse critério filtrado.

Gráfico 5 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e resolvidas no consumidor.gov.br (2019)



Fonte: consumidor.gov.br

Na transcrição a seguir, é notável a ausência de confiança e a insatisfação por parte dos demandantes quando se sentem violados na sua liberdade de escolha e clamam pela resposta de forma transparente, conforme os dizeres deste consumidor: “Porem não foi respondido como foi feito o seguro sem minha autorização ” (sic), ou seja, não basta a resolução do problema, os consumidores exigem transparência na relação.

Das análises realizadas, 3 (três) delas não traziam comentários para as notas dadas e optou-se por extrair como síntese um comentário¹⁰¹ bem preciso que ilustra a frustração na expectativa da confiança, assim como a decepção por não ter sua reclamação resolvida de forma rápida:

Estou decepcionado com atitude desta empresa de seguros, pois fazem seguro sem autorização do cliente e quando reclamamos não se importam em resolver rapidamente o problema. E ainda enviam gravação falsa de atendimento, vós não compatível com a pessoa. Muita falta de respeito com cliente. Péssima atitude. (sic)

¹⁰¹ Vide Anexo A – Relato 19.

Ora, vale retornar ao inciso III do art. 4º do CDC e ao princípio da boa-fé objetiva a ser concretizado nos atendimentos realizados pelas Ouvidorias que atua como sustentação para a harmonia e a compatibilidade dos interesses das partes. A decepção gerada pela falta de respeito por receber uma gravação falsa e pela morosidade em “não se importar em resolver rapidamente o problema” dificultam a harmonia e o equilíbrio da relação entre consumidores e fornecedores.

Um dos ouvidores entrevistado ilustrou a mesma problemática da seguinte forma¹⁰²:

Quando leio as transcrições dos clientes percebo que é uma discussão da relação, ele não está com raiva da empresa, ele está revoltado com a empresa, está imensamente decepcionado e para reaver não é fácil. É uma infidelidade.

O Gráfico 6 mostra os casos avaliados e não resolvidos, com índices maiores de notas baixas, entretanto, aparecem notas altas, o que destoa da normalidade, conforme vem sendo apresentado.

Para melhor entendimento, foram analisados os 8 (oito) casos¹⁰³ do 1º e 2º semestres de 2019 para a classificação de “cobrança por produto não contratado”, não resolvidos e bem avaliadas, notas 4 e 5. Após o exame dos casos e seus respectivos comentários contidos nos relatos dos consumidores, percebe-se que algumas vezes há uma confusão de classificação pelo próprio consumidor, entendendo como nota 5 uma nota ruim. Por outro lado, há relatos que demonstram o alto grau de satisfação dos consumidores ao serem acolhidos, ouvidos, respeitados, esclarecidos em suas dúvidas, mesmo que não tenham tido seu pleito resolvido. Veja-se no exemplo que segue¹⁰⁴:

O atendente [...] foi extremamente solícito e educado. Recebi tratamento personalizado, telefonou-me com frequência para dar esclarecimentos a respeito do andamento da reclamação sem deixar de registrar os dados neste site. Infelizmente, não consegui recuperar todo o valor que paguei ao banco, pois não ficou esclarecido o que foi feito com o restante do dinheiro que não foi aplicado em seguros. Porém, no que diz respeito à [...], agradeço ao [...] por fazer o possível e me atender com excelência.

Tais atitudes de acolhimento materializam a boa-fé objetiva, como dito alhures, uma vez que auxiliam na confiança do consumidor em relação ao fornecedor de acordo com a

¹⁰² A transcrição das entrevistas encontra-se no Apêndice A.

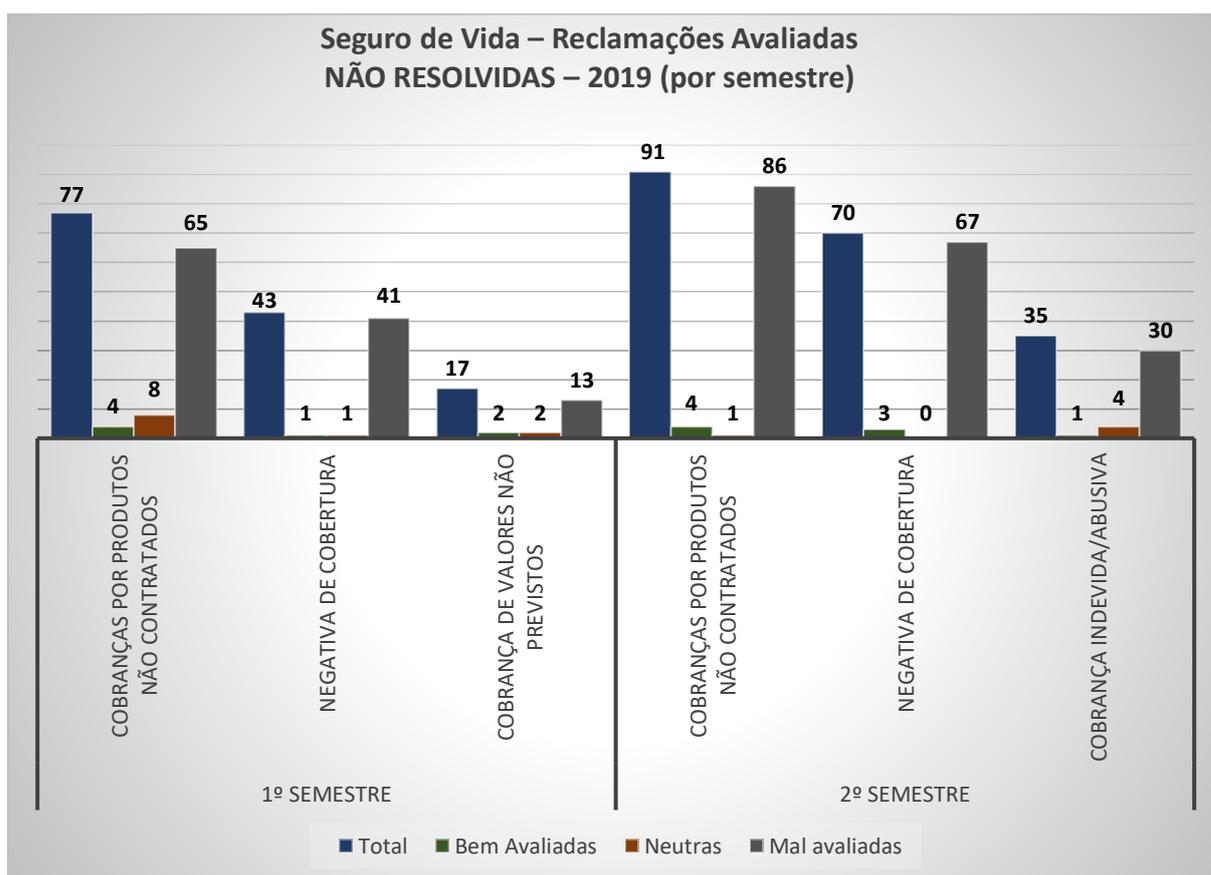
¹⁰³ Vide Anexo A – Critério 5.

¹⁰⁴ Vide Anexo A – Relato 32.

análise realizada por Guiddens (1991), pois a dedicação, no atendimento em relações não presenciais, pode expressar confiança e conexão, fato ratificado por um dos ouvidores entrevistado¹⁰⁵:

A boa-fé objetiva precisa apresentar ao cliente o acolhimento. A Ouvidoria está ali para ampará-lo e obviamente quando tiver que dizer um não, um indeferimento, esta resposta deve ser fornecida com maior responsabilidade, com maior transparência e explicar o porquê ele não tem o direito.

Gráfico 6 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e não resolvidas no consumidor.gov.br (2019)



Fonte: consumidor.gov.br

A pesquisa, ao longo de 2020, demonstra a continuidade de alto grau de satisfação quando a reclamação é resolvida e baixo grau de satisfação quando não é resolvida. Conforme já citado, o destaque sob exame são os casos que, mesmo resolvidos, não trazem satisfação ou, não resolvidos, ainda possuem alto grau de satisfação.

No 1º semestre de 2020, para os 105 (cento e cinco) casos de “cobrança por produtos não contratados”, resolvidos, 76 (setenta e seis) foram bem avaliados, isto é, 72%; 20

¹⁰⁵ Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

(vinte) neutros, equivalente a 19%; e 9 (nove) mal avaliados, com 9%. Também procurou-se entender os casos mal avaliados, analisando os comentários referentes às notas 1.

A falta de clareza, simplicidade e a demora no atendimento exprimem a insatisfação gerada, de acordo com o que segue exposto pelos reclamantes em dois comentários¹⁰⁶: “Pessimo atendimento com informações inverídicas e enrolando para resolver o problema” (sic). E em outro comentário: “Depois de muita demora, dor de cabeça e burocracia, meu pedido foi atendido”.

Outro fator demonstrado, nos dizeres dos próprios reclamantes, mostra que a ausência de comportamento ético influencia, de forma significativa, o atendimento. Os consumidores utilizam expressões de quebra total de confiança, sugerindo conduta criminosa pelo fornecedor ao afirmarem que temem o “risco de ser roubada novamente” e “valor fraudado”¹⁰⁷:

Não estou satisfeita, pois se fossem uma empresa seria, idônea, ética, tinham respeitado a primeira manifestação feita contraria a estes débitos, isso em dezembro. mas e necessário provocar estresse, constrangimento, obrigar a me humilhar, implorar pelo meu dinheiro, mesmo existindo uma liminar proibindo os débitos. espero que não repitam isso, e não se esqueçam que esses 21 dias foram informados no processo, e não irei abrir mão da multa imposta na liminar. apaguem meus dados, esqueçam mas por precaução, irei mudar de banco, inclusive meus recebimentos do inss, e fechar essa conta. assim não se corre mais o risco de ser roubada novamente. (sic)

Fiquei muito satisfeita com a resolução total do erro, foi devolvido em conta corrente o valor fraudado é reajustado (sic)

A ausência de transparência, informações claras, conduta ética na relação contratual se apresenta como um dos motivos de quebra da confiança, conforme observado e, ao mesmo tempo, isso pode expressar a ruptura definitiva com o produto ou serviço: “nunca mais quero cartao da xxxxx. gostam de enganar as pessoas.”¹⁰⁸ (sic)

No 2ª semestre de 2020, surge como um dos principais problemas reclamados pelos clientes a “venda casada”, com 55 (cinquenta e cinco) demandas avaliadas como resolvidas, destas 45 (quarenta e cinco) foram bem avaliadas, 82%; 2 (duas) tiveram notas neutras, 4%; e 8 (oito) mal avaliadas, 14%. Considerando o número de mal avaliadas e o

¹⁰⁶ Vide Anexo A – Relatos 39 e 41.

¹⁰⁷ Vide Anexo A – Relatos 38 e 103, respectivamente. No Relato 103, o problema envolve “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, classificada como resolvida com nota 5. O Relato 38 trata de “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, resolvida com nota 1.

¹⁰⁸ Vide Anexo A – Relato 40.

problema descrito, a “venda casada”¹⁰⁹, buscou-se examinar os casos resolvidos que tiveram nota 1, sendo encontrados e analisados 7 (sete) casos (das 8 mal avaliadas, 1 caso teve nota 2).

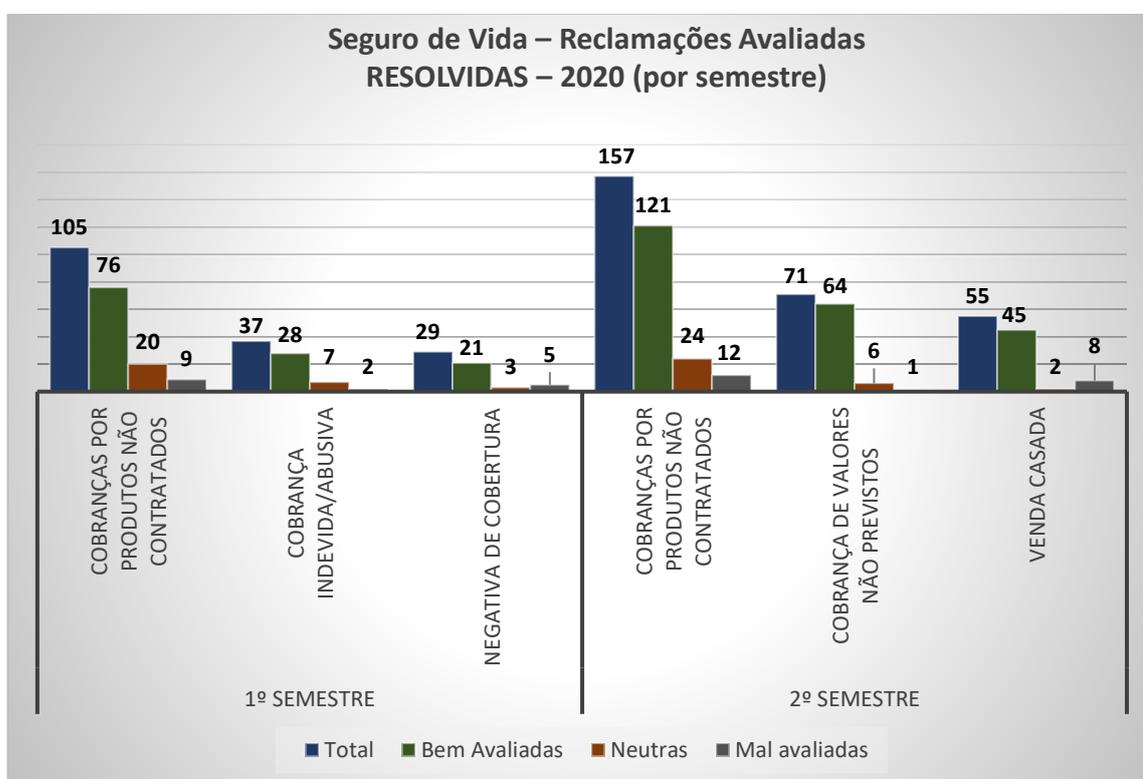
É perceptível que a prática descrita ofende, agride, viola a confiança entre consumidores e fornecedores, conforme ilustram os dois comentários¹¹⁰ de reclamações classificadas como resolvidas, no entanto, os consumidores permanecem insatisfeitos. Veja-se:

É lamentável a atitude da instituição financeira que faz uma coerção para a assinatura de contratos de seguros, afirmando, inclusive o próprio gerente da agência financeira que, sem a aquisição destes “seguros” não é possível conseguir o financiamento imobiliário”.

coação restituição em desacordo com o art 42 do cdc uma vez q devido a coação a contratação e pgto (sic).

E, quando isso ocorre, é franca a necessidade de reparação para afastar a ilegalidade ou para a redução da insatisfação e, quiçá, o restabelecimento da confiança.

Gráfico 7 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e resolvidas no consumidor.gov.br (2020)



Fonte: consumidor.gov.br

¹⁰⁹ Prática abusiva disposta no art. 39 do CDC “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (...)”.

¹¹⁰ Vide Anexo A – Relatos 45 e 46.

Ao analisar o Gráfico 8, é percebido o crescimento de reclamações em 2020, pelo comparativo com os anos anteriores, inclusive o alto número de casos avaliados como não resolvidos para o problema de negativa de cobertura, pois, no 1º semestre, foram 20 (vinte) casos resolvidos e, em contrapartida, 86 (oitenta e seis) não foram resolvidos.

Os contratos de seguros são considerados de longa duração e relacionais, Cláudia Lima Marques (2019, p. 22) afirma que “o objeto principal desses contratos muitas vezes é um evento futuro, certo ou incerto, é a transferências de riscos referentes a futura necessidade”.

Ao analisar os casos não resolvidos, depara-se com situações que geram uma ruptura da confiança em contratos assim, pois, após uma duradoura relação contratual, em que uma das partes cumpriu com seu dever de pagamento do prêmio mensalmente, mas encontra-se desamparado em ocasiões de fragilidades.

Veja-se que, em uma das reclamações analisadas, para 2020, o consumidor expressa que contratou o seguro de serviço funeral em 2008, tendo ocorrido descontos mensais em sua conta ao longo dos anos e, com o falecimento da esposa, acionou o serviço e teve a recusa do reembolso¹¹¹.

Serviço oferecido não procedente. Contratei o seguro de serviço funeral da instituição xxxx em 2008. Todos os meses foram descontados o valor de 144,00 da minha conta bancário, que inclusive ainda continua sendo descontado nesse mês de Março. Minha esposa faleceu dia 29/02 as 20:57, com liberação do corpo para o velório as 21:30hs. Foi contratado o serviço funeral nesse horário com caráter de pagamento a vista, pois o estabelecimento não aceitava cartao de crédito. No dia 02/03 segunda feira enviei o atestado de Óbito para a instituição xxx e o mesmo foi recusado o reembolso.” (sic)

Os resolvidos que tiveram nota 5 demonstram que as notas foram dadas devido ao desconhecimento dos consumidores, pois os comentários retratam o alto grau de insatisfação¹¹². Tiveram 5 (cinco) casos com notas 5, sendo 1 (um) deles sem comentários e os 4 (quatro) com comentários negativos. Isso significa que os consumidores que não tiveram suas reclamações resolvidas para “negativa de cobertura” estão com alto grau de insatisfação.

O problema da “negativa de cobertura” para o seguro de vida é sensível, conforme pode ser visto do seguinte relato¹¹³:

¹¹¹ Vide Anexo A – Relato 169.

¹¹² Vide Anexo A – Critério 15.

¹¹³ Vide Anexo A – Relato 168.

Meu marido, xxxx, faleceu depois de vários dias internados em uma cidade distante da minha residência (cerca de 100 km), como consta nos documentos enviado à seguradora. Na ocasião, fiquei em estado de choque pelo acontecido, sem condições de informar aos meus filhos sobre as condições do seguro que tinha. Estava há vários dias acompanhando meu marido, sem dormir ou comer de forma adequada, e diante da perda de um ente querido, meu esposo há 40 anos. Assim, meus filhos, que também residem em cidades distantes do ocorrido, buscaram resolver todos os trâmites referentes ao transporte do corpo bem como a organização do funeral da maneira mais rápida. Passado o momento mais complicado do ocorrido, busquei uma agência do xxxx e registrei o sinistro, solicitando junto a esta seguradora informações sobre o procedimento para solicitar o ressarcimento dos gastos desembolsados com o funeral. Depois de várias ligações, e ser encaminhados a diversos canais, em nenhum momento conseguimos uma atenção adequada da seguradora referente ao assunto, que se resumia a informar que não cabia análise de reembolso e que deveríamos ter acionado o seguro no momento do óbito. Além disso, foi aberta uma reclamação na ouvidoria, protocolo 35429491, que se resumiu a enviar novamente o “Kit morte natural do segurado”, que não está relacionado à reclamação em questão. Assim, gostaria de ressaltar mais uma vez, que não estava em condições clínicas de cumprir o protocolo exigido por seguradora. Canal este, que se mostrou ineficaz e moroso, visto que precisei acionar a ouvidoria (protocolo 35257544) após diversas ligações, para poder receber os documentos para preenchimento referente ao pagamento da morte do cônjuge. Gostaria de ressaltar que possuo seguro junto à xxxx desde 2002, sendo migrado para o atual em 2007. Por isso, venho através deste canal, solicitar que o meu pedido de reembolso seja analisado por esta seguradora, uma vez que consta em nosso contrato (de 2007) a possibilidade de ressarcimento.

A seguir, outro comentário¹¹⁴ expressando que o problema de “negativa de cobertura” causa desgaste entre as partes:

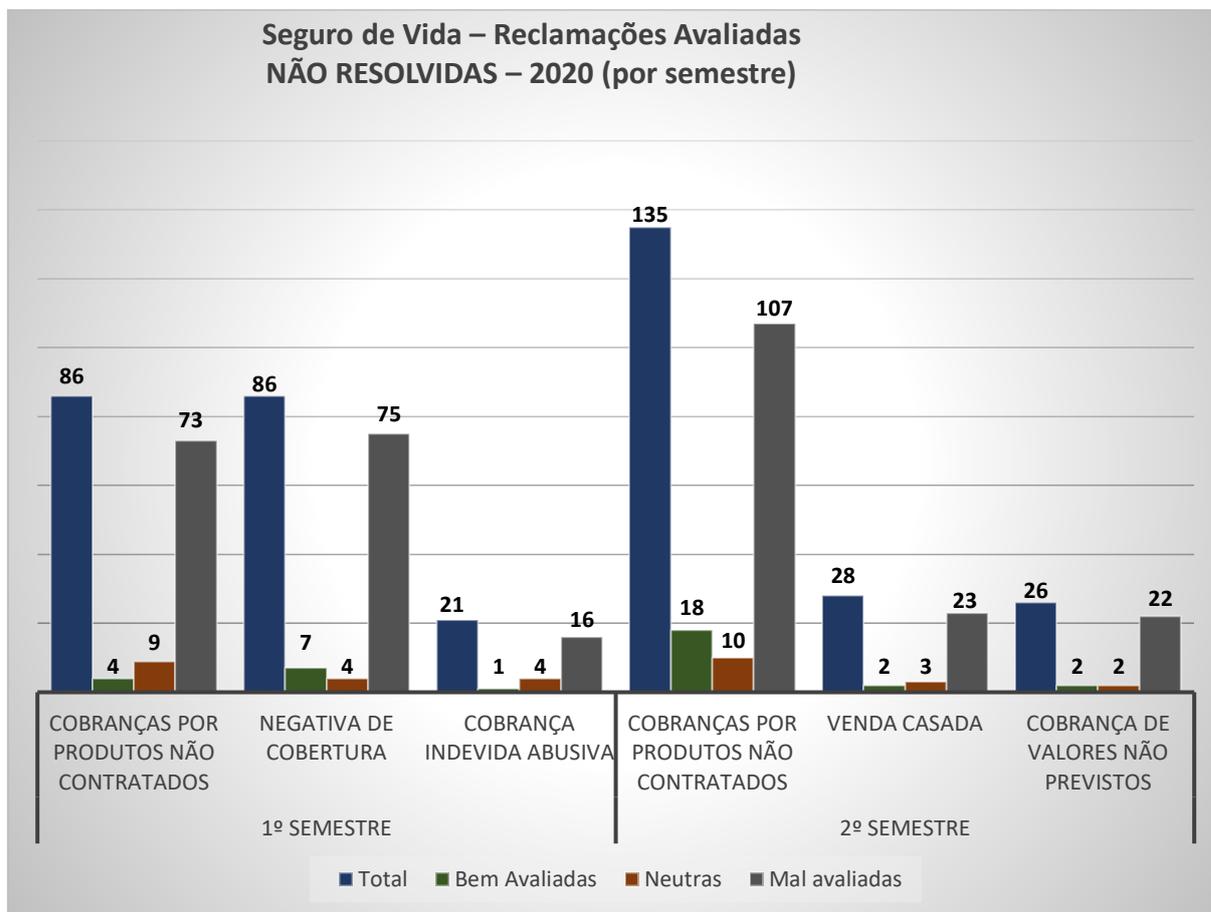
A empresa simplesmente ignora todos os aspectos envolvidos. A empresa espera que o segurado tenha a frieza de se lembrar de um detalhe, de uma cláusula de uma apólice de seguro de 2007, em um dos seus momentos de maior fragilidade mental e emocional. Além de ter apresentando diversos problemas de atendimento ao consumidor (através dos seus canais de telefone), já relatados em diversas reclamações via ouvidoria.

Devido à quantidade de reclamações do 2º semestre de 2020 referente à “cobrança de produtos não contratados” e não resolvidas (135), apurou-se alguns destaques de notas altas. Foram analisados os 18 (dezoito) relatos que avaliaram bem os atendimentos, com notas 4 e 5¹¹⁵, sendo que 2 (dois) deles contam manifestações de insatisfação, sendo que a nota inserida não condiz com a satisfação, o que parece significar que o consumidor imputou, de forma equivocada, a nota.

¹¹⁴ Foi inserida a nota 5, o que demonstra o equívoco por parte da escolha da nota.

¹¹⁵ Vide Anexo A – Critério 16.

Gráfico 8 – Principais motivos de reclamações de seguro de vida, avaliadas e não resolvidas no consumidor.gov.br (2020)



Fonte: consumidor.gov.br

Considera-se que, embora a situação não tenha sido resolvida, tiveram um bom atendimento, conforme as próprias expressões utilizadas: “Apesar da situação ainda não ter sido resolvida, foi um bom atendimento!!! Obrigada!!!”¹¹⁶.

Registra-se o comentário¹¹⁷ que agradece à plataforma – neste caso à empresa, pois a plataforma apenas conecta os consumidores aos fornecedores – em que pese não tenha a reclamação resolvida:

Quero agradecer pelo ótimo atendimento recebido pela plataforma do Consumidor, apesar de ainda não ter resolvido com a justiça, quero agradecer pelo atendimento!! Muito Obrigado!!

¹¹⁶ Vale ressaltar que foram encontrados 15 comentários às notas, com o mesmo teor ou semelhante, o que denota serem de uma mesma pessoa ou representante.

¹¹⁷ Vide Anexo A – Relato 171.

Também, para o 2º semestre, os casos de “venda casada” que não foram resolvidos apresentaram 2 (duas) notas altas¹¹⁸ e uma delas constando a insatisfação, o que denota erro de entendimento em relação à nota. A outra reclamação demonstra que a agilidade no atendimento, embora não resolvido, foi satisfatório: “Resposta da empresa rápida e satisfatória”.

O prazo no atendimento é um fator relevante para os consumidores, tanto para os casos de notas altas, como notas baixas. Em um dos relatos de insatisfação com o atendimento, o consumidor expressa “falta de respeito com o cliente” resposta no último dia. Há exigência para agilidade na resolução do conflito e os prazos constantes das normas não mais atendem às expectativas dos consumidores: “Falta de respeito com o cliente. São tão covardes que só responderam no último dia. Isso é a cara do atendimento que os tem em todo o país¹¹⁹”. (sic)

Cabe às Ouvidorias atender com antecedência as reclamações e não se contentarem em respostas nos prazos normativos. Os que estão na linha de frente do atendimento, como os ouvidores, têm o mesmo entendimento colhido nas entrevistas. Um deles destacou que o não cumprimento de prazo é um fator de rompimento da confiança¹²⁰.

A amostragem dos relatos analisados encontra-se no Anexo A.

3.2.2 Dos dados das Ouvidorias do mercado segurador

Buscou-se, também, coletar os dados de Ouvidoria do mercador segurador, os quais são divulgados publicamente por meio dos relatórios oficiais encontrados no sítio eletrônico da CNSEG¹²¹.

O relatório anual emitido pela CNSEG compreende empresas de seguros nos segmentos de seguros gerais, seguros de pessoas, previdência complementar aberta, capitalização, saúde suplementar. Restringe-se esta pesquisa ao ramo do seguro de vida,

¹¹⁸ Vide Anexo A – Critério 17.

¹¹⁹ Vide Anexo A – Relato 157.

¹²⁰ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Anexo A.

¹²¹ Os relatórios de Ouvidoria do Mercado Segurador estão disponíveis no sítio eletrônico da CNSEG pelo endereço eletrônico <http://www.cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 9 jan. 2021.

acidentes pessoais e prestamista, atrelado ao segmento de seguro de pessoas, pois esse é o norte da análise empírica realizada.

A análise ocorreu para os anos de 2018 e 2019, considerando que os dados de 2020 foram disponibilizados em meados de 2021.

O relatório referente às atividades das Ouvidorias em 2018 computa 81 (oitenta e uma) empresas com 153.701 (cento e cinquenta e três mil, setecentos e uma) demandas de Ouvidoria¹²². Em 2019, o relatório das Ouvidorias do mercado de seguros, contou com 87 (oitenta e sete) empresas, sendo um total de 146.637 (cento e quarenta e seis mil, seiscentos e trinta e sete) demandas recebidas pelas Ouvidorias de Seguradora em 2019¹²³.

Nas Tabelas 1 e 2, verifica-se o número de demandas, por segmento de seguros, registradas nas Ouvidorias em 2018 e 2019. O seguro de pessoas representava 20% do total das demandas em 2018, passando para 28% em 2019, ocupado o segundo segmento mais demandado nas Ouvidorias.

Tabela 1 – Segmentos demandados nas Ouvidorias do mercado segurador (2018)

Segmento	Nº de demandas	% de participação
Seguros Gerais	64.165	41,75%
Saúde Suplementar	45.217	29,42%
Seguros de Pessoas	30.748	20,01%
Previdência Complementar Aberta	10.552	6,87%
Capitalização	3.019	1,96%
Total de demandas	153.701	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria/2018.

Tabela 2 – Segmentos demandados nas Ouvidorias do mercado segurador (2019)

Segmento	Nº de demandas	% de participação
Seguros Gerais	49.060	36%
Seguros de Pessoas	38.468	28%
Saúde Suplementar	30.782	23%
Previdência Complementar Aberta	12.237	9%
Capitalização	4.614	3%
Total de demandas	135.161	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria/2019.

¹²² As empresas encaminham as informações pelo Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD). Os dados da Seguradora Líder-DPVAT são tratados de forma apartada, considerando as suas peculiaridades, portanto, não perfazem os números gerais do referido Relatório (CNSEG, 2018, p. 18).

¹²³ De igual modo, os dados de 2019 não consideram os números da Seguradora Líder-DPVAT no total de demandas, sendo tratados de forma separada (CNSEG, 2019, p. 20).

Em seguida serão observados os três ramos mais demandados pelos dois maiores segmentos do mercado segurador (exceção de saúde suplementar): seguros gerais e seguros de pessoas em 2018 e 2019.

Para o segmento de seguro de pessoas, o ramo de vida representou 56,35% e o prestamista 20,89% das demandas recebidas pelas Ouvidorias, conforme demonstrado na Tabela 3¹²⁴. As ocorrências cadastradas em outros ramos concernem ao seguro educacional, assistência financeira e outros (CNSEG, 2018, p. 21 e 22).

Tabela 3 – Ramos mais demandados nos segmentos de seguros gerais e seguros de pessoas (2018)

Segmento	Ramo	Nº de demandas	% de participação
Seguros Gerais	Automóvel	34.557	53,86%
	Garantia estendida	10.425	16,25%
	Roubo e furto de celular	4.672	7,28%
	Demais	14.511	22,61%
	Total do segmento	64.165	100%
Seguros de Pessoas	Vida	17.327	56,35%
	Prestamista	6.424	20,89%
	VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI	3.248	6,10%
	Demais	3.749	16,66%
	Total do segmento	30.748	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria (CNSEG/2018).

A Tabela 4 demonstra um aumento do ramo vida e prestamista em 2019, com representatividade de 57% e 21%, respectivamente, e inova com o surgimento do ramo de acidentes pessoais na terceira posição, sendo que, em 2018, este estava posicionado em quarto. O Relatório das Ouvidorias de 2019 ressalta que “o ponto de atenção está no crescimento de 94% das demandas de Acidentes Pessoais, sendo o motivo predominante o ‘não reconhecimento da compra pelo cliente’, situação que tem ensejado a atuação focada”, tanto da CNSEG quanto das empresas seguradoras (CNSEG, 2019, p. 23).

Também a quantidade de demandas sofre um acréscimo para esse segmento de seguros de pessoas, saindo de 30.748 (trinta mil, setecentos e quarenta e oito) para 38.468 (trinta

¹²⁴ Constam da Tabela 3 o VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI que, popularmente, são conhecidos como planos de previdência privada, no entanto, perante a Susep os referidos planos são seguros de pessoas com cobertura por sobrevivência. A exemplo do VGBL Coletivo Instituído – Vida Gerador de Benefício Livre “é um seguro de vida em grupo que tem por objetivo pagar uma indenização, sob a forma de renda ou pagamento único, a pessoas físicas que estejam ou tenham estado vinculadas, direta ou indiretamente, por relação lícita, a pessoa jurídica contratante, denominada estipulante-instituidor, em função de sua **sobrevivência** ao período de diferimento contratado”. Disponível em: <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/planos-e-produtos/seguros/seguro-de-pessoas#5_-_Dos_planos_>. Acesso em: 6 mar. 2021.

e oito mil, quatrocentos e sessenta e oito), o que representa um aumento de 27% no comparativo com o ano anterior. (CNSEG, 2019, p. 21)

Dessa forma, percebe-se que, nas Ouvidorias do mercado segurador, as reclamações para o seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego (prestamistas), todos do segmento de seguros de pessoas, vêm aumentando e aproximando-se do panorama do consumidor.gov.br, em que estes mesmos ramos aparecem como mais demandados.

Tabela 4 – Ramos mais demandados nos segmentos de seguros gerais e seguros de pessoas (2019)

	Ramo	Nº de demandas	% de participação
Seguros Gerais	Automóvel	26.812	55%
	Garantia estendida	5.614	11%
	Compreensivo Residencial	5.552	11%
	Demais	11.082	23%
	Total do segmento	49.060	100%
Seguros de Pessoas	Vida	21.962	57%
	Prestamista	8.086	21%
	Acidentes Pessoais	3.615	9%
	Demais	4.805	13%
	Total do segmento	38.468	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria (CNSEG/2019).

Os motivos mais reclamados também são reportados nos relatórios, sendo que para o segmento de seguro de pessoas, o principal motivo está relacionado a “problemas com venda”, também aparecendo o “não reconhecimento de compra” em quarta posição. Esses dois motivos aparecem, nos dados do consumidor.gov.br, sob as denominações de “cobrança de produto não contratado”, “cobrança indevida/abusiva”, “cobrança de valores indevidos” e “venda casada”.

Tabela 5 – Motivos reclamados nas Ouvidorias, segmento seguro de pessoas (2018)

Motivo	Nº de demandas	% de participação
Problemas com venda	6.189	20,13%
Pagamento de indenização	6.189	20,13%
Cancelamento de apólice	4.201	13,66%
Não reconhecimento de compra	1.967	6,40%
Documentação	1.307	4,25%
Reclamação de atendimento (SAC, internet, corretores, ouvidoria)	1.165	3,79%
Demais	9.730	31,64%
Total de demandas	30.748	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria (CNSEG/2018).

Para 2019, o relatório apresenta, conforme Tabela 6, como principal motivo de demandas de Ouvidoria para o seguro de vida “problemas com a venda” com 57% de representatividade no segmento de seguros de pessoas; o seguro prestamista apresenta como maior motivo o “pagamento de indenização (prazo/valor)” com 21% do total do segmento; e para os acidentes pessoais o “não reconhecimento da compra pelo cliente” com 9% de representatividade, mas uma variação no total de demandas de 2018 para 2019 de 94% (CNSEG. 2019, p. 23).

Tabela 6 – Motivos reclamados nas Ouvidorias, por ramo do segmento seguro de pessoas (2019)

Ramo	Nº de demandas	Principal motivo e % total do segmento
Vida	21.962	Problemas com a venda 57%
Prestamista	8.086	Pagamento da indenização 21%
Acidentes Pessoais	3.615	Não reconhecimento da compra pelo cliente 9%
Demais	4.805	13%
Total de demandas	30.748	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria (CNSEG/2019).

Assim sendo, da análise realizada nos relatórios é possível verificar que os problemas relativos à ausência de informações, de transparência na comercialização e na oferta são fatores que inflacionam as reclamações de consumo para as Ouvidorias do setor, seja pela plataforma consumidor.gov.br, seja pelos demais canais de entrada. Por esses dados analisados, não é possível averiguar o grau de satisfação ou insatisfação dos consumidores, mas é demonstrado um índice de efetividade das Ouvidorias em 2019, de 97%, 94,03% em 2018 e 94% em 2017, conforme os relatórios disponíveis¹²⁵. Isso demonstra que as reclamações recebidas nas Ouvidorias são solucionadoras, isto é, não sofrem penalidades pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, nem escoam para os Órgãos Reguladores e para o Poder Judiciário.

3.2.3 Pesquisa por entrevista sobre o princípio da boa-fé objetiva e a confiança nas relações de consumo e nos atendimentos das Ouvidorias do mercado segurador

Além dos dados coletados da plataforma consumidor.gov.br e do mercado segurador, para avaliar ainda mais o tema, objeto da pesquisa, e entender como a aplicação do princípio da boa-fé objetiva pode atuar na conexão e na criação da confiança entre

¹²⁵ Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 14 mar. 2021.

consumidores e fornecedores, foram realizadas algumas entrevistas para obtenção de dados descritivos, considerando a necessidade de compreensão do tema sob a perspectiva de atores que lidam diretamente na resolução dos conflitos de consumo.

A entrevista, portanto, é uma técnica de coleta de dados e uma “estratégia fundamental da investigação qualitativa”, possibilitando a visão holística para o exame das hipóteses (GODOY, 1995).

Considerando que a pesquisa é qualitativa, além dos dados analisados da plataforma do governo federal (consumidor.gov.br) e nas Ouvidorias, também foi utilizada a metodologia de entrevista para a melhor observação do campo e como estratégia para investigação do tema. A opção pela entrevista também se deu por ser um trabalho empírico, envolvendo análises de reclamações de consumo, em que o ambiente de conflito gerado por uma insatisfação é subjetivo e demanda, além das análises do teor das reclamações dos consumidores, a visão do cenário dos atores envolvidos neste ambiente¹²⁶.

Conforme DUARTE (2004, p. 215):

Entrevistas são fundamentais quando se precisa/deseja mapear práticas, crenças, valores e sistemas classificatórios de universos sociais específicos, mais ou menos bem delimitados, em que conflitos e contradições não estejam claramente explicitados. Nesse caso, se forem bem realizadas, elas permitirão ao pesquisador fazer uma espécie de mergulho em profundidade, completando indícios dos modos como cada um daqueles sujeitos percebe e significa sua realidade e levantando informações consistentes que lhe permitam descrever e compreender a lógica que preside as relações que se estabelecem no interior daquele grupo, o que, em geral, é mais difícil obter com outros instrumentos de coleta de dados.

A entrevista foi semiestruturada¹²⁷ por perguntas diretas, com possibilidade de respostas abertas, obedecendo-se a uma ordem constituída para se obter alinhamento e, ao mesmo tempo, liberdade para respostas e coletas de material robusto para o tema objeto desta pesquisa. A entrevista também foi guiada, por trazer as perguntas contendo os temas a serem tratados.

¹²⁶ Para melhor entendimento, conferir o artigo de Rosalia Duarte: DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educ. rev., Curitiba**, n.º 24, p. 213-225, Dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602004000200011&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 6 jan. 2021. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.357>.

¹²⁷ Conforme Silva, G.R.F; Macêdo, K.N.F; Rebouças, C.B.A; Souza, A.M.A. **Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa**. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453972028.pdf>>. Acesso em: 6 jan. 2021.

A opção se deu por entrevista e não questionários, pois são técnicas distintas, para compreensão detalhada do tema da pesquisa e do comportamento, uma vez que o exame da pesquisa trata de conexão de confiança, tema que demanda extrações de terreno da vivência profissional dos entrevistados. Obviamente a entrevista também tem suas nuances dificultadoras para a coleta de dados, dentre elas, a motivação do entrevistador. Para se evitar qualquer tipo de ingerência, as perguntas realizadas não tiveram interação e foram gravadas, depois transcritas e validadas pelos entrevistados.

Foi elaborada uma carta-convite encaminhada aos participantes por *e-mail* tendo como conteúdo o tema da pesquisa e seu objetivo, o método da entrevista, a forma de realização (neste caso foi utilizado a forma virtual, gravada por meio da plataforma de reunião, tendo em vista a pandemia do Covid-19), o tempo e as perguntas direcionadas e abertas.

Foram selecionados 6 participantes para as entrevistas, sendo três ouvidores do mercado segurador e três representantes de Órgãos de Defesa do Consumidor.

A pesquisa foi encaminhada por formulários próprios para os participantes responderem ao questionário, os quais continham nome, idade, formação, tempo de experiência profissional e qual a atuação profissional atual, sendo garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações pessoais prestadas, como o nome para a identificação pessoal. Na transcrição (Apêndice A) consta a idade, a formação e atuação profissional atual.

Os seguintes questionamentos foram levantados para os ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor, por meio das seguintes perguntas semiestruturadas:

1. Na sua ótica, a aplicação do princípio da boa-fé objetiva, nos atendimentos das reclamações de consumo, pode ser aplicado de que forma?

2. Durante a sua experiência profissional em atendimentos e mediação dos conflitos gerados entre consumidores e fornecedores, na sua opinião, quais seriam as principais atitudes dos fornecedores que levariam à quebra da confiança entre as partes da relação de consumo? E quais seriam as principais atitudes que levam à construção de confiança entre estas mesmas partes?

3. Na sua opinião, qual o principal papel das Ouvidorias no mercado segurador?

A transcrição foi realizada de forma não-naturalista, ou seja, “privilegia o discurso verbal e centra-se na omissão dos elementos idiossincráticos do discurso, tais como gaguez, pausas, vocalizações involuntárias e linguagem não-verbal, apresentando-se, por isso, como uma transcrição mais polida e seletiva” (AZEVEDO, 2017).

Os entrevistados utilizaram palavras parecidas por diversas vezes em toda a entrevista, tais como: informação 20 (vinte), transparência/transparente 14 (quatorze), clareza/clara 8 (oito), acolhimento/acolhedor/empatia 7 (sete), respeito 4 (quatro).

A seguir alguns trechos das respostas¹²⁸ que, coadunados com os dados e os relatos dos consumidores, colhidos do sítio eletrônico consumidor.gov.br, favorecem o entendimento de como as Ouvidorias do mercado de seguros atuam ou podem atuar para a concretização do princípio da boa-fé objetiva, disposto no art.4º, III, do CDC e sua contribuição para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

Perguntados sobre como pode ser aplicado o princípio da boa-fé objetiva nos atendimentos das reclamações de consumo (pergunta 1) os entrevistados afirmaram que:

A boa-fé objetiva precisa apresentar ao cliente o acolhimento. A Ouvidoria está ali para ampará-lo e obviamente quando tiver que dizer um não, um indeferimento, esta resposta deve ser fornecida com maior responsabilidade, com maior transparência e explicar o porquê ele não tem o direito.¹²⁹

O primeiro ponto para esta aplicação, a meu ver, seria a imparcialidade, à medida que se tem esta imparcialidade, já está agindo de boa-fé, pois não está direcionando nada.¹³⁰

Outra questão é a resposta humanizada, o respeito nas respostas de forma humana e respeitosa.¹³¹

Quando se fala em boa-fé objetiva, se está falando em transparência, honestidade, a forma como o fornecedor deve se portar em face do consumidor. Agora, materializar isso sem que aquele que faz o tratamento da reclamação saiba do que se trata, fica um pouco difícil.¹³²

¹²⁸ No decorrer do trabalho foram inseridos trechos das entrevistas e neste ponto é realizado uma consolidação da visão com destaques para algumas frases. O inteiro teor das entrevistas transcritas pode ser avaliado no Apêndice A.

¹²⁹ Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹³⁰ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹³¹ Ibid.

¹³² Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

Em resposta à pergunta 2 sobre quais seriam as principais atitudes dos fornecedores que levariam à quebra da confiança entre as partes da relação de consumo e quais seriam as principais atitudes que levam à construção de confiança entre estas mesmas partes, os entrevistados atestaram que:

Uma expectativa falsa levantada na comercialização, seja no discurso de quem está vendendo, seja pelo site, seja pelo material publicitário, em qualquer lugar, que se tenha uma expectativa de um produto ou serviço que não será cumprido na prática, é um rompimento da confiança.¹³³

Além disso, a falta de clareza também quebra a confiança, considerando que o consumidor é vulnerável e os termos do seguro são muito técnicos. As condições gerais escritas, de forma muito ampla, não ajudam na comunicação clara e essa inflexibilidade técnica rompe a confiança.¹³⁴

Para construir a confiança é necessária a comunicação transparente, clara, cumprimento de processos, ajuste da jornada do cliente para atendimento da expectativa dele, não fazer venda que não se possa entregar, explicar claramente nos materiais de comunicação o que se está oferecendo, escrever de forma clara.¹³⁵

Para mim, não cumprir o que se promete em propagandas, nos materiais publicitários, na identidade visual da empresa, nos propósitos escrito da empresa, isso é uma quebra de confiança muito grande entre consumidor e fornecedor e pode acabar com uma relação.¹³⁶

A experiência mostra que a omissão das informações principais ou floreio das informações secundárias permitem que o consumidor entenda errado. O problema não está no receptor da mensagem, está no emissor. Um dos fatores de quebra de confiança é exatamente o excesso de informação.¹³⁷

A confiança se consegue com o acolhimento, atenção à demanda, celeridade na tratativa – não significa resolver com pressa para queimar etapas – mas usar o menor tempo necessário para uma resolução efetiva.¹³⁸

A confiança é construída com a transparência.¹³⁹

A respeito de qual seria o principal papel das Ouvidorias no mercado segurador (pergunta 3), foram obtidas as seguintes respostas:

A Ouvidoria é uma ferramenta estratégica de melhoria de processo, ela é canalizadora, em parceria com as demais áreas da Empresa, para promover as melhorias, os ajustes nos processos, nos procedimentos, para que, com isso, a inovação – que é entregar de forma muito melhor para os clientes – levará a satisfação do cliente e trará benefícios para empresa e tirará a empresa de riscos desnecessários.¹⁴⁰

¹³³ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ Ibid.

¹³⁶ Entrevista n.º 3 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹³⁷ Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹³⁸ Ibid.

¹³⁹ Entrevista n.º 5 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁴⁰ Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

A Ouvidoria tem que ter a neutralidade para atuar nesta defesa. Independente do normativo – é claro que não vamos colocar em risco a sustentabilidade da Companhia – mas defender, ter o código como a “Bíblia” da Ouvidoria é fundamental, atuar pautado na transparência, na independência, na imparcialidade e na isenção.¹⁴¹

Esse é o principal papel da Ouvidoria, o tempo todo buscando entender o que desune o consumidor e a empresa e gerar esta unidade, resgatando a relação de confiança para que se tenha um consumo adequado.¹⁴²

O diálogo permite que a ouvidoria seja uma espécie de controle social e mercadológica da empresa, pois não adianta uma área comercial entusiasmada e agressiva, se não tiver como defender este território.¹⁴³

Muitas vezes, o contrato de adesão não está claro sobre o que se está contratando.¹⁴⁴

O principal papel das Ouvidorias é entender a razão das reclamações é Ouvir a Dor. E tratar a demanda concreta para que a situação não ocorra com um número maior de pessoas.¹⁴⁵

Mesmo quando o consumidor não tem cem por cento de razão, tem dez por cento de razão, então vamos tentar resolver os dez por cento de razão que ele tem. É mais barato, é mais fácil. E é mais civilizado quando procuramos resolver os problemas dessa maneira.¹⁴⁶

Então, é importante este trabalho da Ouvidoria, em enxergar o que se está errando e não apenas olhar o que está acontecendo na Ouvidoria, mas o que foi ajuizado também. [...] O consumidor muitas vezes quer um boleto, uma informação. Por que virou isso? Onde está errando para deixar virar este tipo de coisa. Quando você tem esta possibilidade de se afastar e olhar de longe, facilita muito a solução do processo, a correção de processo para não deixar isso acontecer.¹⁴⁷

Dessa forma, estudadas as reclamações, os relatos, os motivos e os dados fornecidos pelos entrevistados, o presente trabalho aproxima-se dos resultados atingidos pelas análises com um rol de conexões de confiança geradas a partir da aplicação do princípio da boa-fé objetiva, retiradas da mineração dos materiais e das informações colhidas.

¹⁴¹ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹⁴² Entrevista n.º 3 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹⁴³ Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁴⁴ Entrevista n.º 5 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁴⁵ Ibid.

¹⁴⁶ Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁴⁷ Ibid.

4 CONEXÕES DE CONFIANÇA ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES: BOAS PRÁTICAS

Neste capítulo serão apresentados os resultados alcançados no decorrer da investigação. Do que se trata, enfim, essas conexões de confiança geradas pela aplicação do princípio da boa-fé objetiva nos atendimentos das Ouvidorias? As entrevistas realizadas com os Ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor mostraram que a ruptura da confiança entre consumidores e fornecedores pode decorrer de ações contrárias à boa-fé objetiva e, a *contrario sensu*, atitudes baseadas no princípio da boa-fé objetiva podem ser fontes de conexão entre as partes da relação de consumo. É salutar recordar que as conexões de confiança foram definidas para este trabalho como elementos favoráveis que vinculam o consumidor ao fornecedor e são geradas a partir da concretização da boa-fé objetiva no atendimento de uma reclamação de consumo¹⁴⁸.

O estudo avaliou o ramo de seguros mais demandados no consumidor.gov.br e recebidos diretamente nas Ouvidorias de seguros. O resultado obtido, na análise das reclamações registradas no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, apresentou o seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego (prestamista) como o ramo mais reclamado em 2018, 2019 e 2020, conforme Gráfico 1. Do mesmo modo, o relatório de Ouvidorias do mercado segurador apresentou, para o segmento de seguros de pessoas, que o ramo de seguro de vida e prestamista foram os mais demandados nas Ouvidorias do setor em 2018; e, em 2019, foram os ramos de seguro de vida, prestamista e acidentes pessoais, conforme Tabelas 3 e 4.

Para aprofundamento da análise, o universo da investigação foi reduzido para o ramo de seguro de vida, acidentes pessoais e prestamista, o que possibilitou entender quais são os maiores problemas de consumo de seguros informados pelos consumidores. O diagnóstico apresentou problemas no momento da venda do seguro, pelo não reconhecimento da compra ou pelos valores cobrados e, ainda, pela alegação de venda casada; mostrou também problemas vinculados ao momento da utilização do produto, ou seja, na negativa de uma cobertura ou no momento do pagamento da indenização, conforme pode ser observado no Gráfico 2 (consumidor.gov.br) e nas Tabelas 5 e 6 (reclamações de Ouvidoria).

¹⁴⁸ Definição constante da Seção 2.3 desta dissertação.

Em seguida, partiu-se para analisar alguns relatos dos consumidores a fim de compreender o que é relevante para a sua satisfação ou insatisfação no atendimento, o que foi feito pela mineração dos dados das reclamações avaliadas como resolvidas e não resolvidas e, pela análise das notas atribuídas ao atendimento.

Outro aprofundamento da investigação se deu por meio das entrevistas, para avaliar a ótica dos Ouvidores e dos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor a respeito da aplicação do princípio da boa-fé objetiva nos atendimentos das relações de consumo e as atitudes dos fornecedores para a “quebra de confiança” e para a “construção de confiança” entre as partes.

Assim sendo, com a visão dos consumidores, Ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor, a seguir serão apresentadas propostas de boas práticas que poderão ser utilizadas (caso ainda não sejam) pelas Ouvidorias, consideradas pelo resultado obtido das análises das reclamações de consumo no âmbito do setor de seguros e que serviram de estudos para a criação do denominado neste trabalho como: “rol de conexões de confiança”, geradas por meio da aplicação do princípio da boa-fé objetiva.

4.1 Rol das conexões de confiança encontradas nos atendimentos do setor de seguros

A trajetória para alcançar este rol foi percorrida pela análise de como o princípio da boa-fé pode ser concretizado nos atendimentos das resoluções de conflitos pelas Ouvidorias. Para isso, foi objeto de exame se a reclamação do consumidor de seguros perante a Ouvidoria do setor, pode recriar ou criar uma relação de confiança desses consumidores com os fornecedores. Como as reclamações podem servir de matéria-prima para harmonizar o ambiente de conflito.

A pesquisa aprofundada nos relatos dos consumidores no consumidor.gov.br e nas entrevistas identificou alguns elementos linguísticos que comprometem a confiança dos consumidores em relação aos fornecedores, assim como as expressões contidas nas entrevistas e relatos dos consumidores que possibilitam a compreensão de elementos que resgatam a confiança e podem reconectar consumidores e fornecedores. A seguir, será apresentado o rol de conexões de confiança encontrados pela pesquisa.

4.1.1 Transparência

Segundo Byung-Chul Han, “em vez do mote ‘transparência cria confiança’ dever-se-ia propriamente dizer: a transparência destrói a confiança” (2017, p. 111). Nesta ótica, se exige transparência quando não se tem mais confiança, pois se há relacionamentos baseados na confiança numa sociedade, não há necessidade de exigir-se transparência.

Nessa linha de Chul Han, pode-se verificar que se está diante de uma sociedade de desconfiança no Brasil, na qual os indivíduos não têm mais “fé¹⁴⁹” uns nos outros e não se estabelece relações de confiança. Essa observação consta do segundo capítulo (ao tratar da confiança como corolário do princípio da boa-fé objetiva no Item 2.3) e das pesquisas realizadas que demonstram o alto grau de desconfiança da população brasileira.

Assim, a transparência é exigida, pois não há confiança e é nesse sentido que o *caput* do art. 4º do CDC estabelece que o objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo é “o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações de consumo”. Além disso, no âmbito deste estudo, vale recordar que empresas seguradoras têm o dever de “criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade” (art. 3º, inciso IV, da Resolução CNSP n.º 279/2013).

Dessa forma, a transparência é vital para os atendimentos ocorridos nas Ouvidorias do mercado segurador, seja pela disposição legal do Código, seja pelo preceituado na norma que regula as Ouvidorias de seguros.

Nas entrevistas realizadas com os ouvidores, um deles afirma o quanto “a transparência, a veracidade da informação, a clareza da informação, a resolução da resposta é fundamental para cumprir o princípio da boa-fé objetiva”¹⁵⁰.

Outro entrevistado ressalta a transparência como aspecto fundamental para se ter a confiança do cliente. “Quando a visão se torna opaca, a menor fumaça que aparecer nessa

¹⁴⁹ Mariano Grondona utiliza o termo “fé no indivíduo”, conforme estudado no Item 2.3.

¹⁵⁰ Entrevista n.º 2 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

visão, rompe a confiança. Se não somos transparentes com o consumidor, certamente ele não confiará em você”¹⁵¹.

Percebe-se com isso que o disposto no programa normativo, visto pelo texto da lei, ao dispor sobre a boa-fé objetiva é concretizado quando, no âmbito normativo das Ouvidorias, se realiza o atendimento transparente, imparcial, respeitoso, entre outros, com os consumidores.

Pela análise dos dados do consumidor.gov.br, verificou-se como um dos principais motivos de reclamações de seguro¹⁵² o desconhecimento da contratação, ou seja, conflitos gerados por cobrança de valores indevidos, produtos não contratados, venda casada, além da negativa de cobertura.

Examinados os relatos¹⁵³ do sítio eletrônico do consumidor.gov.br, entre os anos de 2018 a 2020, para os assuntos de seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego (prestamista), contendo o filtro, cobrança por serviço não contratado e palavra-chave “transparência”, é percebido que a maioria das reclamações possui o mesmo teor, o que pode denotar que elas são realizadas por representantes ou procuradores dos consumidores, sendo que nessas reclamações, são avocados os princípios de transparência nas relações de consumo, trazidos pelos procuradores em nome dos clientes.

À exceção desses casos, ainda é verificada, pela extração das narrações, a visão dos consumidores e como eles entendem a materialização da transparência nos conflitos de consumo por eles enfrentados. É notória a indignação do consumidor ao sentir-se enganado, lesado, por ter um desconto em sua conta sem sua autorização. A ausência da transparência, na comercialização do seguro, tem o viés de “enganação”, abusividade. A narração ilustra o consumidor expressando que não estar ciente da compra de um seguro, quando de um financiamento, é uma “falta de lealdade, transparência, de boa-fé contratual”. A relação transparente é de suma importância em todas as fases da relação contratual, mas, essencialmente, na fase pré-contratual, “na qual o fornecedor usa de todos os meios para estimular o consumidor a aderir aos serviços e produtos oferecidos” (GARCIA, 2010, p. 49).

¹⁵¹ Entrevista n.º 1 – Categoria: Ouvidor. Vide Apêndice A.

¹⁵² Apenas recordando que a pesquisa se aprofundou no tema do segmento de seguros de pessoas para o ramo de seguro de vida, acidentes pessoais e prestamista.

¹⁵³ Para evitar exposição de nomes de empresas e números de agências ou outros dados sensíveis, substitui-se por “xxxx”.

Vale destacar, ainda, o fato de que o consumidor traz, em seu discurso, que a devolução do valor, após a reclamação, não é justificativa para as empresas continuarem a enganar os clientes na contratação: “a questão não é fazer algo errado e devolver o valor se a cliente reclamar”, ou seja, “é não fazer o que não foi contratado, é não enganar o cliente”. Segue a transcrição na íntegra:

Em 28/02, compareci a minha ag xxxx e fiz um financiamento de um veículo zero km com a minha gerente xxxxx. no dia 25/03, recebi uma carta informando sobre o seguro proteção financeira xxx no valor de r\$ xxxx. 28/03/2019, liguei no tel informado, a atendente disse que " foi embutido no meu financiamento esta proteção " e que faria a devolução do valor dentre 5 dias úteis. estou horrorizada com a prática enganosa e abusiva que o banco xxxx teve comigo. a questão nao é fazer algo errado e devolver o valor se a cliente reclamar. é nao fazer o que não foi contratado. é não enganar o cliente. eu com toda certeza, vou pagar juros maiores, no decorrer do meu financiamento.eu nao aceito isso. exijo providências. a depender, se não for satisfatória, irei à justiça. isso é falta de lealdade, de transparência, de boa fé contratual. o ordenamento jurídico prevê penalidade para este tipo de conduta abusiva como forma de punir a ação ilegal, mas tbm como efeito pedagógico, para se evitar práticas futuras como esta.¹⁵⁴ (sic)

No Subitem 3.2.1, foram analisados os 11 relatos dos consumidores, em 2019, para as reclamações classificadas como problema de cobrança por produto não contratado, resolvidas, com nota 1. Os relatos demonstram o descontentamento pela ausência de transparência na comercialização, conforme a transcrição trazida naquela seção. A reação de decepção pela violação à liberdade de contratação é bem retratada pelos comentários a seguir:

Estou decepcionado com atitude desta empresa de seguros, pois fazem seguro sem autorização do cliente e quando reclamamos não se importam em resolver rapidamente o problema. E ainda enviam gravação falsa de atendimento, vós não compatível com a pessoa. Muita falta de respeito com cliente. Péssima atitude.¹⁵⁵ (sic)

Deu sorte a xxxx que nesse oportuno não será cobrada, e, em dobro, nenhum débito efetuado na conta do Requerente, porque apesar de ter enviado CERTIFICADO DE ADESÃO ao seu domicilio, mesmo assim não conseguiu debitar em sua conta no Banco xxxx nenhuma parcela do mencionado seguro, não que não tenha tentado, pois tentou sim, por quatro vezes, mas o Requerente sendo ao mesmo tempo também assaltado em sua conta por várias outras seguradoras, depois de descoberto, encerrou a conta. Na data de ontem, 31/07, o Requerente recebeu cópia do contrato da apólice do SEGURO xxxxx que alega ter sido assinado pelo próprio Requerente, o que não se amolda com a realidade, e, muito menos com a grafia detalhada de sua assinatura, razão pela qual, mais uma vez, tendo em vista que a xxxxx não conseguiu perpetrar nenhum débito na sua conta bancária, em razão disso NÃO IRÁ AJUIZAR AÇÃO CONTRA A xxxxx E REQUERER PERÍCIA NA ASSINATURA, PORQUE SE O FIZER CERTAMENTE ENTRARÁ NA SEARA CRIMINAL.¹⁵⁶ (sic)

¹⁵⁴ Vide Anexo A – Relato 207.

¹⁵⁵ Vide Anexo A – Relato 19.

¹⁵⁶ Vide Anexo A – Relato 25.

Dos relatos é visto que a transparência, além de normativa, é um requisito exigido pelos consumidores e sem ela há uma crise da confiança instalada. Essa observação pode ser extraída também das reclamações analisadas no Anexo A constando no critério¹⁵⁷ de pesquisa à palavra-chave “transparência”. Vale colacionar um relato que embasa que a falta de transparência é um problema grave, pois, se o consumidor desconhece que contratou algo, como ele poderá utilizá-lo num momento de necessidade do produto? Ainda mais se tratando de um seguro de vida?

Descobri na por acaso na última sexta-feira que possuí um Seguro de Vida Mulher ao qual eu nunca contratei. Possivelmente foi embutido como venda casada no momento da quitação de um empréstimo. Se por um acaso, durante o período de vigência eu tivesse necessitado utilizar o mesmo, nem eu ou meus familiares teriam usufruído do benefício simplesmente porque a xxxxx não informa aos seus clientes as transações que são feitas com transparência.

Ademais, nesse caso não há que se falar que o consumidor teve conhecimento prévio do contrato, pois, se não há transparência na contratação, como haverá conhecimento e informações necessárias das cláusulas contratuais?

Judith Martins-Costa (1999, p. 410) recorda que a boa-fé objetiva constitui modelo de condutas da sociedade, pela qual “cada pessoa deve ajustar a própria conduta a esse arquétipo, obrando como obraria um homem reto: com honestidade, lealdade, probidade”¹⁵⁸.

Assim, agir com transparência, nas contratações de seguros, é agir de acordo com a boa-fé objetiva nos termos da norma e na concretização dela, conforme a linguagem e os dados encontrados das reclamações pesquisadas.

Destaca-se que, ao se falar da boa-fé objetiva no capítulo segundo este princípio é tido para o contrato de seguro como de máxima boa-fé e, ainda, que tanto o segurado como o segurador são obrigados a guardar esse princípio (art. 765 do CCB). Nesse sentido, segue extração de um relato em que o consumidor, após reclamação alegando uma venda casada, é atendido com o esclarecimento de que o contrato foi realizado por meio de “duplo sim” com senha pessoal. Mediante os esclarecimentos, o consumidor reconhece o equívoco¹⁵⁹:

¹⁵⁷ Vide Anexo A – Critério 19.

¹⁵⁸ Este sentido advém da “interpretação conferida ao § 242 do Código Civil alemão, de larga força expansionista em outros ordenamentos, e, bem assim, daquela que lhe é atribuída nos países da ‘common law’ (COSTA, 1999, p.410).

¹⁵⁹ Vide Anexo A – Relato 152.

Nesse caso, toda culpa do problema ocorrido foi exclusivamente minha. Peço escusas pelo ocorrido. Tudo foi devidamente esclarecido antes e depois pela minha Gerente. Eu que não me atendi aos valores.

Esta demanda demonstra que o princípio da boa-fé objetiva não pode servir de fundamento para locupletamento indevido por uma das partes. O disposto no art. 4º, inciso III, do CDC e sua concretização deve contribuir para a harmonização e o equilíbrio almejado na relação de consumo. Dessa feita, a proteção e a defesa dos consumidores devem ser pautada pela transparência da relação para todas as partes envolvidas no contrato de seguro.

O próximo item está intimamente ligado a este, pois a transparência das relações é efetivada pela comunicação e informação acessível sobre o produto contratado.

4.1.2 Informação clara

Segundo Luhmann (1997, p. 52), “nós conhecemos a realidade porque somos excluídos dela – como do paraíso”. Nessa perspectiva, esta pesquisa examinou que um dos aspectos geradores de reclamações atinentes ao contrato de seguro está na dificuldade do entendimento da complexidade do ambiente do instituto seguro.

O CDC apresenta como condição para eficácia¹⁶⁰ do contrato o conhecimento prévio das cláusulas contratuais (art. 46 do CDC). Assim, a observância da disponibilidade prévia das informações contratuais é dever do fornecedor e condição para obrigar o consumidor.

Uma das causas motivadoras de conflitos é a interpretação das cláusulas contratuais, tendo em vista os termos técnicos utilizados e normatizados pelo órgão responsável pelo controle e pela fiscalização dos mercados de seguro, a Susep, e pelas restrições e limitações impostas em seus termos. Os contratos de seguros, como contratos de adesão, possuem as chamadas cláusulas restritivas ou limitativas de direito¹⁶¹, ou seja, as não coberturas ou coberturas predeterminadas, as situações não cobertas pelo seguro, os riscos excluídos da contratação, deveres a serem respeitados pelos segurados e outras dificuldades de interpretação contratual. Como amparo para essas situações surge como protagonista para solução do conflito

¹⁶⁰ O Superior Tribunal de Justiça (STJ) manifestou que não é válida a cláusula restritiva de seguro constante do Manual do Segurado se este foi entregue ao segurado posteriormente à contratação. (REsp 1.219.406-MG, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 05.02.2011, DJe 18.02.2011)

¹⁶¹ Art. 54, §4º, do CDC preceitua que “as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão”. Dessa forma, as cláusulas limitadoras de direitos não são consideradas cláusulas abusivas, no entanto, devem obedecer ao disposto neste artigo.

um dever anexo, trazido por Claudia Lima Marques (2004, p. 76) como impulsionador dos deveres anexos, o mais conhecido, o dever de informação, presente na fase pré-contratual em que as partes ainda estão em negociação.

A pesquisa não permite aprofundar a doutrina dos deveres anexos e das funções da boa-fé, até pelo fato de não se tratar aqui de uma pesquisa voltada para o tema da boa-fé, e, sim, para sua aplicação nos atendimentos das Ouvidorias nos casos de relação de consumo do setor de seguros. Não obstante, para melhor concretizar o princípio da boa-fé, é factível trazer à baila a atuação da função de controle na imposição, pela boa-fé objetiva, do limite para o abuso do direito, portanto, a necessidade de clareza, simplicidade, coerência da redação das cláusulas contratuais, como meios eficazes de informar ao consumidor sobre o contrato de seguro e, ainda, a função integrativa que insere no contexto o dever anexo da transparência e da informação, estabelecendo condutas a serem observadas pelos fornecedores para, inclusive, preencher a lacuna deixada, por muitas vezes, na fase pré-contratual, em que tais informações deveriam ter sido repassadas ao consumidor e não foram.

Quando o dever anexo da informação for violado, a confiança é quebrada (GARCIA, p. 49). Da mesma forma, um dos entrevistados reforça esse conceito, com as seguintes palavras¹⁶²:

Nisso, os comportamentos que quebram a confiança são a falta de informação, a informação por meio de subterfúgios, floreio de informações secundárias, falta de cópia das informações por escrito ou disponibilizado para o consumidor consultar quando for preciso, não colocar em destaque as cláusulas restritivas ao direito do consumidor, não conhecer os termos que excluem a cobertura, enfim, traz a sensação de que o consumidor contratou uma coisa, mas teve outra.

Há uma frágil distinção entre informação clara e quantidade de informação. Os contratos de adesão, especificamente os contratos de seguros atinentes a esta pesquisa, contêm muitas informações em suas diversas páginas, observam a fonte tamanho doze, nos termos estabelecidos pelo CDC¹⁶³, dispõem sobre todos os conceitos e as diretrizes estipuladas pelo órgão regulador (Susep), ou seja, não há falta de informação nos contratos de seguros, mas falta clareza e objetividade para melhor entendimento dos termos técnicos, do que está coberto e o que não está, quais são as restrições, as exceções, as características.

¹⁶² Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁶³ Art.54, § 3º, do CDC.

É urgente a melhoria da comunicação com os consumidores de seguros, inclusive pelos canais de atendimento colocados à disposição destes pelas empresas. As Ouvidorias recebem reclamações inclusive sobre esses canais, conforme demonstrada a Tabela 5, a qual contém como um dos motivos a “Reclamação de atendimento (SAC, internet, corretores, ouvidoria)”.

Os comentários¹⁶⁴ a seguir também apresentam essa mesma situação:

Ola xxxx Venho aqui agradecer-te novamente muito por toda atenção em minha manifestação. O valor já caiu em minha conta corrente corretamente como me foi dito (sinistro 1360005 foi dado como regular e a CIA fará a indenização no valor total de R\$ 2.000,00, conforme LMI informado no certificado de seguro, sendo o pagamento programado para o dia 25/06/2020). Esta tudo correto com a indenização. Faço uma ressalva extremamente positiva, sobre o atendimento e a rápida resolução da minha reclamação aqui. As respostas as minhas dúvidas e indagações sempre foram rápidas e objetivas. Somente aqui foi possível resolver o sinistro, pois no atendimento ao cliente da xxxx, as atendedoras não sabiam responder nada, e muitas vezes davam respostas erradas ou imprecisas. Se dependesse daquele atendimento até hoje o sinistro não estaria resolvido. Muito obrigado por toda atenção e parabéns pelo ótimo atendimento e respeito ao cliente. Você foi ótima Atenciosamente, xxxxxx. (sic)

Apos a abertura pelo consumidor .gov o atendimento foi muito bom uma pena não ser sempre assim (sic)

Pela tecnicidade do instituto seguro, como estudado no capítulo primeiro desta pesquisa, vislumbra-se o enorme desafio do setor regulado. A linguagem é muito técnica, com termos polissêmicos como “prêmio” que, ao contrário do que transparece, não é o que se ganha em troca, mas, sim, o pagamento do valor da parcela do seguro. Assim, a própria complexidade do setor corrobora para um ambiente de desconfiança por parte do consumidor. O fato de não se ter informações suficientemente claras, pode causar insegurança, desconfiança e motivar conflitos entre as partes.

Atualmente já é possível perceber esforços do setor para desmistificar o seguro¹⁶⁵ com glossários, imagens lúdicas, vídeos, desenhos, ou seja, meios criativos para alcançar o objetivo da transparência na informação que deve chegar até o consumidor final. A

¹⁶⁴ Comentário inserido para a nota 5 em reclamação classificada como Resolvida no Anexo A, Relatos 90 e 96.

¹⁶⁵ O Jornal Estado de São Paulo, em 5 mar. 2021, publicou a seguinte matéria: “Bancos digitais 'descomplicam' o seguro para tentar atrair novos clientes”. O jornal destacou que: “Interessados em gerar receita em cima dos milhões de clientes que atraíram, nos últimos anos, os principais bancos digitais do País têm avançado sobre um dos negócios mais lucrativos do setor financeiro, o mercado de seguros. Para isso, apostam em parcerias com seguradoras e em uma linguagem simples, que fuja do ‘segurês’ e, assim, se aproximar daqueles que fogem do seguro por considerarem um produto complexo e inacessível.” (Jornal Estado de São Paulo, 2021)

clareza na comunicação serve, inclusive, para evitar proposições de reclamações, processos administrativos e ações judiciais improcedentes.

Tais ajustes e adaptações pelo setor podem ser consideradas como boas práticas para reconectar as empresas seguradoras com os seus consumidores, trazendo-os mais próximos à realidade do produto. São medidas que auxiliam na educação da sociedade pela informação e pela construção da confiança entre as partes.

Na análise deste trabalho, foram apurados como um dos principais motivos de reclamações a negativa de cobertura, pelo sítio eletrônico do consumidor.gov.br, quanto do pagamento de indenização no relatório de Ouvidorias do mercado. Normalmente, esses problemas estão ligados diretamente ao entendimento das cláusulas contratuais, conforme demonstrado na resposta postada por uma das empresas, em que o fornecedor afirma que o processo de sinistro foi recusado conforme descrito nas condições gerais do produto¹⁶⁶, ou seja, o consumidor não entende as razões da não cobertura.

Olá xxxx, Conforme e-mail enviado em 29/06/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi recusado conforme descrito nas condições gerais do seu produto. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, xxxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxx para Demais Regiões. (sic)

Esse fato pode ocorrer tendo em vista a cláusula contratual não estar clara ou porque a empresa não se relacionou com o consumidor, promovendo um diálogo claro, ou pelo fato de não ter sido explicado a ele a respeito da cláusula ou ainda pelo fato de ela não ser lida pelo consumidor e isso também deve ser considerado. Vale ressaltar a importância da prática de recepcionar o consumidor oportunizando a ele os canais de informações para esclarecimentos de dúvidas e fazer com que as chamadas “Centrais de Relacionamento” sejam, efetivamente, um canal de conexão, relacionamento, com os consumidores. Outra prática a ser notada e estabelecida – no atendimento de uma reclamação referente à negativa de cobertura ou nos casos de indeferimento de pagamento total da indenização – é a clareza na explicação para a negativa ou pagamento parcial. O momento em que o consumidor utiliza o produto adquirido é uma ocasião ímpar para a empresa construir a relação de confiança com ele.

¹⁶⁶ Vide Anexo A – Relato 156/166.

No que se refere ainda às reclamações de consumo atinentes à negativa de cobertura, tem-se o seguinte comentário inserido na plataforma que ilustra o problema relacionado às cláusulas dispostas nos contratos de seguros¹⁶⁷ :

A negativa foge totalmente das cláusulas do contrato. infelizmente a empresa até a presente data não forneceu o serviço ora contratado, estou totalmente insatisfeita. (sic)

Após envio da carta explicando o motivo da minha recusa, responderam com o mesmo texto e com o mesmo motivo. Acionarei a justiça e tudo do xxx deixarei pendente. Então, esqueçam pagamento de LIS e dos cartões de crédito (sic)

Nos casos supracitados pode ser observada a relevância da informação clara, transparente, no relacionamento entre fornecedores e consumidores. A prática de respostas padronizadas pelas áreas de atendimento é ofensiva, causa desconforto e transparece descuido com a reclamação. Um dos modos de concretizar a boa-fé objetiva no atendimento é o cuidado com a resposta individualizada.

A medida de informar claramente sobre uma negativa de cobertura é um elemento de conexão de confiança entre as partes. Afinal, negar a indenização, pagar parcialmente, demorar na análise e na finalização do sinistro, são circunstâncias possíveis de rompimento da confiança e ao mesmo tempo são situações que, se bem geridas, favorecem a construção ou reconstrução da confiança.

No relato¹⁶⁸ a seguir é visto o quanto o assunto é sensível e a informação clara é imprescindível para o amparo do consumidor em ocasiões que ele necessita acionar o seguro:

Meu marido, xxxx, faleceu depois de vários dias internados em uma cidade distante da minha residência (cerca de 100 km), como consta nos documentos enviado à seguradora. Na ocasião, fiquei em estado de choque pelo acontecido, sem condições de informar aos meus filhos sobre as condições do seguro que tinha. Estava há vários dias acompanhando meu marido, sem dormir ou comer de forma adequada, e diante da perda de um ente querido, meu esposo há 40 anos. Assim, meus filhos, que também residem em cidades distantes do ocorrido, buscaram resolver todos os trâmites referentes ao transporte do corpo bem como a organização do funeral da maneira mais rápida. Passado o momento mais complicado do ocorrido, busquei uma agência do xxxx e registrei o sinistro, solicitando junto a esta seguradora informações sobre o procedimento para solicitar o ressarcimento dos gastos desembolsados com o funeral. Depois de várias ligações, e ser encaminhados a diversos canais, em nenhum momento conseguimos uma atenção adequada da seguradora referente ao assunto, que se resumia a informar que não cabia análise de reembolso e que deveríamos ter acionado o seguro no momento do óbito. Além disso, foi aberta uma reclamação na ouvidoria, protocolo 35429491, que se resumiu a enviar novamente o “Kit morte natural do segurado”, que não está relacionado à reclamação em questão. Assim, gostaria de ressaltar mais uma vez, que não estava em condições clínicas de cumprir

¹⁶⁷ Vide Anexo A – Relatos 163 e 165.

¹⁶⁸ Vide Anexo A – Relato 168.

o protocolo exigido por seguradora. Canal este, que se mostrou ineficaz e moroso, visto que precisei acionar a ouvidoria (protocolo 35257544) após diversas ligações, para poder receber os documentos para preenchimento referente ao pagamento da morte do cônjuge. Gostaria de ressaltar que possuo seguro junto à xxxx desde 2002, sendo migrado para o atual em 2007. Por isso, venho através deste canal, solicitar que o meu pedido de reembolso seja analisado por esta seguradora, uma vez que consta em nosso contrato (de 2007) a possibilidade de ressarcimento.

Ao observar essa reclamação é possível entender como a reclamação pode servir de insumo para alteração do modelo de negócios. Essa foi uma das perguntas constantes da introdução deste trabalho e que serviu de motivação para a investigação. Nesse ponto, vale destacar que o item 3.2 tem como objeto a análise dos dados como insumo de inovação e melhorias. Nesse sentido veja-se como as Ouvidorias, a partir de uma de suas atribuições – propor melhorias nos processos e nos produtos de seguros – podem contribuir para novos produtos e processos.

Nessa linha, a leitura dessa reclamação suscita a possibilidade de melhoria e inovação em relação à comunicação e ao relacionamento da seguradora com as partes envolvidas no seguro de vida. Ora, veja-se que em caso de cobertura para morte, o beneficiário ou um representante acionará a seguradora para análise do sinistro. Nesse caso, uma das possibilidades de inovação pela empresa seria a faculdade de o segurado indicar uma pessoa a ser contatada no caso de falecimento, pode ser ou não o beneficiário, pois, no caso de o beneficiário ser um menor, não seria apto para dar início aos procedimentos sem representação legal.

A próxima demanda analisada teve uma avaliação com nota 5, no entanto, como esclarecido no Subitem 3.2.1, ocorreu um equívoco de entendimento da nota pelo consumidor, conforme pode ser observado, a seguir:

A empresa simplesmente ignora todos os aspectos envolvidos. A empresa espera que o segurado tenha a frieza de se lembrar de um detalhe, de uma cláusula de uma apólice de seguro de 2007, em um dos seus momentos de maior fragilidade mental e emocional. Além de ter apresentando diversos problemas de atendimento ao consumidor (através dos seus canais de telefone), já relatados em diversas reclamações via ouvidoria¹⁶⁹.

Ao analisar como a boa-fé objetiva é concretizada nos atendimentos das Ouvidorias do setor, se averigua a necessidade de aplicação séria do art. 47 do CDC que dispõe

¹⁶⁹ Vide Anexo A – Relato 168

que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”¹⁷⁰. Nas entrevistas realizadas, esse aspecto foi ventilado da seguinte forma¹⁷¹:

O uso da boa-fé, seja ela na modalidade objetiva ou subjetiva, faz com que tenhamos laços mais fortes, do que termos contratuais.

Objetivamente o dever de informação é um dever do fornecedor que se traduz na outra face da moeda, como direito do consumidor, ou se enxergamos a mesma face da moeda, sob a ótica do consumidor é o direito, sob a ótica do fornecedor é uma obrigação em prestar o esclarecimento.

Cláusulas que dispõem sobre coberturas e negativas de coberturas são produtos para inovação nas empresas de seguros, pois, a sensibilidade dos assuntos, especialmente para os seguros de vida, ramo aprofundado nesta pesquisa (mas não apenas para este ramo de seguro), requerem maior clareza e forma de destaque para os casos não cobertos ou os riscos excluídos. Assim, a informação e a linguagem utilizada para comunicação com o consumidor para tais ocasiões podem ser repensadas como oportunidades para que os fornecedores cumpram com o dever da informação, mas também com o objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo com vistas ao respeito à dignidade do consumidor.

A seguir, tem-se a descrição de um sinistro negado para cobertura de câncer de mama:

Realizou o acionamento de meu seguro na data de 11/11/2019. Acionei o mesmo, pois fui dignosticada com Câncer Primário de Mama, entretanto, meu pedido foi negado, mesmo o seguro cobrando tal enfermidade¹⁷².

Como já expressado nesta pesquisa, há uma oportunidade ímpar de conexão entre a empresa seguradora e o segurado ou beneficiário, no momento do sinistro. Na reclamação lida, a consumidora relata seu pedido negado e, segundo ela, tendo cobertura para câncer de mama. Algo não está conectado nesse caso. A informação clara por escrito somada a uma explicação gravada ao consumidor, pode ser uma ocasião de conexão, de proximidade do fornecedor com o consumidor. O prêmio pode ter sido pago por anos e nesse momento em que o consumidor tem a expectativa da utilização do produto e não é atendido, é um ponto de rompimento da confiança, salvo se houver a sensibilidade devida para que a informação clara

¹⁷⁰ De igual modo, os artigos 422 e 423 do Código Civil Brasileiro, dispositivos vistos no capítulo dois desta dissertação.

¹⁷¹ Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁷² Vide Anexo A – Relato 170.

cumpra não apenas o seu dever, mas atenda a uma necessidade de acolhimento e atenção. A confiança pode ser criada ou reestabelecida no momento de maior necessidade do consumidor.

Nesse caso, a concretização do princípio da boa-fé objetiva pode se dar pela interpretação da cláusula contratual, a fim de averiguar a sua clareza, se permite “imediate e fácil compreensão” (art.54, §4º, do CDC), o modo como foi informada para o consumidor e se há abusividade (art. 51 do CDC).

Nesse sentido, as empresas têm a seu favor a reclamação como fonte de inovação para seus produtos e processos e, ainda, a possibilidade de criar conexão de confiança com o consumidor por meio da informação clara a ser repassada.

Vale recordar a lição lições de Anthony Giddens (1991): “Só se exige confiança onde há ignorância”.

4.1.3 Reparação devida

São direitos básicos do consumidor a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, inciso VI, do CDC). O dever de reparação é uma consequência da violação dos direitos do consumidor e impacta toda a sociedade.

Ora, a proteção almejada pelos consumidores passa pela reparação em ocasiões em que sua liberdade é violada, especialmente, a liberdade de contratação, conforme verificado das análises realizadas. O dever de prevenção de danos não se restringe ao momento da concepção do contrato, mas estende-se aos efeitos desse contrato, como verificou-se nas reclamações voltadas para a negativa de uma cobertura ou pagamento de uma indenização¹⁷³.

Como em qualquer relacionamento, enquanto existir o vínculo, as partes são expostas a ocasiões de desgastes para a resolução do conflito. Tais situações geradas pelos mais diversos problemas, conforme visto nas análises dos dados, enfraquecem a confiança entre as partes. Nesses momentos, é de suma relevância a reparação dos danos causados, conforme os preceitos do CDC.

¹⁷³ O princípio da proteção da confiança do consumidor abrange dois aspectos, segundo lição de Claudia Lima Marques (2019), no vínculo contratual e na prestação contratual.

Vale ressaltar que a reparação de danos não está apenas no campo financeiro, mas se estende, também, na atuação do atendimento ao reconhecer que houve um erro e este deve ser reparado. Esse diagnóstico é trazido por um dos representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor na entrevista¹⁷⁴:

O relacionamento direto de Ouvidorias com órgãos de defesa do consumidor se mostra salutar por dois motivos: manter o diálogo com o órgão que faria o dever de fiscalização, ou seja, aquele que lhe aponta os erros, pode ser seu aliado, se entender que os erros são oportunidades de melhoria. Para uma boa reputação no mercado, vale demonstrar ao cliente que o problema é uma chance de reforçar os laços. Por isso, o modo de lidar com este problema é que vai posicionar a empresa no mercado.

Ainda pode ser observado pelo comentário contido no relato¹⁷⁵ analisado a seguir:

Após a reclamação, entraram rapidamente em contato e reconheceram as falhas. Disseram que vão melhorar esse tipo de atendimento para que isso não ocorra com outros clientes. Obrigado.

Quando se tem a reparação, por meio da resolutividade do litígio, é alcançado um alto grau de satisfação, em contrapartida a não resolutividade possui um grau de satisfação baixo, no entanto, foram apresentados relatos de avaliações ruins para casos resolvidos e avaliações boas para casos não resolvidos. Para este último, percebeu-se, em vários momentos, confusão dos consumidores para avaliar um caso não resolvido com a nota 5, isto é, não ficou claro para o consumidor que a nota 5 seria a melhor nota, uma vez que, nos seus comentários, consta a insatisfação¹⁷⁶. Para os casos resolvidos e que tiveram nota 1, foram analisados os problemas de “cobrança por produto não contratado” em 2019, conforme Anexo A (critério 4) e os relatos¹⁷⁷ demonstram qual é a insatisfação gerada mesmo tendo seu problema resolvido:

Vou finalizar aqui o procedimento, mas aguardo a resolução na prática, após verificar todos os valores em minha conta.

Depois de muita insistência a empresa restituiu os valores cobrados.

Deu sorte a xxxx que nesse oportuno não será cobrada, e, em dobro, nenhum débito efetuado na conta do Requerente, porque apesar de ter enviado CERTIFICADO DE ADESÃO ao seu domicílio, mesmo assim não conseguiu debitar em sua conta no Banco xxxx nenhuma parcela do mencionado seguro, não que não tenha tentado, pois tentou sim, por quatro vezes, mas o Requerente sendo ao mesmo tempo também assaltado em sua conta por várias outras seguradoras, depois de descoberto, encerrou

¹⁷⁴ Entrevista n.º 4 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁷⁵ Relato 82 do Anexo A.

¹⁷⁶ Vale notar que isso também ocorreu para alguns casos em que o consumidor registrou a nota 1 e o comentário é positivo. Vide Relatos 17 e 20.

¹⁷⁷ Relatos 21, 23 e 25 do Anexo A.

a conta. Na data de ontem, 31/07, o Requerente recebeu cópia do contrato da apólice do SEGURO xxxxx que alega ter sido assinado pelo próprio Requerente, o que não se amolda com a realidade, e, muito menos com a grafia detalhada de sua assinatura, razão pela qual, mais uma vez, tendo em vista que a xxxxx não conseguiu perpetrar nenhum débito na sua conta bancária, em razão disso NÃO IRÁ AJUIZAR AÇÃO CONTRA A xxxxx E REQUERER PERÍCIA NA ASSINATURA, PORQUE SE O FIZER CERTAMENTE ENTRARÁ NA SEARA CRIMINAL.. Por fim

Também foram analisados os casos referentes aos problemas de “cobrança por produto não contratado” no 1º semestre de 2020, os quais foram resolvidos e obtiveram nota 1. Os relatos¹⁷⁸ demonstram qual a insatisfação gerada pela conduta, mesmo com a reparação do dano, conforme Anexo A (critério 6):

Liguei dia 30/04/2020, meu dinheiro caio na conta hoje, meu cartão de credito já teria vencido a três dias se não tivesse pego emprestado para paga...

Não estou satisfeita, pois se fossem uma empresa seria, idônea, ética, tinham respeitado a primeira manifestação feita contraria a estes débitos, isso em dezembro. Mas e necessário provocar estresse, constrangimento, obrigar a me humilhar, implorar pelo meu dinheiro, mesmo existindo uma liminar proibindo os débitos. Espero que não repitam isso, e não se esqueçam que esses 21 dias foram informados no processo, e não irei abrir mão da multa imposta na liminar. Apaguem meus dados, esqueçam mas por precaução, irei mudar de banco, inclusive meus recebimentos do inss, e fechar essa conta. Assim não se corre mais o risco de ser roubada novamente

Depois de muita demora, dor de cabeça e burocracia, meu pedido foi atendido.

Isso demonstra que a depender do objeto de rompimento da confiança, a reparação do dano sofrido não é suficiente para reconectar o consumidor com a empresa. Ela pode amenizar, evitar um conflito judicial, uma penalidade administrativa por um órgão de defesa do consumidor, mas não gera conexão de confiança para os casos em que o rompimento da relação se deu de forma abusiva, agressiva e desleal sob o ponto de vista do consumidor, como o caso relatado em que há uma expressão de rompimento definitivo com o fornecedor: “Apaguem meus dados, esqueçam mas por precaução, irei mudar de banco, inclusive meus recebimentos do inss, e fechar essa conta. Assim não se corre mais o risco de ser roubada novamente”.

Os comentários a seguir, mostram também que a resolutividade do problema, a reparação do dano, a agilidade, para algumas situações abusivas como “cobrança por produto

¹⁷⁸ Relatos 36, 38 e 41 do Anexo A.

não contratado” podem não criar ou recriar conexões de confiança entre as partes da relação de consumo. Nesse caso a falta de confiança é traduzida pela dúvida gerada¹⁷⁹:

Rápido, porém duvidoso porque por mais que alegam ter cancelado as apólices em meu nome e de minha esposa, no Site da xxxx Seguradora permanece ativo. Quero acreditar que é falta de atualização. Espero não receber cobranças na data do vencimento.

Seria desnecessária a reclamação se o prestador de serviço não tivesse errado ao descontar-me da minha conta , valores que não devo.

Em contrapartida, a não reparação do dano causa desgaste e desarmonia, podendo romper a relação¹⁸⁰ e conseqüentemente a confiança entre as partes:

Ficaram 2 meses sem pagar o seguro devido ao "novo emprego", mas não conseguiram provar esse vínculo. Conseguiram ver o erro, pediram 7 dias úteis para realizarem o pagamento e não aconteceu. Sendo assim, fica aqui minha total indignação e insatisfação com a instituição

Claudia Lima Marques (2019) destaca que, nos dias atuais, “os consumidores estão desconfiados, querem segurança, esperam proteção da lei, sabem seus direitos de consumidores e não aceitam mais a falta de qualidade, de informação, de cuidado ou de lealdade, sem reclamar, sem atuar, sem visualizar o dano ou exigir futura reparação (...)”.

Nesse aspecto, Menezes Cordeiro (1997) explica que violada a confiança, o dever de indenização é imposto para a preservação da confiança entre as partes contratuais. Bruno Miragem (2018) exemplifica esta condição pelo disposto no art. 46 do CDC¹⁸¹ e “o direito à indenização por perdas e danos em decorrência do descumprimento da oferta, nos termos previstos no art. 35, III, do CDC¹⁸², ou mesmo pela quebra da confiança despertada”. Sem esquecer, o disposto na norma trazida no início deste Subitem 4.1.3, que é a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, como direito básico do consumidor (art. 6º, inciso VI, do CDC). É comum encontrar o pedido de reparação

¹⁷⁹ A reclamação foi classificada como resolvida com nota 5, conforme Anexo A – Relato 55 e 75.

¹⁸⁰ Vida Anexo A – Relato 161.

¹⁸¹ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

¹⁸² Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

de danos nos comentários das notas das reclamações analisadas, conforme narrativas destacadas e extraídas do consumidor.gov.br.¹⁸³

coação restituição em desacordo com o art 42 do cdc uma vez q devido a coação a contratação e pgto (sic).

pós me contatarem, prontamente fizeram proposta de devolução em dobro dos valores, onde estariam tomando providências contra a corretora que realizou o golpe. Obrigado por resolverem (sic)

Assim, há vastos meios de se reparar uma violação a um direito básico do consumidor, em instância administrativa, como é o caso das Ouvidorias. Como meios alternativos de solução de conflitos, as Ouvidorias têm a possibilidade de evitar o ajuizamento de ações judiciais, por meio da reparação devida, seja pela devolução em dobro estabelecida no art. 42 do CDC, seja por outros meios.

Mais ainda, as Ouvidorias de seguros atuam diretamente nos conflitos existentes no setor, de forma objetiva e subjetiva. Objetiva pelo cumprimento de suas atribuições normativas no CDC, na defesa dos direitos dos consumidores. Subjetiva pela mediação humana com caráter restaurativo das relações entre consumidores e fornecedores. O pedido de desculpas não pode ser realizado por um protocolo e por uma máquina, esse ponto é um atributo eminentemente humano e, ao mesmo tempo, ele representa a concretização do respeito à dignidade, previsto no art. 4º do CDC.

Mostrou-se neste trabalho que a imensa maioria das demandas que passam pelas Ouvidorias, não extrapola para o Poder Judiciário e nem mesmo para os órgãos reguladores ou de defesa do consumidor. Fato este demonstrado pelo índice de efetividade das Ouvidorias de 97% em 2019, 94, 03% em 2018 e 94% em 2017, conforme os relatórios disponíveis no sítio eletrônico da CNSEG¹⁸⁴.

Conforme tratado no capítulo concernente ao custo da reclamação e seus elementos não linguísticos, a resolução e a reparação do conflito, em sede administrativa, como as Ouvidorias, são um incentivo de eficiência e diálogo entre as partes. Segundo Flavio Tartuce (2020):

Chegou o momento de as partes contratuais no Brasil deixarem de se tratar como adversários e passarem a ser comportar como parceiros de verdade. Ao invés do

¹⁸³ Vide Anexo A – Relatos 46 e 125.

¹⁸⁴ Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 14 mar. 2021.

confronto, é preciso agir com solidariedade. De nada adiantará uma disputa judicial por décadas, com contratos desfeitos e relações jurídicas extintas de forma definitiva.

A reparação do dano em sede administrativa está baseada no princípio da boa-fé objetiva e, conseqüentemente, beneficia o consumidor, com menor ou ausência de custo financeiro e redução de tempo.

Não obstante, tem-se que a reparação e a resolutividade do problema pelo fornecedor, quando devidas, trazem muita satisfação como pode ser percebido pela análise dos dados do consumidor.gov.br nos Gráficos 3, 5 e 7.

4.1.4 Acolhimento e empatia

Em um dos momentos das entrevistas, o Ouvidor 1 se emociona ao relatar o quanto as pessoas precisam de acolhimento, pois suplicam por, ao menos, uma resposta, seja ela negativa ou positiva. Os consumidores buscam atenção para o problema apresentado, querem ser ouvidos, bem tratados, ou seja, em muitos casos os consumidores mendigam atenção, acolhimento.

A importância do acolhimento também é registrada nas entrevistas colhidas, pois, as expressões como “acolhimento”, “acolhedor”, “empatia”, foram destacadas por aproximadamente 7 vezes nas entrevistas. A boa-fé é “pensar o outro, e a confiança é a consideração/visão dos interesses legítimos do outro”, conforme atesta Claudia Lima Marques (2019, p. 64).

As afirmações de um dos representantes dos órgãos de defesa do consumidor são claras nesse aspecto: “O olho no olho é uma oportunidade para que a empresa veja onde errou, que corrija processos e entenda que aquele momento é bacana para resolver o problema do consumidor. Acho que falta isso¹⁸⁵.”

Segundo Anthony Guiddens (1991), a convivência em sociedade faz com que as pessoas se relacionem com desconhecidos o tempo todo, cruzam uns pelos outros em calçadas, com olhares cruzados, no entanto, sem fixá-los. São comportamentos polidos entre pessoas que não possuem intimidade, mas confiam que o desconhecido não tem intenções hostis. Assim é

¹⁸⁵ Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

quando se entra em algum comércio, banco, cinema. Mesmo sem ter intimidade com aquelas pessoas, há expressão de confiança de que o outro, desconhecido, não lhe fará mal.

Os atendimentos das reclamações de consumo perpassam esse entendimento filosófico do autor. As Ouvidorias podem ser um ambiente favorável para mostrar ao consumidor que ninguém fará mal a ele, que ele pode depositar sua confiança para obtenção da ajuda, esclarecimento, respeito, inclusive para demonstrar de forma clara a razão de uma negativa de seu pleito. Assim, o compromisso sem rosto, nos dizeres de Guiddens, podem se transformar em compromisso com rosto.

No atendimento acolhedor encontra-se um elemento central que é o diálogo entre o fornecedor e o consumidor. Para um atendimento sob o olhar da boa-fé objetiva, faz-se necessária a empatia, expressão atualmente em voga. Compreender as necessidades por meio da escuta ativa – fundamentada no acolhimento da insatisfação dos consumidores, na busca da resolução do conflito ou de uma resposta esclarecedora – materializa o princípio da boa-fé e contribui para a harmonia das relações e do ambiente de conflito.

O atendimento personalizado, o “olho no olho” é expressão de confiança e satisfação pelo consumidor, conforme relato¹⁸⁶ contido das demandas analisadas:

O atendente [...] foi extremamente solícito e educado. Recebi tratamento personalizado, telefonou-me com frequência para dar esclarecimentos a respeito do andamento da reclamação sem deixar de registrar os dados neste site. Infelizmente, não consegui recuperar todo o valor que paguei ao banco, pois não ficou esclarecido o que foi feito com o restante do dinheiro que não foi aplicado em seguros. Porém, no que diz respeito à [...], agradeço ao [...] por fazer o possível e me atender com excelência.

Em outros comentários¹⁸⁷ analisado para avaliação com nota 5, tem-se:

Excelente atendimento da senhora xxx, muito cordial atenciosa e educada. (sic)

Fui atendida pela XXX que além de muito atenciosa e gentil, se prontificou a ajudar e fez tudo muito rápido, já confirmou que irão devolver o valor cobrado e já trocaram o gerente, estou muito satisfeita não só pelo problema resolvido, mas pelo atendimento prestado.(sic)

Excelente atendimento da atendente xxxx, sendo cordial, ouvindo a queixa, e esclarecendo todas as duvidas, creio que se ele que me atendesse no momento do contrato, não sentiria que fui lesada, e até adquiria o serviço com total clareza (sic)

¹⁸⁶ Vide Anexo A – Relato 32.

¹⁸⁷ Vide Anexo A – Relato 131, Relato 133, Relato 144 e Relato 171, respectivamente.

A Srta. xxx demonstrou muito interesse na resolução da situação, muito profissional, gentil e educada (sic)

Quero agradecer pelo ótimo atendimento recebido pela plataforma do Consumidor, apesar de ainda não ter resolvido com a justiça, quero agradecer pelo atendimento!! Muito Obrigado!! (sic)

Na Seção tratada sobre a confiança como corolário do princípio da boa-fé, foi abordado a existência de “pontos de acesso”, os quais agem como pontos de conexões ou junções (GIDDENS, 1991, p. 81), viabilizando as conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

Nas entrevistas colhidas, foi salientado que “muitos tem uma atuação baseada no embate e pouco baseada no diálogo¹⁸⁸”. Ainda, “tudo tem como base o diálogo, a informação, se existir a transparência, a clareza, na contratação, a boa-fé estará preservada por meio disso¹⁸⁹”.

Vale destacar que os momentos de crise e de conflito na relação de consumo são ocasiões oportunas para se retomar o relacionamento rompido ou a se romper. Com a crise social e econômica da pandemia do Covid-19, abre-se um leque de fatores a serem considerados nesse relacionamento, inclusive de exceções para acolhimento de reclamações que, ordinariamente, são consideradas como improcedentes.

Isso é evidenciado também nos comentários dos consumidores, como no comentário¹⁹⁰ e no relato¹⁹¹ apresentados no Anexo A:

A empresa não levou em consideração a atual situação que estou passando não podendo trabalhar devido a pandemia do COVID19. Como vou pagar se estou desempregada Como pode eles cobrarem um seguro desemprego e quando a pessoa fica sem emprego eles não cobrem? (sic)

do xxx e de seu atendimento e serviços. Segundo, venho a informar que Primeiramente gosto muito sou uma desempregada, não tenho estudos, e com o corona virus fiquei sem renda. Fui até uma agência do xxx na cidade de santarém e me foi vendido dois titulos de capitalização (2 títulos, um de 70 e um de 90), como se fossem investimento. No dia 16.03 foi debitado o valor, quando fui sacar o auxilio emergencial do Governo em Abril, verifiquei o débito e mostrei ao meu genro, que entende de investimentos, etc, pois já trabalhou em Banco e hoje é servidor público e então fui informada por ele que se trata de um "jogo", que só o banco ganha e só tenho retorno de 100% se ficar 48 meses pagando, fui enganada, não quero, quero o

¹⁸⁸ Entrevista n.º 6 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁸⁹ Entrevista n.º 5 – Categoria: Órgãos de Defesa do Consumidor. Vide Apêndice A.

¹⁹⁰ Vide Anexo A – Relato 158.

¹⁹¹ Vide Anexo A – Relato 78.

cancelamento e estorno do valor, caso contrário terei que reclamar no Bacen e irei ao juizado caso não se resolva. Peço essa gentileza. ag.xxxx cta.45.XXXXX-X (sic)

Cumpra-se à Ouvidoria, por meio do diálogo, construir soluções possíveis para proteger os mais vulneráveis e analisar as consequências de respostas negativas aos pedidos dos clientes que têm como fundamentação a crise da pandemia do coronavírus (Covid-19).

Sob a ótica econômica, política e social, os casos devem ser tratados de forma isolada, não utilizando uma regra geral, nem de longo prazo, tendo tais medidas caráter excepcional, pois eles estão inseridos em contexto excepcional, entretanto, vale lembrar que as consequências das repercussões da pandemia, na relação de consumo, serão duradouras e demandam comportamentos e produtos adequados¹⁹².

Dessa forma, a declaração do estado de Emergência em Saúde Pública, que alterou de forma substantiva a vida dos consumidores e dos fornecedores, também altera suas circunstâncias jurídicas, podendo ensejar a revisão de cláusulas e a do próprio contrato de consumo celebrado pelas partes.

A boa-fé objetiva está presente na atuação diferenciada em tempos de exceção. A pandemia alterou significativamente a situação dos consumidores, ensejando quebra das relações contratuais que merecem análise sob a ótica da boa-fé objetiva. Na análise da força normativa da constituição, Konrad Hesse lembra a importância de os problemas não ficarem sujeitos ao poder dos fatos, pois a “necessidade não conhece limites” (*Not Kennt kein Gebot*) (2009, p. 144).

Assim, o modo pelo qual é recebida uma reclamação de consumo por parte do fornecedor é um modo de expressar a boa-fé objetiva e estabelecer a conexão de confiança. A

¹⁹² A exemplo, em fevereiro de 2021, a Consultoria Legislativa do Senado Federal elaborou um estudo sobre “As repercussões da pandemia sobre a proteção e defesa do consumidor: breve análise de impactos, riscos e medidas discutidas ao longo de 2020. A repercussão da pandemia na economia e na sociedade demanda análise do atual cenário das relações de consumo e decorrente tem-se em tramitação no Congresso alguns projetos de lei, dentre eles, cita-se o PL 2.113/2020 que inclui as mortes decorrentes da pandemia de coronavírus na cobertura dos seguros de vida ou invalidez permanente. A regra também se aplica à assistência médica ou hospitalar pelos planos de saúde, nos casos de infectados pela Covid-19. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/03/02/pandemia-exige-atualizacao-de-normas-de-defesa-do-consumidor-aponta-estudo?utm_campaign=Informativo+Semanal+CNseg+43&utm_content=Pandemia+exige+atualiza%C3%A7%C3%A3o+de+normas+de+defesa+do+consumidor%2C+aponta+estudo+%E2%80%94+Senado+Not%C3%ADcias+%281%29&utm_medium=email&utm_source=EmailMarketing&utm_term=Informativo+Semanal+CNseg+43. Acesso em: 10 mar. 2021.

reclamação não é um custo, mas uma oportunidade de melhorias, de harmonizar o ambiente conflituoso. O contrário disso rompe a confiança e pode ser causa da ruptura da relação contratual, conforme ilustrado pelo comentário extraído do consumidor.gov.br¹⁹³:

O atendente do reclame aqui foi muito cordial e solícito, mas a gerente XXXX a qual me atendeu na própria loja onde foi vendido o seguro, foi extremamente grosseira e áspera, além de me fazerem esperar cerca de 1 hora para receber a devolução do dinheiro do seguro, mesmo eu sendo cliente antigo e tendo gasto 2 mil reais na compra de uma lavadora, me destratarem, por isso acabaram de perder um cliente

As Ouvidorias têm a oportunidade de atuar como esse agente de harmonia no momento do conflito, auxiliar na construção de um relacionamento confiável e contribuir para a criação de uma sociedade de confiança, rumo ao desenvolvimento.

4.1.5 Conduta ética

No espectro desta pesquisa, a conduta ética é inserida como elemento de conexão de confiança, relacionada como um dos modos de se concretizar a definição da boa-fé objetiva, conforme estudo realizado no segundo capítulo deste trabalho.

Restou evidenciada a dificuldade de conceituação desse princípio da boa-fé objetiva, fazendo com que a definição seja projetada em imagens¹⁹⁴, ou seja, a boa-fé objetiva pode ser vista como um condutor de comportamento do que se esperada do outro. Assim, pode estar vinculada à ética, à justiça, à confiança, à lealdade, à equidade.

Dessa forma, um dos modos de concretização da boa-fé objetiva é agir de maneira ética, tal como, dar conhecimento prévio das cláusulas contratuais, cientificar os consumidores da contratação de forma devida, interpretar, de modo favorável, as cláusulas contratuais e os comportamentos semelhantes.

Os consumidores relatam como falta de ética, a abusividade de contratação sem conhecimento adequado, conforme ilustrado a seguir¹⁹⁵:

Fui cobrada pelo um serviço não contratado. Debitado direto da minha conta bancaria, sem autorização. Acho isso uma falta de ética, e abusivo, pois eu percebi após dois

¹⁹³ Vide Anexo A – Relato 44.

¹⁹⁴ A “fuga para as imagens”, conforme Menezes e Cordeiro (1997, p. 45)

¹⁹⁵ Vide Anexo A – Relato 192.

meses e se não reclamasse iria descontar até não sei quando. E sem contar que o valor mensal é alto. (sic)

Nesta seara, pode-se trazer correlacionado o conceito de ética empresarial, vinculado, por sua vez, à responsabilidade social. A responsabilidade social não deixa de ter caráter estratégico¹⁹⁶, conforme entendimento de Peter Drucker (2002) que em sua doutrina afirma que as empresas, ao se preocuparem com a responsabilidade social, “estão perseguindo a própria perenidade”, ou seja, são empresas economicamente sustentáveis. Nesse recorte, o conceito pode ser retratado de forma ética e estratégica:

A responsabilidade social está diretamente ligada à ética empresarial: a capacidade de avaliar conseqüências para a sociedade de atos e decisões que são tomados visando objetivos e metas próprias das organizações. A estratégia não pode ser voltada tão-somente para a sobrevivência pura e simples da organização, mas considerando a responsabilidade social fundamentada no sentido de justiça, e definida como capacidade de deliberar e decidir não só com base em interesses individuais, mas também nos interesses do sistema como um todo

Além de gerar o lucro, espera-se que a organização contribua para uma sociedade ética. Veja-se, por meio do comentário seguinte, que a ausência de comportamento ético pelos representantes está relacionada à imagem da empresa, “absurdo, um banco desse tamanho”. Ademais, como foi visto pela inteligência dos dados, os problemas atinentes ao momento da venda compõem o *ranking* de reclamações de consumo no consumidor.gov.br e nas demandas diretamente recebidas nas Ouvidorias:

Descobri recentemente na minha conta a cobrança de um seguro proteção família, que cobra xxx por mes , totalizando ate o momento atual xxxxx , procurei a gerente do banco e ela alegou que nao iam devolver.. ou seja eu fui lesada embutiram um seguro em minha conta sem meu conhecimento, eu nunca nem se quer recebi apolice nem nada. ou seja o gerente querendo bater suas metas faz uma venda sem conhecimento do cliente e nao explica .. como todos sabem a maioria dos gerentes fazem vendas sem etica e nunca explica que colou seguro ou outra coisa , apenas pedem para os clientes assinar,.. absurdo um banco desse tamanho e nao fazer vendas eticas e nao devolver o dinheiro do cliente.isso é roubo o profissional nao respeita o codigo de ética anbima da certificação, e faz vendas so por fazer. liguei no sac, e ninguem resolve. sera que tenho que nos canais de televisao e na justiça mostrar esta falta de respeito. quero meu dinheiro de volta, nao posso ser lesada e sair no prejuizo por causa

¹⁹⁶ Sobre este aspecto, o jornal Valor Econômico trouxe matéria recente sobre os fundos ESG que “ganham espaço no portfólio das seguradoras”. Conforme consta na matéria, “a sustentabilidade começa a ganhar projeção no mercado segurador. Os fundos ESG, da sigla em inglês para meio ambiente, social e governança, também conhecidos como fundos verdes, são alternativas de investimentos sustentáveis que mostram resultados positivos, apesar de recentes no portfólio das empresas de seguro”. Disponível em: <https://valor.globo.com/publicacoes/suplementos/noticia/2021/03/25/fundos-esg-ganham-espaco-no-portfolio-das-seguradoras.ghtml>. Acesso em: 28 de mar. 2021.

de um empresa que faz vendas sem o conhecimento do cliente, e contrata gerentes sem ética. (sic)

Vale destacar que esse elemento foi elencado como uma conexão de confiança, considerando que o comportamento dos que representam as empresas é visto pelos consumidores, como reflexo dos valores cultivados por ela, conforme relatos¹⁹⁷ que seguem:

Quero deixar bem claro que em nenhum momento procurei a empresa pra fazer qualquer tipo de seguro e muito menos autorizei descontar qualquer valor de minha conta. desconheço qualquer apólice que foi feita em meu nome e não assinei qualquer tipo de documento. essa é uma prática ilegal da empresa no qual vc só sabe que foi feito quando consulta o saldo em conta. também quero deixar bem claro caso volte a acontecer qualquer tipo de cobrança irei entrar com processo direito pois não é aceitável esse tipo de atitude. por momento problema resolvido. (sic)

Retiraram dinheiro da minha conta sem minha autorização e conhecimento, o que considero uma atitude totalmente inadequada e demonstra total falta de ética e desonestidade da empresa xxxxx. (sic)

O xxxx, ao me contatar, esclareceu de forma ética e clara a prestação de seus serviços. Optei por mantê-los. Obrigada (sic)

Fato é que as empresas não podem mais estar atentas apenas para os aspectos econômicos e legais, a responsabilidade ética é exigida pelos consumidores e pela sociedade. Essa responsabilidade ética é percebida de acordo com o que se espera do outro, um modelo de comportamento adequado aos valores pessoais e a crise ética é instalada, a partir dos diversos pontos valorativos dos indivíduos. (ASHELEY, 2007).

Portar-se de forma ética é um diferencial competitivo, pois as empresas reconhecidas como responsáveis e éticas ganham a preferência do consumidor e dos investidores. Além de gerar o lucro, se espera que a organização contribua para uma sociedade ética. Concernente a isso, há um fenômeno pesquisado que vale mencionar, denominado de “Ilicitude lucrativa”. Em pesquisa empírica realizada por Pedro Fortes (2019) em que trata sobre isso, o autor aborda o fato de que, no Brasil, as empresas são incentivadas economicamente ao ilícito de forma racional, ou seja, possui incentivos econômicos para continuarem a violar o direito do consumidor. E como isso ocorre? Segundo o autor, o fenômeno ocorre devido à ausência de sanções adequadas. Os ajuizamentos de ações coletivas

¹⁹⁷ Vide Anexo A – Relatos 7, 9 e 111. O Relato 7 e 9 referem-se a problemas com “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, classificada como resolvida, com nota 1. O Relato 111 trata-se de “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, classificada como resolvida, com nota 5.

não diminuíram as ilicitudes originadas pelas empresas. Adiciona em sua conclusão que a razão para a não efetividade das ações coletivas ajuizadas contra infratores, possuem dois motivos relevantes: um deles é a ausência de condenações com sanções econômicas adequadas e o outro a morosidade do Poder Judiciário¹⁹⁸.

Dessa forma, o princípio da boa-fé objetiva, preconizado na norma consumerista e no diploma civil, tem seu conceito voltado para o que se espera do comportamento do outro. Vincula-se, portanto, a esse princípio a ética, a justiça, a confiança, a lealdade, a equidade. Segundo Menezes Cordeiro (2005, p. 414), “a confiança e a sua tutela correspondem a aspirações éticas elementares. A pessoa defraudada na sua confiança é, desde logo, uma pessoa violentada na sua sensibilidade moral”. Com isso, percebe-se que a concretização da boa-fé no tratamento de uma reclamação de consumo, vincula-se aos valores éticos expressados por comportamentos que criam conexões de confiança, segurança, harmonia para os consumidores que são atendidos de acordo com as normas, mas também de acordo com a visão de justiça, do que é fazer a coisa certa.¹⁹⁹

Amartya Sen (2011, p. 65) explica que “não importa quão corretas as organizações estabelecidas possam ser, se um peixe grande ainda puder devorar o mais pequeno sempre que queira, então isso é necessariamente uma evidencia violação da justiça humana como *nyaya*²⁰⁰”

Diante do clamor social por empresas que tenham esse perfil, a sociedade exposta a riscos não tolera mais o descaso ou a indiferença de fornecedores que sonegam informações ou não são coerentes com as expectativas sociais²⁰¹, ações que representam um rompimento das conexões de confiança. De outro modo, a reafirmação de padrões éticos, mesmo diante do conflito e da tensão, pode manter a conexão de confiança com os consumidores. É possível,

¹⁹⁸ Segundo nota de rodapé, o referido artigo foi selecionado em 2011 para o IV *International Junior Faculty Forum* (IJFF), então organizado pela *Harvard Law School* e pela *Stanford Law School*.

¹⁹⁹ Para melhor aprofundar no conceito de fazer a coisa certa, recomenda-se a obra de Michael J. Sandel, *Justiça. O que é fazer a coisa certa*.

²⁰⁰ Conceitos indianos de justiça trazidos por Amartya Sen. Distingue *niti* e *nyaya*. *Niti* significa correção do nível das organizações e dos comportamentos. *Nyaya* é a justiça realizada, cumprida na vida das pessoas.

²⁰¹ Há interesses próprios há serem considerados e com razão das partes, tanto os fornecedores quanto os consumidores. Tais interesses, no entanto, podem encontrar pontos de equilíbrio e ganhos adequados para os envolvidos. Em entrevista, a Professora Rebecca Henderson, da Harvard Business School, descreve como o governo, os negócios e a sociedade interagem, por meio de seus próprios interesses e podem encontrar esse equilíbrio do livre mercado, do governo e da sociedade civil, cada um dentro do seu papel. A docente explica que o governo contribui para a definição das regras, os negócios, a criação de empregos, a inovação e a sociedade, desafiando constantemente o governo e os negócios, mantendo “esses dois entes sempre em xeque”. (HENDERSON, Rebecca. **O Capitalismo precisa de democracia forte e inclusiva para conseguir se sustentar**. Estadão, São Paulo, 28 fev. 2021)

também, que esse vínculo de confiança possa ser restaurado, desde que o pressuposto ético seja observado.

CONCLUSÃO

A pesquisa buscou compreender como a concretização do princípio da boa-fé objetiva, disposto no art. 4º, III, do CDC, no campo das Ouvidorias do setor de seguros, contribui para a harmonização na relação de consumo, gerando conexões de confiança entre consumidores e fornecedores.

No decorrer da investigação, foi possível averiguar e responder algumas perguntas que motivaram o tema, dentre eles: Como o princípio da boa-fé pode ser concretizado nos atendimentos das resoluções de conflitos pelas Ouvidorias? Uma reclamação do consumidor de seguros perante a Ouvidoria do setor pode recriar ou criar uma relação de confiança desses consumidores com os fornecedores? Tais reclamações podem servir de insumos para alteração do modelo de negócio?

Assim, para a conclusão das hipóteses deste estudo foi implementada a pesquisa empírica em Direito, a revisão da doutrina aplicável ao tema, a análise de dados públicos e a técnica de entrevista. Para a estrutura dos dados empíricos e a aplicação jurídica, a pesquisa teve como apoio a metódica estruturante do Direito, a qual considerou o contexto pós-positivista.

A metodologia utilizada analisou, nos primeiro e segundo capítulos, os programas normativos aplicáveis para delimitar o território da pesquisa em relação às Ouvidorias, a relação de consumo e o instituto do seguro. Considerando que o seguro possui tecnicidade e abrangência complexa devido a sua interface com outras ciências, o primeiro capítulo situou o cenário do instituto no Direito brasileiro, por meio das normas do CNSP e Susep, as disposições contratuais no CCB e a relação de consumo configurada como serviço pelo CDC. Assim ficou estabelecido que os conflitos gerados entre consumidores e fornecedores no mercado segurador estão submetidos ao CDC.

Devido às especificidades do instituto do seguro, não são raras as reclamações nessa seara. Diante disso, as Ouvidorias possuem um papel essencial como meio alternativo de solução de conflitos, as quais são organizadas de forma obrigatória no mercado segurador, com atribuições normativas para atuar na defesa dos interesses dos consumidores de seguros. Pelas

reclamações recebidas, as Ouvidorias exercem um papel profícuo nas análises das demandas, por meio das quais, são elaboradas as recomendações de melhorias para as empresas e servem de matéria-prima para inovação e contribuição com o desenvolvimento econômico.

A atuação das Ouvidorias é baseada no princípio da boa-fé objetiva e neste contexto o capítulo segundo analisou a boa-fé objetiva sob o prisma da Política Nacional de Relações de Consumo, notadamente, pelo disposto no inciso III do art. 4º do CDC. Isso serviu para compreender que a boa-fé objetiva e o equilíbrio da relação de consumo são impulsionadores de harmonia do ambiente de conflito, não sendo incompatíveis a proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico, sobre o qual a referida Política trata.

Além disso, um dos reflexos da boa-fé objetiva é a confiança estabelecida entre as partes. Observa-se, então, a relação existente entre o desenvolvimento econômico dos países e um ambiente cultural em que existe um alto grau de confiança. Nas sociedades de confiança, há maior tendência à competição saudável e, conseqüentemente, favorece o desenvolvimento e a inovação nos negócios, pois não há necessidades de investimento em maiores monitoramentos e os esforços são direcionados para o progresso. Com a análise doutrinária, constatou-se que uma sociedade mais confiante faz uma nação mais desenvolvida.

Assim, o ponto culminante da análise dos dados das reclamações demonstrou que as conexões de confiança, buscadas ao longo da investigação, foram encontradas a partir da compreensão de como o princípio da boa-fé objetiva é aplicado nos atendimentos das demandas de consumo pelas Ouvidorias e como este atendimento foi percebido pelos consumidores, por meio das suas avaliações e da linguagem utilizada²⁰² nas reclamações.

O tema desafiador deste trabalho investigativo perpassou a jornada do consumidor e a análise dos pontos de acesso que afetaram o relacionamento entre consumidores e fornecedores. Foi fundamental para esta conclusão conhecer as dores apresentadas pelos consumidores nos conflitos de consumo envolvendo o seguro, as quais foram observadas por meio dos dados colhidos das demandas registradas no sítio eletrônico do consumidor.gov.br,

²⁰² Segundo Luhmann, “a linguagem aumenta a irritabilidade da consciência através da comunicação e a irritabilidade da sociedade através da consciência” (1997, p. 85).

nas Ouvidorias do mercado segurador e nas entrevistas com ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor.

A partir da avaliação do ramo de seguros com maior índice de reclamação no sítio eletrônico do consumidor.gov.br e das reclamações recebidas diretamente nas Ouvidorias de seguros, constatou-se que o seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego (prestamista) foi o ramo mais demandado em 2018, 2019 e 2020, no consumidor.gov.br, conforme Gráfico 1 e diretamente nas Ouvidorias de seguros, em 2018 e em 2019, de acordo com as Tabelas 3 e 4. A investigação foi dirigida, então, para o ramo de seguro de vida, acidentes pessoais e prestamista, para melhor exame dos problemas que mais afetaram esses consumidores. Os dados demonstraram que as principais reclamações se referem à contratação do seguro, pelo não reconhecimento da compra ou dos valores cobrados e a venda casada; demandas relativas ao pagamento da indenização e à negativa de uma cobertura. A análise aprofundou-se, ainda mais, em alguns relatos dos consumidores para se entender a satisfação ou insatisfação gerada por ocasião do atendimento da reclamação, seja ela resolvida ou não resolvida.

A metodologia ainda contou com as entrevistas realizadas com os ouvidores e os representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor para entender o ponto de vista dos entrevistados concernente à concretização do princípio da boa-fé objetiva, nos atendimentos das relações de consumo, e quais atitudes dos fornecedores contribuem para a “quebra da confiança” e para a “construção de confiança” na relação de consumo. Assim sendo, foi possível obter a visão dos consumidores, ouvidores e representantes dos Órgãos de Defesa do Consumidor.

Nesse norte, a mineração dos dados mostrou que os assuntos mais propícios ao ambiente de reclamações de consumo no mercado segurador, especialmente, na plataforma do consumidor.gov.br e nas reclamações recebidas nas Ouvidorias do mercado segurador, referem-se a problemas de transparência e ausência de informações claras por ocasião da contratação de um seguro. Os problemas como a “venda casada”, o “desconhecimento de contratação”, a “cobrança abusiva”, foram relatados pela maioria dos reclamantes ao se analisar os seus relatos no sítio eletrônico do consumidor.gov.br. Além disso, nos relatórios de Ouvidoria emitidos pela CNSEG, constam que o “problema na venda” é um dos maiores problemas enfrentados pelas Ouvidorias.

Embora o índice de efetividade das soluções dadas pelas Ouvidoria seja alto, foi salutar a investigação sobre os casos de insatisfação e os comentários realizados no sítio eletrônico do consumidor.gov.br, mesmo após o reclamante ter o seu problema solucionado. O aprofundamento trouxe elementos importantes para a hipótese da pesquisa, tal como a compreensão de que mesmo tendo sua reclamação resolvida, uma parcela de consumidores, permanecem descontentes pela ausência de transparência. O mesmo ocorre para alguns casos que, embora o fornecedor efetive a reparação dos danos financeiramente, isso não é suficiente para reconectar a confiança, pois se a motivação do conflito se deve à abusividade, à venda agressiva, à atitude desleal, como descontos de valores sem conhecimento do consumidor, são constatadas expressões de rompimento definitivo com o fornecedor. De outro norte, vale destacar que a não reparação do dano também é uma das causas encontradas para o rompimento definitivo da relação entre consumidores e fornecedores.

Dessas informações, geradas pelos próprios consumidores, percebe-se o quanto são invasivos e agressivos os problemas relatados no momento da venda realizada sem os devidos aspectos legais dispostos no CDC e a ausência do princípio da boa-fé objetiva. Aliás, pelos casos analisados, não se pode afirmar que ocorreu uma venda, tendo em vista que a maioria dos relatos dos consumidores, no acervo analisado, não reconhece a compra do produto.

As reclamações e os comentários gerados pelos reclamantes são fontes ricas de entendimento da ofensividade dos problemas que retiram a liberdade de escolha, de contratação, de decisão dos consumidores. Casos assim, gerados de conflitos agressivos de ofensa aos princípios norteadores da relação de consumo, devem ser tratados com a mais estrita boa-fé materializada em condutas que mitiguem, minimamente, o rompimento da confiança entre as partes. Se assim não for, a ruptura da relação e da confiança é bem provável pelas análises realizadas.

Assim, entendeu-se que o modo operacional da atuação das Ouvidorias do mercado segurador e, em alguns casos, dos canais de relacionamento das seguradoras²⁰³, possibilita a aplicação de uma solução para a demanda, baseada no princípio da boa-fé objetiva.

²⁰³ Como dito no capítulo primeiro, é comum que as Ouvidorias tratem das reclamações oriundas dos Órgãos de Defesa do Consumidor, como Procons, defensorias públicas ou plataformas de reclamações disponíveis aos clientes, como o “consumidor.gov.br” e “reclame aqui”, no entanto, nas análises dos casos constam tratamento por outros canais das seguradoras. Lembra-se que a partir do advento da Circular Susep n.º 613/2020, as reclamações dos consumidores, antes registradas no sítio eletrônico do órgão, passou a ser realizadas diretamente na plataforma

A partir da transparência, independência, autonomia e imparcialidade, nos atendimentos realizados, descobriu-se o que se denomina nesta pesquisa de “rol de conexões de confiança”, elementos de boas práticas vinculadas à conduta para atendimento ou tratamento de uma demanda de consumo. O rol apresentado foi encontrado pela análise aprofundada dos dados nas resoluções dos conflitos, nos comentários e nos relatos dos consumidores, assim como nas entrevistas colhidas que serviram de orientadores de conduta para se estabelecer ou reestabelecer a confiança entre consumidores e fornecedores, por meio do atendimento de uma reclamação.

Assim sendo, as perguntas trazidas na introdução deste trabalho e feitas ao longo da prática profissional na Ouvidoria motivaram a persecução da investigação e são concluídas pela verificação de que o princípio da boa-fé objetiva pode ser concretizado nos atendimentos das resoluções de conflitos pelas Ouvidorias, compreendidos os motivos das principais reclamações de seguros (aprofundadas as análises para o seguro de vida), as situações relatadas pelos consumidores sobre a sua satisfação ou insatisfação.

O rol encontrado foi estabelecido em cinco pontos: (i) a transparência no relacionamento desde a fase pré-contratual; (ii) a clareza nas informações repassadas; (iii) a reparação do dano causado financeiramente e a reparação pela linguagem de reconhecimento do erro; (iv) o acolhimento e a empatia no atendimento, na escuta, no engajamento para a resolução mesmo quando a reclamação não é procedente; (v) a conduta ética que evoca os valores da responsabilidade das empresas.

Com isso, uma reclamação do consumidor de seguros perante a Ouvidoria do setor pode recriar ou criar uma relação de confiança desses consumidores com os fornecedores e ainda servir de matéria-prima para melhorias nos processos e nos produtos.

Na leitura de toda a pesquisa, percebe-se que a linguagem possui uma importância singular na compreensão da boa-fé objetiva nas relações de consumo. É a partir dela que os homens podem se relacionar com outros em sociedade, se fazendo entender aos outros e principalmente, a si mesmo (ARENDDT).

Por isso, os marcadores comunicacionais – as denominadas “conexões de confiança” referidas neste trabalho – possuem uma importância fundamental e inovadora. São

do consumidor.gov.br, a partir de 1º de janeiro de 2020. Essa orientação disciplinou que tais demandas ficassem sob a responsabilidade das Ouvidorias das Seguradoras.

eles que permitem encontrar, em linguagem, as expressões utilizadas pelos consumidores, ouvidores e órgãos de defesa do consumidor que materializam o sentido de boa-fé objetiva diante de um conflito.

Em outras palavras, saber quais são as expressões que ilustram a ofensa ao consumidor e que resultam na perda de confiança e concretizam o conflito entre as partes que se relacionam juridicamente. A identificação das conexões de confiança permite o resgate ou a reconstituição da relação, como eixo desafiador deste trabalho, porque a reconstrução da confiança é que nos leva à paz social, ao equilíbrio e, portanto, ao objetivo último de todo ordenamento jurídico, que é a convivência possível entre os homens.

A finalização deste “primeiro capítulo” que é esta dissertação, torna-se o começo de um olhar dos dados de reclamações de consumo, como matéria-prima para a construção de uma relação entre consumidores e fornecedores com consequência no desenvolvimento econômico do País, por meio de melhorias em produtos e processos dos fornecedores e impactos positivos irremediáveis para o ambiente cultural de reclamações nas empresas e na construção de laços de confiança.

REFERÊNCIAS

ABBOUD, Georges. Discricionariedade Administrativa e Judicial. O Ato administrativo e a decisão judicial. São Paulo: **Revista dos Tribunais** 1ª ed., 2015. E-book. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/title.html>. Acesso em: 18 jun. 2020.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A boa-fé na relação de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, n.º 14, p. 20 a 27, abr./jun. 1995.

AHALI, Francisco José; BIAZI, Danielle Portugal de. Previdência privada: a boa-fé objetiva e a função social como filtro nos contratos relacionais. **Revista da Faculdade de Direito UFPR**, Curitiba, PR, Brasil, v. 65, n.º 1, p.101 – 126, jan./abr. 2020. ISSN 2236-7284. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/direito/article/view/67708>. Acesso em: 30 abr. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rfdufpr.v65i1.67708>.

ALVES, Carlos André de Melo; MACHADO FILHO, Cláudio Antonio Pinheiro. A divulgação das atribuições de Ouvidorias em instituições bancárias públicas e privadas à luz da regulamentação brasileira. **Contabilidade, Gestão e Governança** – Brasília, v. 14, n.º 2, p. 45 – 61, mai/ago. 2011-. ISSN: 1984-3925.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 13 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2020.

ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2007. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=bx1nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=%C3%A9tica+e+responsabilidade+social+nos+neg%C3%B3cios&ots=kgoDaGIoDU&sig=vRXE4aLT3IR2lmFdKmlAGm_ywEg#v=onepage&q=%C3%A9tica%20e%20responsabilidade%20social%20nos%20neg%C3%B3cios&f=false. Acesso em: 14 mar. 2021.

AZEVEDO, Vanessa *et al.* Transcrever entrevistas: questões conceituais, orientações práticas e desafios. **Rev. Enf. Ref. [online]**. 2017, vol. Ser IV, n.º 14, pp.159-168. ISSN 0874-0283. <http://dx.doi.org/10.12707/RIV17018>.

BAGGIO, Andreza Cristina. A sociedade de risco e a confiança nas relações de consumo. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 1, n.º 1, p. 127-147, jan/Jun. 2010.

BECK, Ulrich. **Liberdade ou capitalismo? Ulrich Beck conversa com Johannes Willms**. São Paulo: UNESP, 2003.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. Tradução Sebastião Nascimento. 2ª ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

BENJAMIN, Antonio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BENJAMIN, Antônio Hermn; MARQUES, Claudia Lima. A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 27, v. 115, p. 21-40, jan/fev.2018.

CALDEIRA, Mirella D'Angel. A boa-fé objetiva como princípio norteador das relações de consumo. **Revista da Faculdade de Direito**, São Paulo, 2004.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO. **Relatório de Ouvidoria 2018**. (Rio de Janeiro). 2019. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <http://www.cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-atividades-das-ouvidorias-do-setor-de-seguros-2018-8A8AA8A36BBB6FA6016C20D1F50B3EBD.html>. Acesso em: 18 jun. 2020.

_____. **Relatório de Ouvidoria 2019**. (Rio de Janeiro). 2019. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/relatorio-de-ouvidorias.html>. Acesso em: 23 jan. 2021.

CORDEIRO, António Manuel da Rocha e Menezes. **Da boa fé no direito civil**. Coimbra: Almedina, 1997.

CRUZ, Elisa Costa. Boa-fé objetiva: de norma comportamental a requisito de eficácia do contrato. Uma análise da jurisprudência do STJ sobre a ineficácia do contrato de seguro nos casos de acidente com embriaguez ao volante. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 18, p. 219-234, out./ dez. 2018.

DELGADO, José Augusto. O contrato de seguro e o princípio da boa-fé. In: DELGADO, Mário Luiz; ALVES, Jones Figueirêdo (Coord.). **Questões controvertidas no novo código civil**. São Paulo: Método, p. 123-14, 2004.

DRUCKER, P. **Fator humano e desempenho: o melhor de Peter Drucker sobre administração**. São Paulo: Pioneira, 2002.

DUARTE, Rosália. **Entrevistas em pesquisas qualitativas**. Educ. rev., Curitiba, n.º 24, p. 213-225, Dez. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602004000200011&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 6 mar. 2021. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.357>.

FEIGELSON, Bruno. A relação entre modelos disruptivos e o Direito: estabelecendo uma análise metodológica baseada em três etapas. In: **Regulação e Novas Tecnologias**. Belo Horizonte: Fórum, p. 49-60, 2017.

FERREIRA, Patrícia Cândido Alves. **O princípio da confiança: proteção e tópicos jurisprudenciais dos contratos de saúde suplementar**. RDCC 2/2015/83-107, jan/mar. 2015.

FORTES, Pedro Rubim Borges. O fenômeno da ilicitude lucrativa. **Revista Estudos Institucionais**, Rio de Janeiro, v. 5, n.º 1, p.104-132, jan./abr. 2019. Quadrimestral.

FREITAS SILVA, Grazielle Roberta; MACÊDO, Kátia Nêyla de Freitas; REBOUÇAS, Cristiana Brasil de Almeida; ALVES E SOUZA, Ângela Maria. **Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa**. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361453972028>. Acesso em: 5 dez. 2020

FRITZ, Karina Nunes. A boa-fé objetiva e sua incidência na fase negocial: um estudo comparado com base na doutrina alemã. **Revista de Direito Privado**. vol. 29/2007. 2007. p. 201 – 237, jan/mar. 2007.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor. Código comentado e jurisprudência**. Niterói, Rio de Janeiro: Impetus, 2010.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. Tradução de Raul Fiker Giddens. São Paulo: UNESP, 1991.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista Adm. empres.**, São Paulo, v. 35, n.º 2, pág. 57-63, abril de 1995. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000200008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 13 fev. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>.

GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**. 10ª ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto direito marcial e processo coletivo [et al]**, colaboração Vicente Fomes de Oliveira Filho e João Ferreira Braga. 12ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

GRONDONA, Mariano (Org.). Uma tipologia cultural do desenvolvimento econômico. In: HARRISON, Lawrence E.; P.HUNTINGTON, Samuel. **A cultura importa**. Rio de Janeiro - São Paulo: Record, 2002.

GRUPO PADRÃO. **Guia de Ouvidorias Brasil**. São Paulo: Padrão Editorial, 2011.

GUIVANT, JULIA SILVIA. O legado de Ulrich Beck. **Ambiente. soc. São Paulo**, v. 19, n.º 1, p. 227-238, março de 2016. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2016000100013&lng=en&nrm=iso>. acesso em 5 jun. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/1809-4422asoc150001exv1912016>.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade da transparência**. Tradução Enio Paulo Giachini. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

HESSE, Konrad. Série IDP – **Temas fundamentais do Direito Constitucional**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. Princípios sociais dos contratos no CDC e no Novo Código Civil. **Revista Jurídica da Unirondon**, Cuiabá, v. 3, p. 11 a 23, jan/jun. 2002. Semestral.

LUHMANN, Niklas. O conceito de sociedade. In: NEVES, C. B. ; SAMIOS, E. M. B. (Org.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1997.

LUHMANN, Niklas. **Complejidad y modernidad: de la unidad a la diferencia**. Edición e traducción de Jostxo Beriain y José María García Blanco. Madrid: Editorial Trotta, 1998.

MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. Direito à informação nos contratos relacionais de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, v. 35, p. 113, 2000.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (Org.). **Direito do Consumidor: novas tendências e perspectivas comparadas**. Brasília: Singular, 2019.

MANKIW, N. G. **Introdução à economia: princípios de micro e macroeconomia**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MARTINS, João Marcos Brito. **Direito do seguro: responsabilidade civil das seguradoras: doutrina, legislação, jurisprudência**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MARTINS, Guilherme Magalhães. Diálogos entre o Código Civil e o Código do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 20, vol. 79, jul/set. 2011.

MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado – sistema e tópica no processo obrigacional**. 1ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

MARTINS - COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

MENDES, José Manuel. Ulrich Beck: a imanência do social e a sociedade do risco. **Anál. Social**, Lisboa, n.º 214, p. 211-215, mar. 2015. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0003-5732015000100012&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 3 jul. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5ª ed. São Paulo: edição eletrônica. Thomson Reuters, 2018.

MONTEIRO, Margareth Mauricio. **A Ouvidoria e sua contribuição na saúde suplementar: a RN n.º 323/13 da ANS**. 2020. Dissertação (Mestrado) – Curso de Bens Culturais e Projetos Sociais, Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/29111>. Acesso em: 25 jun. 2020

MORAIS, Ezequiel. **A boa-fé objetiva pré-contratual: deveres anexos de conduta**. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/title.html>. Acesso em: 19 jun. 2020.

NERY JR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal comentada e legislação constitucional**. 2ª ed. rev. ampl. e atual. até 15 jan. 2009, São Paulo, RT, 2009.

NERY JÚNIOR, Nelson; ROSA, Maria de Andrade. **Código civil comentado**. 3ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

NORONHA, Fernando. **Os direitos dos contratos e seus princípios fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 1994.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de; FERREIRA, Felipe Moreira dos Santos. Análise econômica do direito do consumidor em períodos de recessão: uma abordagem a partir da economia comportamental. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 21, n.º 81, p. 13-38, jan./mar. 2012.

PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. Defesa da concorrência e bem-estar do consumidor. **Revista dos Tribunais**, ed. 2015. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/100965603/v1/document/105909748/anchor/a-105909748>.

PEYREFITTE, Alain. **Sociedade da confiança**. Disponível em: <https://www.institutoliberal.org.br/biblioteca/classicos/sociedade-de-confianca-alain-peyrefitte/>. Acesso em: 20 out. 2020.

QUEIROZ, Roger Moreira de. O livre convencimento sob o viés do pós-positivismo: da discricionariedade judicial à resposta adequada à constituição. **Revista de Direito Privado**, v. 65, p. 73-93, jan./mar. 2016.

REIS, Bruno Pinheiro W. Capital social e confiança. **Rev. Sociol.Polít**, Curitiba, 21, p. 35-49, 2003.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva. **Aplicação dos direitos fundamentais nas relações entre particulares e a boa-fé objetiva**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

STRECK, Lenio Luiz. **Licões de crítica hermenêutica do Direito**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014.

STRECK, Lenio Luiz. À guisa de prefácio: o dilema de “como decidir”. In: LUIZ, Fernando Vieira. **Teoria da decisão judicial: dos paradigmas de Ricardo Lorenzetti à resposta adequada à constituição de Lenio Streck**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2013.

TARTUCE, Flavio. **Manual de Direito Civil**. São Paulo: Editora Método, 2011.

_____. **O coronavírus e os grandes desafios para o direito de família. Boa-fé, bom senso e solidariedade.** Disponível em: <http://www.flaviotartuce.adv.br/artigos>. Acesso em: 4 jul. 2020.

TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e Economia no Brasil.** São Paulo: Atlas, 2014.

TIMM, Luciano Benetti; ALVES, Francisco Kümmel. Custos de transação no contrato de seguro: proteger o segurado é socialmente desejável? **Revista de Direito Público da Economia (RDPE)**, Belo Horizonte, ano 5, n.19, p. 125-158, jul/set. 2007.

VERBICARO, Dennis. A política nacional das relações de consumo como modelo de democracia deliberativa. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 19, n.º 119, p.534-559, out./jan. 2018. Quadrimestral. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20499/2236-3645.RJP2018v19e119-1374>. Acesso em: 22 set. 2019.

VERDAN, Tauã Lima. **Comentários à Resolução n.º 39/248 da ONU: a proteção internacional do consumidor.** Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 21 set. 2019.

VISMONA, E. L. (Org). **A ouvidoria brasileira: o cidadão e as instituições.** Imprensa Oficial do Estado de São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores Ombudsman. São Paulo: 2015.

WADA, Ricardo Morishita. **A proteção do consumidor contra as práticas comerciais abusivas no Código de Defesa do Consumidor: novo ensaio para sistematização e aplicação do direito do consumidor.** 2016. Tese (Doutorado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC), São Paulo, 2016.

ZIPPELIUS, Reinhold. **Filosofia do Direito.** São Paulo: Saraiva, 2012.

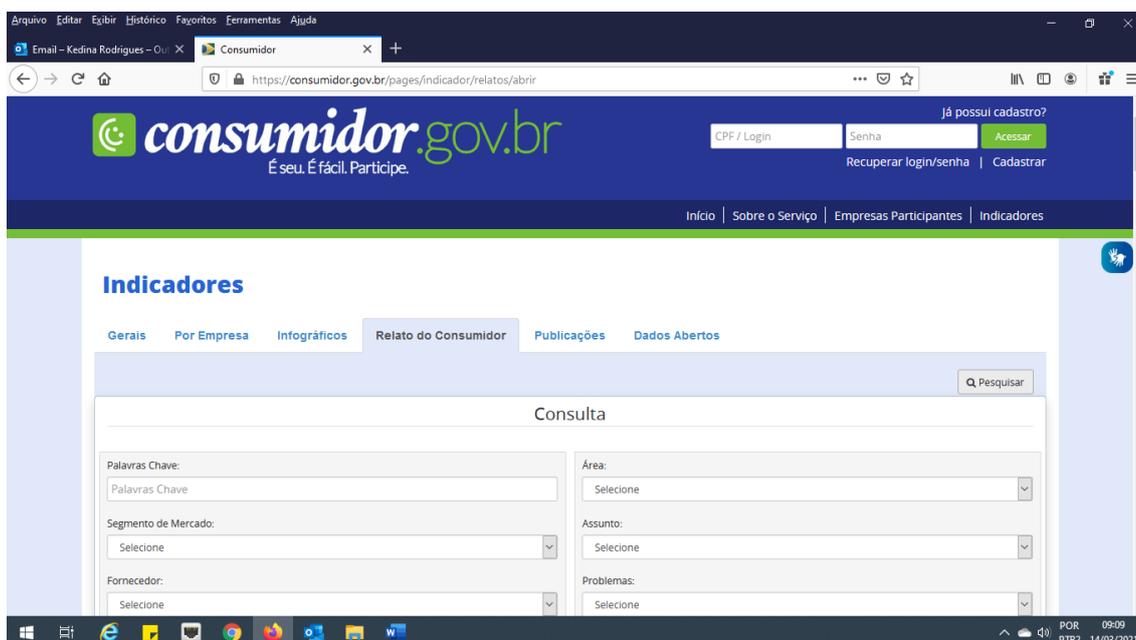
ZIMMERMANN, Reinhard and WHITTAKER, Simon. **Good faith in European Contract Law.** Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

ANEXO

ANEXO A

**Amostragem de relatos dos consumidores no sítio eletrônico do
consumidor.gov.br**

O presente anexo traz amostragem de análises realizadas a partir dos relatos dos consumidores inseridos no site do consumidor.gov.br., em indicadores, relato do consumidor, pesquisar, conforme tela a seguir:



Fonte: consumidor.gov.br

<https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>

Teve como fundamento de filtro os critérios que constam a seguir, conforme print das telas do sítio eletrônico do consumidor.gov.br

Critério 1:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, 1º semestre de 2018, nota 1. (todos os 3 relatos encontrados)

- **Relato 1-** 05/04/2018, Belém – PA

Na data de 29/3, ao verificar meu extrato bancário, observei um débito em nome da Sul America Seg de Vida e Prev S, programado para o dia 05/04, no valor de R\$ 37,31, sob o número de docto. 0000397. Informo que JAMAIS adquiri produtos da referida empresa, tampouco contato para cotação/contratação, o que me fez concluir imediatamente que tal seguro contratado configura FRAUDE, com utilização de meus dados. No mesmo instante realizei contato com o SAC da Sul América, com intenção de obter mais informações e a atendente Maria Batista informa que o seguro foi contratado por intermédio da empresa CS Corretora de Seguros e Consórcios, no dia 23/03, que até então nunca ouvi falar, tampouco estabeleci relações comerciais com a mesma. Após outra ligação para o número XXXXX-X251894, a atendente Tânia Informou que havia registrado o cancelamento, o estorno dos valores e o envio de segunda via da apólice de seguros via e-mail, sob o protocolo 302823807, e informou que o retorno desta demanda ocorreria em até 5 dias úteis. Como até o dia 04/04 o débito ainda constava como a ser lançado, realizei outra ligação, desta vez para a ouvidoria da instituição, e a atendente Hide não me permitiu realizar o registro da reclamação. Me informou que devia esperar o prazo regulamentar de 5 dias para obter resposta, pois o seguro ainda não havia sido cancelado e "sugeri" que eu entrasse em contato com meu banco para bloquear o débito, ou seja, transferindo todo o ônus da solução do problema para mim. O prazo final para a resposta da Sul América findou em 05/04, e não houve contato algum por parte da empresa e o pior: o valor do seguro contratado de forma fraudulenta foi debitado em minha conta, fazendo-me sentir impotente e furtado, por ser vítima de flagrante golpe. Destaco que esta situação parece ocorrer de forma contumaz, pois encontrei muitas situações semelhante ao meu relato em reclamações registradas no site Reclame Aqui.

Resposta

<não respondido pela empresa>

Avaliação - Nota 1- Depois de um bom tempo de reclamações e aborrecimentos, finalmente a empresa realizou a devolução do valor, mas como era de se esperar, o fez após o prazo que a mesma estabeleceu, pois deveria ter sido creditado no dia 23/04 no período noturno, mas ocorreu apenas no dia 25/04. Pouco tempo? Sim, mas destaco que a mesma não respondeu atendimentos de sua ouvidoria no prazo de 5 dias úteis, nem mesmo neste espaço, sempre respondendo após o prazo. Fica aqui registrado a revolta por ter sido vítima de uma FRAUDE pelo motivo de a empresa acolher uma proposta de uma corretora inidônea, Justificar essa ação

como um ato normal, não entregar (muito convenientemente) a cópia da apólice, alegando que não encontrou (claro, não há nada que eu autorize) e os atrasos para resolver esta situação que em nenhum momento, provoquei.

- **Relato 2** - 28/02/2018, Ji-Paraná - RO

Fui ao banco Bradesco encerrar minha conta e constatei que havia um desconto mensal no valor de R\$ 37,84 (trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos) referente a um seguro junto ao ITAU, contudo, nunca contratei seguro com vocês e com nenhum outro banco e não assinei nenhuma apólice. Conforme extratos anexos os descontos eram realizados pelo HSBC-SEGUROS e deste passaram diretamente ao ITAU-SEGUROS, sendo os mesmos valores descontados desde 05/2015 até o ano atual. Fui a agência financeira do ITAU presente em minha cidade, Ji-Paraná, e um funcionário me deu uma cópia da apólice do seguro, a qual não está assinada por mim, conforme anexo. De acordo com os extratos os valores descontados perfazem o montante de R\$ 989,08. Espero que resolvam meu problema de forma extrajudicial.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Valdevino, Analisamos sua manifestação aberta no dia 28/02/2018, sobre o cancelamento e devolução do seguro e esclarecemos o ocorrido. Orientamos que acesse o complemento da reclamação, onde constam todos os detalhes da análise. Protocolo: 2018.02/XXX.XXX.XXX-XX Obrigado, Rodrigo dos Reis Atendimento Itaú Seguros

Avaliação - Nota 1 - não resolveram o problema.

- **Relato 3** - 07/02/2018, Curitiba - PR

Descumprimento do acordo proposto sob número 2018.01/XXX.XXX.XXX-XX (consumidor.gov). O valor não foi restituído. Em contato com a Ouvidoria foi confirmado que de fato o banco não cumpriu o acordo.

Resposta (9 dia(s) depois)

Marcia, Publiquei as informações no campo “Ações”> “Detalhes” de nossa última interação. Se precisar de algo mais, estou à disposição. Atenciosamente, Taís Equipe BB Atende

Avaliação - Nota 1 - precisei abrir reclamação para ter o meu direito garantido. e mesmo assim, depois que o banco verificou que estava errado e informou que resolveria, não resolveu. precisei abrir novamente outra reclamação por descumprimento do acordado . O problema agora foi resolvido, com a devolução dos valores cobrados indevidamente por mais de 03 anos.

Critério 2:

<p>Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, 2º semestre de 2018, nota 1. (todos os 8 relatos encontrados)</p>
--

Consulta

Palavras Chave: Palavras Chave

Segmento de Mercado: Seleccione

Fornecedor: Seleccione

Região: Seleccione

UF: Seleccione

Cidade: Seleccione

Área: Seleccione

Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

Problemas: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Período: 30/06/2018 31/12/2018

Avaliação: Resolvida

Nota do Consumidor: 1

que em nenhum momento, provoquei.

Limpar Pesquisar

- **Relato 4 - 06/11/2018, Teresina - PI**

Quando contratei um referido empréstimo, na modalidade consignado, junto à xxxx no dia 05/01/2016, o funcionário(a) do banco incluiu juntamente com o empréstimo, um seguro chamado "Seguro Prestamista PF" na mesma data da contratação do referido empréstimo, cujo prêmio está no valor de R\$ 1.567,81 (um mil quinhentos e sessenta e sete reais e oitenta e um centavos). Ocorre que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos meu consentimento, de maneira que, somente na presente data é que tomei conhecimento de que há este seguro em minha conta, no entanto, reitero que nunca contratei este seguro e nem o solicitei.

Resposta (no mesmo dia)

Olá Jamaira, boa tarde! Conforme contato telefônico realizado em 06/11/2018, às 17:57 a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 xxx 000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 1 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 5 - 30/10/2018, Goiânia - GO**

Em momento algum quando contratei o cartão da Riachuelo me informaram que eu estaria assinando contrato também de Seguros. Fui enganada, não autorizei, porém me informaram que assinei o contrato, mas reafirmo que quando fui pessoalmente na Loja nenhum dos atendentes me relataram que eu estaria adquirindo também Seguros. Em contato hoje as 10:31 falei com Supervisor Rafael que me transferiu para cancelar 03 Seguros. Seguro Residencial 9,90, Seguro Acidente 12,50 e Seguro Desemprego Novo 6,90. A Supervisora Thayná que me atendeu na área de cancelamentos me afirmou que os 03 Seguros foram cancelados. Informei a ela que a fatura com vencimento em 30/10/2018 já havia sido paga em 29/10/2018, porém ela mesmo assim retificou a fatura paga reduzindo os valores do Seguro. Ela me garantiu que na minha próxima conta Referência 11/2018 eu iria receber em crédito os valores pagos indevidamente em 10/2018. Gostaria de confirmar todas estas informações. Se o crédito será lançado ou não e se o meu pagamento em 29/10/2018 foi baixado no sistema, já que efetuei pagamento de um valor maior do que deveriam me cobrar. Me sinto enganada. Outra Reclamação. Não recebi a fatura detalhada, não enviaram para o meu endereço e a fatura que recebi por e-mail não possui

detalhes da compra e nem de seguros. Apenas recebi a fatura porque liguei solicitando. A xxxx não havia me enviado por e-mail assim como prometido quando contratei o cartão.

Resposta (7 dia(s) depois)

Informamos que sua mensagem foi respondida, pedimos gentilmente que verifique o campo "Detalhes". Se restar alguma dúvida quanto ao assunto em pauta, orientamos que inclua uma interação, para que ela seja prontamente verificada e respondida. Caso contrário, pedimos gentilmente que avalie o nosso atendimento, pois sua opinião é muito importante para aprimorarmos cada vez mais nosso relacionamento junto aos nossos clientes. Agradecemos pela atenção dispensada. xxxxx).

Avaliação - Nota 1 - Ok, se realmente todos os Seguros que não foram me informados na adesão do Cartão foram cancelado e serei ressarcida na minha próxima fatura 30/11/2018, podem encerrar o caso.

• **Relato 6** 10/09/2018, Porto Velho - RO

Este serviço não foi contratado por mim, foi debitado em minha conta sem minha autorização e sem que eu tivesse conhecimento até o momento. Além disso me causou prejuízo por ter sido utilizado saldo negativo, com cobrança de juros por parte do banco. É a segunda vez que tenho problemas com este banco que não respeita seus clientes.

Resposta (10 dia(s) depois)

Prezado Consumidor: Em atenção à sua manifestação, segue resposta anexada. Qualquer dificuldade em visualizar o anexo ou dúvida na solução apresentada, poderá nos contatar utilizando a opção interagir com o fornecedor. Ouvidoria xxxx Seguros

Avaliação - Nota 1 - Foi resolvida, com uma certa demora. Só para registrar aqui a minha indignação com este banco xxx, quero dizer que estas cobranças indevidas de seguro ocorreu pela segunda vez comigo neste mesmo banco. Acredito que ocorre não somente comigo, mas com muitas pessoas. Isso evidência total falta de respeito para com os clientes. Por isso estou encerrando minha conta neste banco, pois não quero passar por isso novamente. infelizmente o Brasil é um lugar fácil pra se bular leis, mas se estivéssemos em um país mais sério com certeza esse banco não poderia atuar, no mínimo estariam respondendo por crimes contra o consumidor.

• **Relato 7** - 14/09/2018, Belo Horizonte - MG

HOJE 14/09/2018 APARECEU EM MINHA CONTA NO BRADESCO UM TAL DE xxxx SEGURO DE VIDA E PREVIDENCIA NO QUAL NÃO PEDI E NÃO AUTORIZEI A COBRANÇA.PESQUISEI NA INTERNET E VI QUE ESSA EMPRESA ESTÁ FAZENDO ESSA COBRANÇA SEM NENHUMA AUTORIZAÇÃO.ESSA PRÁTICA É CRIME E SE NÃO CANCELAR ISSO VOU ENTRAR COM PROCESSO.NUNCA ENTREI EM CONTATO COM VCS NUNCA PEDI SERVIÇOS DE VCS E JAMAIS VOU AUTORIZAR QUALQUER COBRANÇA VINDA DE VCS.OUTRA SITUAÇÃO GRAVE É QUE VCS ESTÃO FAZENDO ESSA COBRANÇA EM NOME DE TERCEIROS E QUEM NÃO CONTRATOU NADA ESTÁ PAGANDO.

Resposta (10 dia(s) depois)

A xxx informa que prestou os devidos esclarecimentos ao segurado.

Avaliação - Nota 1 - Quero deixar bem claro que em nenhum momento procurei a empresa pra fazer qualquer tipo de seguro e muito menos autorizei descontar qualquer valor de minha conta.desconheço qualquer apólice que foi feita em meu nome e não assinei qualquer tipo de documento.essa é uma prática ilegal da empresa no qual vc só sabe que foi feito quando consulta o saldo em conta.também quero deixar bem claro caso volte a acontecer qualquer tipo de cobrança irei entrar com processo direito pois não é aceitável esse tipo de atitude.por momento problema resolvido.

- **Relato 8** - 04/09/2018, Belo Horizonte - MG

xxxx, deixei de trabalhar hoje para tratar do estelionato que está sendo cometido contra mim pela Prime Seguros/Corretora. Essa empresa, com escritório na Av. xxxx 583/1007, Centro, RJ, Susep 1020319584, é de propriedade de Bruno de Oliveira, telefones 21 XXXXX-X002 21 XXXXX-X092. Ao ligar para esses números, atende Adelson, que orienta ligar para Márcio no telefone 21 XXXXX-X200. Liguei agora, sendo atendido por Patrícia, que passou para o Márcio. Ficou claro o estelionato, pois esta empresa repassa dados que não informa como conseguiu para empresas que atuam com telemarketing e fraudam a emissão de apólices em nomes e CPFs de supostos clientes, como eu. A xxxx, com seu compliance fraco, está permitindo e sendo conivente com essa situação. Solicito o estorno de parcelas desse seguro fraudulento feitas entre maio e julho de 2018, comunicando que se qualquer nova parcela for debitada em minha conta corrente, processarei judicialmente o Bradesco, a xxx e a xxx. Solicito também que minha demanda seja encaminhada para ouvidoria/ombudsman da Sul América para apuração dos envolvidos. Aguardarei seu retorno formal para esta mensagem, que servirá para ações futuras caso a situação se repita. Certo de sua atenção, aguardarei retorno.

Resposta (9 dia(s) depois)

A xxxxx informa que se trata solicitação de cancelamento de apólice e restituição de valores. Cliente ciente dos procedimentos.

Avaliação - Nota 1 - A xxxx transfere a responsabilidade para a corretora Prime, que está praticando estelionato no mercado. Nesse sentido, xxxxx é solidária e será responsabilizada nas esferas cível e penal.

- **Relato 9** - 14/08/2018, Brasília - DF

Ao consultar o Extrato do minha conta corrente Bradesco (ag. 1228 cc. XXXXX-X), notei 5 cobranças não autorizadas automático realizado nos meses de abril a agosto no valor R\$49,50 com a descrição xxxx nova valor total de R\$250. Acontece que não contratei nenhum seguro desta empresa e jamais autorizei desconto na minha conta. Desta forma se trata de uma fraude em cc da referida seguradora. Já consultei o presente site e constatei que existem várias pessoas nessa situação. Desta forma gostaria de solicitar que o dinheiro seja devolvido imediatamente. Dessa forma gostaria de solicitar que não fosse cobrado mais nenhum valor e a devolução do debitado indevidamente com juros e correção monetária. Adicionalmente solicito que seja aberta apuração para averiguar conduta indevida da empresa xxxxxx, uma vez que estão usando prerrogativa de seguradora para para praticar atos fraudulentos de má fé contra o cidadão ao subtrair indevidamente dinheiro de contas bancárias. atenciosamente, Demétrio

Resposta (8 dia(s) depois)

A xxxx informa que prestou os devidos esclarecimentos ao segurado.

Avaliação - Nota 1 - Retiraram dinheiro da minha conta sem minha autorização e conhecimento, o que considero uma atitude totalmente inadequada e demonstra total falta de ética e desonestidade da empresa xxxxx.

- **Relato 10** - 17/08/2018, Sorocaba - SP

Estão cobrando desde 2017 não me informaram à data específica do único da cobrança. Sempre paguei minhas faturas na própria loja sempre antes do vencimento assim não olhava a fatura impressa porém quando resolvi olhar me depareicom esses valores absurdos sendo cobrado sem minha permissão.

Resposta

<não respondido pela empresa>

Avaliação - Nota 1 - Sem comentários decepção total!!!!!!

• **Relato 11** - 26/07/2018, São Paulo - SP

Estao descontando um seguro de vida, ja havia feito varias reclamações tanto no SAC como na Agencia, e ate hoje estao cobrando da minha conta corrente. Na primeira reclamação no Procon, o em 05/07/18, o Guilherme me ligou e pediu que eu autorizasse a cancelar o seguro, informei ele que nao iria cancelar um produto que nao tinha contratado, se eu cancelasse era como eu tivesse declarando que eu tinha feito o seguro. Cancelar uma coisa que nao tinha contratado ? Depois ele informou que iria enviar via e.mail a via assinada e que ligaria daqui a 40 minutos no telefone (011) XXXXX-X000. Recebi o e.mail. So que nao tive retorno da ligação. Algumas coisas estranhas nessa proposta de seguro. 1 - O local e data nao estao preenchido. 2 - Opção periodicidade - B 1º pagamento Antecipado. 3 - Premio total R\$ 314,78. 4 - Fiz um Construcard com o Seguro sobre o valor contratado, com uma pessoa que estava grávida e acho que era mais ou menos igual a esse valor de R\$ 314,78, o seguro sobre construcard tambem era valor antecipado. 5 - Nao tenho o extrato da época, assim nao consigo conferir o valor e a data que foi debitado na época do Seguro sobre o Construcard foi em 2015. 6 - A caixa nunca me enviou as minhas vias assinadas, tato da Construcard como do Seguro que fiz . 7 - Depois vieram cartao de credito sem que tenha contratado, ja canceladas as faturas apos varias reclamações, tenho ate umas 06 faturas sobre esses cartoes. Descobri agora, que nao e um cartao, mas 03 cartoes que foram feitos em meu nome sem autorização. 8 - Colocaram um limite na minha corrente, sem a minha autorização tambem. 9 - Fiz pesquisa no Reclame aqui e sao varios e varios casos de venda casada que foram feitas nesses anos, que quando a pessoa vai solicitar um emprestimo, um construcard, um financiamento, etc.. foram obrigados a assinar o segura da gente, e alguns casos, foram colocados varios papeis juntos que a pessoa acabou assinado, achando que eram documentos de emprestimo ou cosntrucard. 10 - Pode ser que a via que voces me enviaram pode ser do seguro sobre o valor construcard e depois usaram para começar a debitar seguro de vida da gente. Com tudo isso, seguro de vida nao contratado, cartao de credito (03 cartoes), sem autorização, limite de credito na conta sem autorização e de acreditar que esse seguro tambem e indevido e o documento forjado. E como depois que levantei varias questoes na reclamação anterior e a Caixa nao deu retorno, fiquei sem resposta da Caixa novamente.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Francisco, boa noite! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Ainda assim, manteremos contato com você até a finalização de todos os trâmites. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você um ótimo fim de semana! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 1 - Entrei pedindo mais informações e mais documentos para comprovar que o debito e indevido, mas nao deram retorno.

Critério 3:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação não resolvida, ano de 2018, nota 5. (todos os 5 relatos encontrados)

- **Relato 12 - 16/06/2018, Salvador - BA**

Venho reclamar e solicitarvo cancelamento deste Seguro da XXX e restituição das parcelas cobradas na minha corrente de numero XXXXX-X Agencia XXXXX-X no valor de 35,62.Nao pedir nenhum seguro a esta empresa Fiz empréstimos consignados mas sem seguros. Ha muito tempo que vem descontando sem minha autorização já liguei ateves do protocolo XXX.XXX.XXX-XX2078898 me deram o prazo para restituição ate o dia 07/06/2018 e ate o momento nao me restituíram nenhum valor.me deram o prazo de 5 dias uteis .Entrei em contato no dia 02/06/2018 e até agira nada.Quero o cancelamento deste seguro que não solicitei e a devolução dos valores debitados indevidamente.vlr de 35,62 Banco da conta Bradesco

Resposta (2 dia(s) depois)

Prezada Senhora, Conforme descrito no campo “complemento da reclamação”, a seguradora adotou as providências para o atendimento de seu pleito. Agradecemos o seu contato e informamos o encerramento da presente manifestação. Atenciosamente, Ouvidoria XXXX Central de Atendimento ao Cliente - 0800 XXXXX Ouvidoria XXXX - 0800 XXXX Horário de Atendimento: 2ª a 6ª feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 13 - 21/03/2018, Jacareí - SP**

Em (20/03/2018) verificado a o extrato com detalhes (cartão de crédito) no qual consta cobrança do serviço (SEGURO PERDA E ROUBO BANDEIRA) no valor de R\$ 2,50 por fatura que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. contato foi estabelecido via site, o qual não gerou o protocolo

Resposta (6 dia(s) depois)

Informamos que sua mensagem foi respondida, pedimos gentilmente que verifique o campo "Detalhes". Se restar alguma dúvida quanto ao assunto em pauta, orientamos que inclua uma interação, para que ela seja prontamente verificada e respondida. Caso contrário, pedimos gentilmente que avalie o nosso atendimento, pois sua opinião é muito importante para aprimorarmos cada vez mais nosso relacionamento junto aos nossos clientes. Agradecemos pela atenção dispensada. (XXXXX).

Avaliação - Nota 5 - Estou aguardando a resposta da empresa.

- **Relato 14 - 20/11/2018, Ponte Serrada - SC**

Fui receber meu benefício previdenciário e fui surpreendida com um desconto na minha conta bancária no valor de R\$ 78,23, referente à XXXXXX. Tenho absoluta certeza de nunca ter contratado qualquer tipo de serviço, sendo a cobrança abusiva e ilegal. Não procurei a empresa porque não tenho contatos. Fui auxiliada a fazer a presente reclamação antes de tomar medidas judiciais cabíveis.

Resposta (8 dia(s) depois)

A XXXXXX informa que forneceu todos os devidos esclarecimentos ao reclamante.

Avaliação - Nota 5 - informações prestadas de forma clara

- **Relato 15** - 30/07/2018, Sobral - CE

Cobrança indevida de seguro não autorizado.

Resposta (10 dia(s) depois)

Prezado(a) Senhor(a), Em relação à ocorrência aberta por meio deste canal, informamos que o atendimento foi realizado nas mensagens anteriores. O protocolo ficará aberto por 20 dias, período em que ainda poderá fazer novas interações, ou até que este atendimento seja avaliado. Atenciosamente xxxxxx Atendimento Resolutivo

Avaliação - Nota 5 - Não obtive retorno satisfatório.

- **Relato 16** - 18/07/2018, Teresina - PI

Ao contratar um empréstimo no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), na modalidade consignado, junto à XXXXXX, feito no dia 03/06/2016, o funcionário do banco embutiu juntamente com o empréstimo, um seguro intitulado "Seguro Prestamista PF" na mesma data da contratação do referido empréstimo, cujo prêmio está no valor de R\$ 992,09 (novecentos e noventa e dois reais e nove centavos). Ocorre que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos meu consentimento, de maneira que, somente na presente data é que tomei conhecimento de que há este seguro em minha conta, no entanto, reitero que nunca contratei este seguro e nem o solicitei.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá xxxx, bom dia! Conforme contato telefônico realizado em 23/07/2018, às 11:26 a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: XXXXXX – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 XXXXX 000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - Justificando a não resolução da reclamação, a seguradora por não resolver via telefone, me encaminhou para a agência a qual ainda não me dirigi a ela ainda, sendo assim, ainda não sei o posicionamento da minha agência com relação a o pedido de cancelamento do seguro. Mas tenho a certeza que depois das orientações passado pelo seguradora xxxxx estarei mais seguro em terminar o procedimento do cancelamento sem problemas.

Critério 4:

<p>Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, ano de 2019, nota 1 (todos os 11 relatos encontrados)</p>
--

The screenshot shows the 'Relato do Consumidor' (Consumer Report) page on the website <https://consumidor.gov.br>. The page is titled 'Consulta' and contains a search form with the following fields:

- Palavras Chave:** Palavras Chave
- Segmento de Mercado:** Seleccione
- Fornecedor:** Seleccione
- Região:** Seleccione
- UF:** Seleccione
- Cidade:** Seleccione
- Área:** Seleccione
- Assunto:** Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Problemas:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
- Período:** 01/01/2019 to 31/12/2019
- Avaliação:** Resolvida
- Nota do Consumidor:** 1

- **Relato 17 - 30/05/2019, Nilópolis - RJ**

Para meu transtorno mais uma vez a Empresa XXXXX agendou débitos na minha conta cc na data 03/06/19 nos valores de R\$ 72 e 65,75. Não consigo entender como o xxxxxx autoriza tamanha pilantragem.?! Enfim, Conseguiram suspender os débitos e de quebra suspenderam a minha paz .O banco infelizmente não protege o cliente contra esses ratos financeiros.

Resposta (no mesmo dia)

Olá xxxxx Bom dia! Recebemos sua solicitação. :) Daremos o devido tratamento e pedimos gentilmente que aguarde nosso contato. Atenciosamente, xxxxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 1 - Descobri se tratar de uma outra empresa. Agradeço a atendente Ana por me informar.Favor desconsiderar a reclamação com xxxxxx.

- **Relato 18 - 17/05/2019, São Paulo - SP**

Senhor xxxx, Informamos que efetuamos a solicitação de cancelamento do lançamento futuro do débito xxxxxxno valor de R\$ 45,90, prevista para debitar na data 14/05/2019 na conta 4XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X. Estamos à disposição. Atenciosamente, xxxxxxAssistente de Agência xxxx Gerente Geral xxxx/SP

Resposta (6 dia(s) depois)

Prezado (a) Senhor(a), Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, xxxxxx– Atendimento Resolutivo

Avaliação - Nota 1 - Porem não foi respondido como foi feito o seguro sem minha autorização

- **Relato 19 - 17/12/2018, São Paulo - SP**

Esta instituição financeira descontou o valor de R\$14,90 no dia 30/11/2018 referente a um seguro de assistência funerária no qual não solicitei nem assinei. Entrei em contato dia 03/12/2018 para reclamar, informarão que seria feito o cancelamento e devolução do valor cobrado em até 5 dias úteis. Mas na verdade só foi para liberar pedido de gravação,segundo informações do atendente, e deveria esperar mais 5 dias para resposta.O valor foi devolvido dia 11/12 r\$14,90 . Não estou de acordo. E em contato novamente dia 06/12 a ligação foi interrompida e atendimento não concluído,nem mesmo por meio da ouvidoria. Em contato novamente dia 17/12/2018 ainda não havia uma solução e novamente seria aberto pedido para

receber gravação. Exijo a gravação e esclarecimentos reais de como assinaram tal produto sem minha assinatura e/ou autorização. Devolução Valor corrigido, gravação do atendimento no dia da cobrança e esclarecimentos reais do ocorrido (...)

Resposta (11 dia(s) depois)

Olá Ivan, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Espero que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você um ótimo fim de semana e boas festas de fim de ano! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 1 - Estou decepcionado com atitude desta empresa de seguros, pois fazem seguro sem autorização do cliente e quando reclamamos não se importam em resolver rapidamente o problema. E ainda enviam gravação falsa de atendimento, vós não compatível com a pessoa. Muita falta de respeito com cliente. Péssima atitude.

- **Relato 20** - 05/11/2019, Uberlândia - MG

Boa tarde, Gostaria de receber informações sobre um seguro vida e previdência a qual estava sendo cobrado em minha conta, nao recordo de ter solicitado tal serviço. Nao sei quando começou a cobrar

Resposta (6 dia(s) depois)

Prezado Consumidor: Em atenção à sua manifestação, segue resposta na interação. Qualquer dúvida, poderá nos contatar utilizando a opção “Interagir com Fornecedor”. Ouvidoria xxxxxxx

Avaliação - Nota 1 - Resposta muito rápida. Obrigado

- **Relato 21** - 01/10/2019, Campina Grande - PB

Há pouco mais de 1 ano, fui a xxxx assinar contrato do meu financiamento do imóvel. Antes de assinar, me informaram que eu deveria pagar um valor que totalizava quase 1.500 reais, paguei e assinei contrato. Somente, agora, soube que esse valor se referia a seguros que me foi vendido (compra casada). Foram 3 seguros. Absurdo que se referia a seguro residencial com vigencia de 3 anos apenas (eu ainda vou receber imóvel), seguro de vida (tenho 34 anos e expectativa de vida e mais de 70 anos) e outro de premio (trabalho pra ganhar dinheiro ao inves de esperar esses premios). Entrei contato com xxxxxx, e me reembolsaram apenas 1 seguro o valor integral. Recebi mais dois e-mails dizendo que outros dois seguros eu iria receber apenas valor proporcional alegando que usei o serviço do seguro. Como eu usar algo que nem sabia que tinha? E ainda me mandaram arquivos do contrato do seguro com minha assinatura. Reconheci, no atendimento que procurei resolver, que assinatura é minha e que agravante é maior, pois se o GERENTE DO BANCO mandou eu assinar contrato do meu imóvel e antes eu deveria pagar o valor por esse contrato, entao ele tava me fazendo venda casada (vedada por lei) e ainda colocou os contratos do seguro no meio do contato da assinatura do imóvel para eu nao ver. Vejo como uma pratica CRIMINOSA, to até com nojo dessa atitude. solicito que a xxxx faça reembolso integral dos outros dois seguros, como fez de um seguro, e como tem feito de muitas pessoas do condominio que irei morar que também passaram pela mesma situação.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá, xxxxx! Boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda

pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou xxxxxx x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 1 - Vou finalizar aqui o procedimento, mas aguardo a resolução na prática, após verificar todos os valores em minha conta.

- **Relato 22** - 18/08/2019, Navegantes - SC

Prezado Senhor, xxxxxxxx, brasileiro, casado, aposentado, portador da cédula de identidade nº. 200.689, órgão expedidor SSP/SC, inscrito no CPF sob o nº. XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na xxxxx, nº. xxx – CEP: 88.XXXXX-X44 – bairro Centro, nesta cidade e Comarca de Navegantes, (SC), vem à presença de Vossa Senhoria interpor e, exigir o que segue: em face de xxxxxx SEGUROS. REITERAÇÃO DE RECLAMAÇÃO: 1. No mês anterior, julho/2019, o Requerente fez reclamação por seguro abusivo, coercitivo e desleal, exigindo a restituição corrigida e em dobro sob pena de promover ação judicial. 2. A Empresa respondeu, reconheceu e se comprometeu em fazer a devolução corrigida e em dobro até 14.08.2019, mencionando o Banco Bradesco, Agência: XXXXX-X, Conta Corrente: 15726. 3. Prontamente o Requerente notificou, em complementos, conforme vários registros que não era o Bradesco, mas sim, na Caixa Econômica Federal, Agência: 1879, Conta: XXXXX-X, operação 013, PORTANTO ATÉ ESTA DATA A DEVOLUÇÃO NÃO FOI FEITA. 4. Certamente irá alegar incorreção no número da conta e agência, do Bradesco, hoje, inexistente, mas isto não é verdade e não procede, porque simplesmente o número da agência e conta, na Caixa Econômica Federal está explícita em todas os complementos Resposta da Empresa: Prezado Sr. xxxxxxxx Ref.: Ouvidoria: 29570774 Esclarecemos que após reanálise do teor da reclamação, localizamos a apólice nº xxxxx, referente ao seguro de vida. Ressaltamos que em análise ao histórico de pagamentos, identificamos a cobrança de uma parcela no valor de R\$33,11 (trinta e três reais e onze centavos). Diante da manifestação de V.S.^a, procedemos com o cancelamento da apólice, bem como seguimos com a restituição em dobro no valor total de R\$66,22 (sessenta e seis reais e vinte e dois centavos), qual estará disponível em 14/08/19 nos seguintes dados bancários: Banco Bradesco, Agência: XXXXX-X, Conta Corrente:xxxxx. 5. Nome: xxxxx Agência: xxxxx Conta: XXXXX-X Operação:xxxBanco: Caixa Econômica Federal xxxxxx

Resposta (5 dia(s) depois)

A xxxxx informa que se trata de solicitação de cancelamento de apólice e restituição de valores. Cliente ciente dos procedimentos.

Avaliação - Nota 1 - Boa tarde Recebi a restituição.

- **Relato 23** - 13/08/2019, Navegantes - SC

Prezado Senhor, xxxxxxxx, brasileiro, casado, aposentado, portador da cédula de identidade nº. 200.689, órgão expedidor SSP/SC, inscrito no CPF sob o nº. XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na Rua Rodolfo Francisco Couto, nº. 111 – CEP: 88.XXXXX-X44 – bairro Centro, nesta cidade e Comarca de Navegantes, (SC), vem à presença de Vossa Senhoria interpor e, exigir o que segue: No dia 21.07.2019 o Requerente impetrou reclamação contra a Empresa xxxxxx, através do site CONSUMIDOR.GOV, exigindo a restituição da importância de R\$ 119,60 (cento e dezenove reais e sessenta centavos), corrigidos e em dobro nos moldes do Art. 42º do CDC – Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, concernente a cobrança ilegítima, indevida, coercitiva e desleal, de SEGURO DE VIDA xxxxx, debitado em sua antiga conta no Banco xxxxx, pelo qual nunca reconheceu sua adesão, sendo lhe imputado os débitos de maneira enganosa, arditosa, artificiosa, sorrateira e pífida, que se utilizaram da inocência e ingenuidade do Requerente pelo fato de ser IDOSO, SEMI-ANALFABETO e DEFICIENTE VISUAL. No dia 23.07.2019, as 16h21min47seg, a xxxxx respondeu a reclamação do Requerente, comunicando o seguinte teor: Olá xxxxx,

Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Informamos que a sua solicitação de cancelamento com restituição foi atendida. O seguro que estava em seu nome (apólice 390.82.9.00059508) foi cancelado em 26/01/2019. A restituição das parcelas debitadas, no valor total de R\$ 119,60, vai ocorrer na conta cadastrada em até 10 dias úteis, contados a partir de 23/07/2019. Quanto a devolução em dobro, não será possível, pois a Previsul adotou o posicionamento de restituir apenas os valores debitados. Para maiores esclarecimentos, estamos à disposição. xxxx Seguradora. Avaliando a resposta acima da xxxxxx fica nitidamente caracterizado e evidenciado que embora a Empresa reconhece que deve fazer legitimamente a restituição dos valores debitados ilicitamente na conta do Requerente, nada obstante alega que “quanto a devolução em dobro, não será possível, pois a xxxxxx adotou o posicionamento de restituir apenas os valores debitados”, argumentação até pilhérica, na verdade forjada e desprovida de juridicidade, descabida, e sem absolutamente qualquer amparo legal. Por diversas vezes, através de registros, no próprio site CONSUMIDOR.GOV, o Requerente alertou a xxxxxx que se os valores não fossem restituídos na conta indicada nos moldes do Art. 42º do CDC, imprescindível seria impetrada a devida ação judicial, desta feita não apenas pela correção em dobro dos valores, mas também por danos morais, como medita salutar e pedagógica a Empresa. Conforme resposta da Empresa registrada no dia 23.07.2019, as 16h21min47seg, a xxxxxxL se comprometeu em restituir o Requerente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar desta resposta, 23.07.2019, e até o presente, hoje, 13.08.201

Resposta (no mesmo dia)

Olá xxxxxx, Informamos que por questões de sigilo a resposta foi encaminhada por mensagem privada. Aproveitamos para pedir desculpas pelo transtorno causado, e colocamos à disposição para maiores esclarecimentos. Solicitamos a gentileza de retornar ao Site para avaliar nosso atendimento. Foi um prazer atendê-lo. xxxxxxxx

Avaliação - Nota 1 - Boa tarde. Depois de muita insistência a empresa restituiu os valores cobrados.

• **Relato 24** - 12/08/2019, Brasnorte - MT

Desejo cancelamento de Seguro Proteção Plus xxxx valor mensal do desconto R\$29,24. Não contratei, Esta sendo descontado em minha conta bancaria. Está sendo cobrado há aproximadamente um ano. Desejo cancelamento e reembolso.

Resposta (4 dia(s) depois)

Prezado Consumidor: Em atenção à sua manifestação, segue resposta na interação. Qualquer dúvida, poderá nos contatar utilizando a opção “Interagir com Fornecedor”. Ouvidoria xxxxxx Seguros

Avaliação - Nota 1 - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 25** - 21/07/2019, Navegantes - SC

Prezado Senhor, xxxxxx, brasileiro, casado, aposentado, portador da cédula de identidade nº. xxxxxx, órgão expedidor SSP/SC, inscrito no CPF sob o nº. XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na Rua xxxxxx, nº. 111 – CEP: 88.XXXXX-X44 – bairro Centro, nesta cidade e Comarca de Navegantes, (SC), vem à presença de Vossa Senhoria interpor e, exigir o que segue: em face de xxxxxx SEGURADORA 1. Dos Fatos O Requerente recebe um único e mísero salário mínimo do INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, pelo qual faz malabarismos para sobreviver, se obrigando a suportar situações extrema mentes precárias e limitadas economicamente, permanecendo muitas vezes com taxas de energia elétrica e agua vencidas, razões pelas quais nunca houve e não há o menor interesse em fazer seguro de vida; Meses atrás o Requerente recebeu em seu domicílio CERTIFICADO DE ADESÃO POR SEGURO xxxxxx não reconhecendo, portanto, de forma alguma a referida adesão, enfatizando

que, se o fez, se aderiu, foi de maneira enganosa, arditosa, artificiosa, sorrateira e desleal, que se utilizaram da inocência e ingenuidade pelo fato de ser SEMI-ANALFABETO e ENXERGAR APENAS 20% DE UM DOS OLHOS; O Autor é semianalfabeto, sabendo apenas ler e escrever com muita dificuldade, e além disso tem deficiência visual em um dos olhos, (é cego), e enxerga apenas um percentual do outro, tratando-se de pessoa simples, humilde, pobre na acepção jurídica, que sobrevive do salário mínimo e complementa renda consertando furos de pneus de bicicletas em uma pequena oficina, e suas vestes são visivelmente surradas e carregadas de restos de óleos, graxas e ferrugens, apresentando as mãos grossas e escurecidas pelo acúmulo de sobras de graxas. 2. Dos Pedidos a) Saber efetivamente quantos meses e quais valores foram debitados do seu salário pelo xxxxxx. b) Restituir pelo prazo de 15 dias todos os valores ilícitamente cobrados do Requerente, devolvidos corrigidos e em dobro, conforme art. 42 do CDC, parágrafo único, da lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. c) Se a restituição não for realizada conforme exigência a alternativa será através do manto da Justiça; Navegantes (SC), 21 de Julho de 2019. xxxxxx

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Sr(a). xxxxxx, Boa Tarde! Sua reclamação foi finalizada, conforme contato telefônico realizado em 31/07/2019 às 14:57 hs, onde foram esclarecidos os procedimentos referente a sua solicitação. Permanecemos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento. www.sabemi.com.br ou nosso SAC 0800 880 1900 ou pelo e-mail XXXXXXXXXXXX@XXXXX.XXX no horário das 8h às 20h de segunda à sexta feira. Atenciosamente xxxx xxxx.

Avaliação - Nota 1 - Deu sorte a xxxx que nesse oportuno não será cobrada, e, em dobro, nenhum débito efetuado na conta do Requerente, porque apesar de ter enviado CERTIFICADO DE ADESÃO ao seu domicílio, mesmo assim não conseguiu debitar em sua conta no Banco xxxx nenhuma parcela do mencionado seguro, não que não tenha tentado, pois tentou sim, por quatro vezes, mas o Requerente sendo ao mesmo tempo também assaltado em sua conta por várias outras seguradoras, depois de descoberto, encerrou a conta. Na data de ontem, 31/07, o Requerente recebeu cópia do contrato da apólice do SEGURO xxxxx que alega ter sido assinado pelo próprio Requerente, o que não se amolda com a realidade, e, muito menos com a grafia detalhada de sua assinatura, razão pela qual, mais uma vez, tendo em vista que a xxxxx não conseguiu perpetrar nenhum débito na sua conta bancária, em razão disso NÃO IRÁ AJUIZAR AÇÃO CONTRA A xxxxx E REQUERER PERÍCIA NA ASSINATURA, PORQUE SE O FIZER CERTAMENTE ENTRARÁ NA SEARA CRIMINAL.. Por fim

• **Relato 26** - 15/07/2019, Teresina - PI

Quando contratei um empréstimo na modalidade consignado junto à xxxxxx, foi incluído um seguro chamado "Seguro Prestamista", na mesma data da abertura da conta, dia 03/02/2017, cuja o valor do prêmio estar de R\$ 1.585,69 (um mil quinhentos e oitenta e cinco reais e sessenta e nove centavos).Ocorre que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos meu consentimento, de maneira que, somente na presente data é que tomei conhecimento de que há este seguro, no entanto, reitero que nunca contratei este seguro e nem o solicitei.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá xxxx, boa tarde! Conforme contato telefônico realizado em 18.07.2019 às 16h32min a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e xxxxx 000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 1 -<não há comentários do consumidor>

- **Relato 27** - 03/07/2019, Timon - MA

Quando contratei um referido empréstimo, na modalidade consignado, junto à xxxxxxxxxl no dia 13 12 2016, o funcionário(a) do banco incluiu juntamente com o empréstimo, um seguro chamado "Seguro Prestamista PF" na mesma data da contratação do referido empréstimo, cujo prêmio está no valor de R\$ 4.114,09 (quatro mil cento e quatorze reais e nove centavos). Ocorre que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos meu consentimento, de maneira que, somente na presente data é que tomei conhecimento de que há este seguro em minha conta, no entanto, reitero que nunca contratei este seguro e nem o solicitei.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá xxxxx boa tarde! Conforme contato telefônico realizado em 08/07/2019, às 16:48 a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 xxxxxxx (Demais regiões), de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação -Nota 1 - <não há comentários do consumidor>

Critério 5:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, 1º e 2º semestre de 2019, nota 4 e 5 - (todos os 8 relatos encontrados)

- **Relato 28** - 24/02/2019, Lago Verde - MA

Desde agosto de 2017 vem sendo descontado diretamente da minha conta bancária a quantia média de R\$ 15,16 (em anexo extratos bancários). Desconheço por completo a Reclamada, e jamais contratei algum tipo de serviço para autorizá-la a debitar diretamente em minha conta bancária. Acredito ter sido vítima de prestação de serviços fraudulentos. Solicito o imediato cancelamento.

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá xxxx Informamos que por questões de sigilo a resposta foi encaminhada por mensagem privada. Aproveitamos para pedir desculpas pelo transtorno causado, e colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos. Solicitamos a gentileza de retornar ao Site para avaliar nosso atendimento. Foi um prazer atendê-la. Desejamos uma ótima semana! xxxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 29** - 13/02/2019, Ibirá - SP

SEGURO FOI FEITO PARA CONCRETIZAR, FINANCIAMENTO IMOBILIARIO! COMPLETANDO UM ANO FOI RENOVADO AUTOMATICAMENTE, LIGUEI PEDINDO PRA CANCELAR MAIS TIVE Q PAGAR 2 PARCELAS POIS ESTAVA EM DEBITO AUTOMATICO AS PARCELAS, SOLICITEI CANCELAMENTO, E RECEBI POR SMS QUE AVERIA DEVOLUÇÃO DOS VALORES, SENDO Q NÃO OUVI A DEVOLUÇÃO !

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá xxxx bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou xxxxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 5 - agradeço a atenção da xxxxxxx ! responderam minha solicitação, esperando apenas reembolso !

- **Relato 30** - 05/06/2019, Taquara - RS

Esta sendo descontado um valor de R\$ 30,00 mensal da minha aposentadoria, tomei ciência desse valor que esta sendo descontado há pouco tempo, sendo que não fiz nenhuma contratação de seguro e não quero este serviço

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Sr(a). Dulce, boa tarde!! Sua reclamação foi atendida e finalizada, conforme contato telefônico realizado em 11/06/2019 às 15:37 hs hs. Pedimos a gentileza, retorne ao site www.consumidor.gov.com.br e avalie o nosso atendimento. Permanecemos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.sabemi.com.br ou nosso SAC 0800 880 1900 ou pelo e-mail: XXXXXXXXXXXX@XXXXX.XXX no horário das 08hs às 20 hs de segunda à sexta feira.

Avaliação - Nota 4 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 31** - 21/05/2019, Araucária - PR

Em abril de 2018 após financiar meu apartamento, recebi uma ligação de um correspondente da xxxxxx informando que eu deveria ir até o local indicado, Centro de Curitiba para assinar uns documentos, e que eu deveria já levar uma quantia de R\$800,00 reais em espécie pois tratava-se do pagamento de documentações. Então levei o dinheiro entreguei ao correspondente não me explicaram exatamente para o que era aquele valor, não assinei nenhum recibo de pagamento, nada. Em abril 2019 entrei em contato com a caixa e por telefone me disseram que tratava-se de um seguro de vida, Nome Vida da xxxx então falei que não havia solicitado isso e não havia sido informada então pedi estorno, porém estornaram somente o valor de R\$496,00, alegaram que não poderiam estornar o valor total devido ao tempo que já havia passado, então entrei em contato novamente com a caixa e novamente a solicitação do estorno foi negado!

Resposta (10 dia(s) depois)

Prezada senhora Michele; Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, Atendimento resolutivo

Avaliação - Nota 4 - Minha reclamação não foi resolvida!

- **Relato 32** - 24/10/2019, Juiz de Fora - MG

Este ano fiz a aquisição de um apartamento, financiado pelo Minha Casa Minha Vida. Em um determinado momento da aquisição, foi solicitado meu comparecimento ao local com uma quantia em espécie de R\$ 750,00, que segundo o correspondente, seria referente à avaliação do imóvel. Recentemente, verifiquei que, na verdade, este valor é referente a dois seguros que não solicitei, ou seja, fui ludibriada. Fiz uma reclamação no SAC da xxxx Seguradora e recebi um e-mail hoje dizendo que ressarcirão o valor total de um dos seguros (30 reais) e parcial de outro (246,69 reais).

Resposta (8 dia(s) depois)

Oi xxxx, boa tarde! Tudo bem? Demanda atendida e finalizada, conforme contato telefônico em 01/11/2019 às 12h22min. Esclarecemos que todas as informações passadas no contato sobre o seguro, cancelamento e devolução, foram enviadas para o seu e-mail. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxx00 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. Atenciosamente, xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - O atendente xxxxx foi extremamente solícito e educado. Recebi tratamento personalizado, telefonou-me com frequência para dar esclarecimentos a respeito do andamento da reclamação sem deixar de registrar os dados neste site. Infelizmente, não consegui recuperar todo o valor que paguei ao banco, pois não ficou esclarecido o que foi feito com o restante do dinheiro que não foi aplicado em seguros. Porém, no que diz respeito à xxxxx, agradeço ao xxxxx por fazer o possível e me atender com excelência.

- **Relato 33** - 12/11/2019, Brasília - DF

Prezados, trata-se de medida abusiva que fere gravemente os direitos consumidores e boa-fé objetiva que reger as relações de consumo. Por telefone contactei meu banco (xxxxxx - AGÊNCIA xxxx) para realizar a renovação do meu empréstimo consignado. Foi-me dito que para eu contratar os empréstimo nas condições que eu gostaria e com a melhor taxa possível de 1,05% eu deveria contratar também um seguro para o empréstimo. Diante da vinculação do contrato e da disponibilização da renovação do empréstimo a contratação do seguro, anui com a contratação do empréstimo com o referido seguro DITO OBRIGATÓRIO do empréstimo. Data de contratação do empréstimo - 05/11/2019. Ocorre que no dia posterior a contratação do empréstimo, dia 06/11/2019, recebi um email informando que eu teria contratado um SEGURO DE VIDA e ao verificar no extrato bancário percebi que foi descontado/cobrado o valor de R\$ 3.082,63. De imediato entrei em contato com minha agência e falei com o funcionário que me atendeu e negociou o empréstimo. Ele me disse que foi avisado acerca da necessidade da contratação de um seguro para que fosse disponibilizado o empréstimo nas condições pedidas e oferecidas de taxa 1,05%, e disse que o seguro era de vida, mas caso eu quisesse eu poderia agora optar por um outro seguro denominado prestamista. Eu então informei que em nenhum momento fui informado que estaria contratando um seguro de vida, que não anui, nem assinei a contratação de nenhum seguro de vida e não tinha autorizado o desconto do seguro no valor de R\$ 3.082,63. Isto é, foram várias práticas abusivas e ilegais cometidas: 1º a vinculação da disponibilização do empréstimo com a taxa de 1,05% a contratação de um seguro para o

empréstimo; 2º foi dito que era necessário/obrigatório a contratação de um seguro para o empréstimo, em momento nenhum foi dito que era obrigatório a contratação de um seguro de vida; 3. não foi dito que eu estava contratando um seguro de vida no valor de R\$ 3.082,63; 4. não foi me dada nenhum documento (Contrato e apólice) para que eu tivesse conhecimento da contratação do seguro de vida e o assinasse; isto é, não anui e não assinei nenhuma apólice ou contrato de seguro de vida (Vide doc que recebi por email que não consta assinatura).

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá, xxx, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou xxxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. xxxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Agradeço a resposta e a proposta de solução satisfatória. aguardo a efetivação do reembolso para concluirmos a presente demanda de forma resolva resolvida. Grato. xxxx

• **Relato 34** - 15/08/2019, Camboriú - SC

Em 06/08/2019 verifiquei o boleto de cobrança do cartão do financiamento habitacional na qual constava cobrança do serviço das seguintes propostas XXX.XXX.XXX-XX319, XXX.XXX.XXX-XX327,XXX.XXX.XXX-XX335 no aproximadamente por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação e nunca assinei peça reconhecimento de termo de autenticidade. Tenho o financiamento desde 30/01/2018 protocolado sob nº 38749 conta conjunta do financiamento de habitação na conta corrente peça ressarcimento não reconheço a assinatura que me enviou do contrato do seguro de vida no meu nome .

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Jéssica, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - Oi Boa tarde tenho que continuar a questão pois no meu extrato mostra que foi debitados seguros de vida no mês de julho e agosto

• **Relato 35** - 07/07/2019, São Paulo - SP

Nesta semana fui efetuar o pagamento de minha fatura e ao verificar o recibo notei a cobrança do Microseguro xxxxno valor de R\$ 19,90 e um item descrito Parc Sugestão no valor de R\$ 18,58 (décima primeira e última parcela).

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Verônica, como vai? Recebemos sua manifestação e informamos que o seguro já consta cancelado e o estorno já foi feito, estará evidente na sua próxima fatura. Atenciosamente; Larissaxxxx - Mídias Sociais xxxxx NA LOJA, NO APP, NO SITE, EM FAMÍLIA
Avaliação - Nota 5 - Descontaram tudo que me foi cobrado por meses?

Critério 6:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação resolvida, 1º semestre de 2020, nota 1 (todos os 6 relatos encontrados)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>. The page title is "Consulta". The search filters are as follows:

- Palavras Chave: Palavras Chave
- Segmento de Mercado: Seleccione
- Fornecedor: Seleccione
- Região: Seleccione
- UF: Seleccione
- Cidade: Seleccione
- Área: Seleccione
- Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Problemas: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
- Período: 01/01/2020 a 30/06/2020
- Avaliação: Resolvida
- Nota do Consumidor: 1

Buttons for "Limpar" and "Pesquisar" are visible at the bottom of the filter section.

- **Relato 36 - 07/05/2020, Rio Brillhante - MS**

Fiz um empréstimo consignado no dia 11/04/2019, não fui informado sobre seguro nenhum em meu nome. Paçadosse mas de um ano no dia 30/04/2020 a agência xxxx 1xx9 onde fiz o empréstimo fez um desconto de 1.018,21 do meu pagamento mensal fui até lá e descobri que se tratava do tal seguro, pedi o cancelamento e o reembolso, mas até agora nada do meu dinheiro. A pergunta é quem vai pagar os meus prejuízos financeiros já que minhas contas vão atrasar por causa desse desconto indevido já que não fui informado e o meu dinheiro quando vão devolver. Quero meus 1.018,21 de volta não aceito nem um centavo a menos. Depois depois do descoberto pedi pra ter acesso a transações financeiras no aplicativo, as outras duas apólices eu consigo ver a que eu pedi pra cancelar por telefone não, será que ela existe já que nem como cancelada ela aparece. Tenho cadastro positivo pois sempre pago minhas contas em dia caso atrase uma contra minha vou procurar orientação jurídica sobre o assunto.

Resposta (5 dias) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria Bradesco Seguros

Avaliação - Nota 1 - Liguei dia 30/04/2020, meu dinheiro caiu na conta hoje, meu cartão de crédito já teria vencido a três dias se não tivesse pegado emprestado para pagar...

- **Relato 37 - 07/04/2020, Colinas - MA**

A parte Autora requereu junto ao INSS a concessão de um benefício previdenciário, o qual foi concedido e direcionado o pagamento para a instituição financeira Banco xxxxxS/A, após a concessão do benefício previdenciário o Autor compareceu a referida instituição para receber sua aposentadoria e seu cartão benefício. Contudo os funcionários da agência informaram que o cartão benefício não tinha chegado na agência, então encaminharam o Autor para um correspondente bancário, conveniado com a instituição Bradesco S/A, para que ele solicitasse a emissão de um novo cartão benefício. Porém ao chegar no correspondente bancário o autor foi obrigado a assinar diversos documentos, mas sempre imaginando se tratar da solicitação de um cartão benefício, contudo foi feita a abertura de uma conta corrente e no mês seguinte apareceram diversos descontos no benefício previdenciário do Requerente, Ao verificar esses descontos o autor procurou o gerente do banco, sendo que este simplesmente informou que se tratava de um desconto contrato no momento que o autor solicitou o cartão benefício. Verifica-se que se trata venda “casada”, na espécie a instituição Requerida condicionou o pagamento do benefício previdenciário do autor, a contratação de um Seguro de Vida. Dessarte, vê-se que essas tarifas bancárias, impostas a esse como condição de celebração do pacto, devem ser tidas por ilegais. Por conseguinte, devolvidas corrigidas àquele.

Resposta (13 dia(s) depois)

Atendimento Consumidor.Gov Protocolo nº. 16846613 Prezado(a) Sr.(a), boa tarde! Em atenção a reclamação registrada através do site Consumidor.Gov.br, temos a informar que a xxxxx realizou diversas tentativas de contato telefônico através dos telefones registrados em nosso cadastro, porém na oportunidade não tivemos sucesso. Ressaltamos que nossas ligações são identificadas através do número de telefone DDD xx xxxxx, informamos que este número não recebe chamadas. Entendemos que para análise da reclamação é imprescindível o nosso contato, de maneira a oportunizar que tenhamos conhecimento de todos os fatores que nos trouxeram até aqui. Para que possamos melhor atendê-lo(a), solicitamos a gentileza de nos informar telefone adicional ou que entre em contato diretamente com a nossa Ouvidoria através do Telefone xxxxxx digitando o protocolo nº 8376900. O atendimento é de segunda a quinta-feira das 9h às 18h e sexta-feira das 9h às 17h. Agradecemos o contato, bem como ficamos no aguardo. Atenciosamente.

Avaliação - Nota 1- <não há comentários do consumidor>

• **Relato 38** - 17/04/2020, Londrina - PR

DEZENAS DE RECLAMAÇÕES, E NÃO DEVOLVEM MEU DINHEIRO NÃO COMPREI SEGURO DE VIDA ESTÃO ROUBANDO MEU DINHEIRO TEM LIMINAR E NÃO RESPEITAM DISSERAM QUE MANDARAM UM EMAIL,. MENTIRAAAAAA NÃO MANDARAM NADA ESTÃO ME OBRIGANDO A ENGOLIR UM MALDITO SEGURO QUE NÃO COMPREI E NÃO RESPEITAM A LEI, NÃO RESPONDEM A CITAÇÃO, E PRINCIPALMENTE CONTINUAM ME ROUBANDO QUERO MEU DINHEIRO DE VOLTA, CADE O MEU DINHEIRO:?

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Ângela, bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxxcom.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou xxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você uma excelente semana! Foi um prazer atendê-la.

Avaliação - Nota 1 - NÃO ESTOU SATISFEITA, POIS SE FOSSEM UMA EMPRESA SERIA, IDÔNEA, ÉTICA, TINHAM RESPEITADO A PRIMEIRA

MANIFESTAÇÃO FEITA CONTRARIA A ESTES DÉBITOS, ISSO EM DEZEMBRO. MAS E NECESSÁRIO PROVOCAR ESTRESSE, CONSTRANGIMENTO, OBRIGAR A ME HUMILHAR, IMPLORAR PELO MEU DINHEIRO, MESMO EXISTINDO UMA LIMINAR PROIBINDO OS DÉBITOS. ESPERO QUE NÃO REPITAM ISSO, E NÃO SE ESQUEÇAM QUE ESSES 21 DIAS FORAM INFORMADOS NO PROCESSO, E NÃO IREI ABRIR MÃO DA MULTA IMPOSTA NA LIMINAR. APAGUEM MEUS DADOS, ESQUEÇAM MAS POR PRECAUÇÃO, IREI MUDAR DE BANCO, INCLUSIVE MEUS RECEBIMENTOS DO INSS, E FECHAR ESSA CONTA. ASSIM NÃO SE CORRE MAIS O RISCO DE SER ROUBADA NOVAMENTE

- **Relato 39** - 16/02/2020, Mirassol - SP

Sou cliente xxxx tanto pessoa física (agencia xxxx - select Rio Preto) e pessoa jurídica (agencia xxxxxx- tanabi). Fui surpreendido com uma cobrança mensal de 9,95 pelo período de 6 meses debitada diretamente em conta pessoa juridica (XXXXX-X). Ocorre que nunca contratei nenhum serviço desse valor. Como é um valor que passa normalmente despercebido no extrato, só percebi apos o pagamento da 5 ou 6 parcela. Entrei entao em contato com a gerente Andrea e ela me informou que se tratava de um seguro relacionado a um cartão da minha conta pessoa física. Informei a mesma que nunca contratei nenhum seguro e solicitei o cancelamento do mesmo, que ela prontamente realizou. Porém, ela informou que não conseguiria devolver os valores cobrados erroneamente, o que me gerou insatisfação. Assim, solicito a imediata devolução do valor EM DOBRO do que foi cobrado pois não contratei nenhum seguro e estou sendo vítima de um golpe.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá, Thiago! De acordo com nosso contato estamos recontratando o prazo para lhe atender da melhor forma possível. Obrigada, Equipe xxxxx

Avaliação - Nota 1 - Pessimo atendimento com informações inverídicas e enrolando para resolver o problema.

- **Relato 40** - 15/02/2020, Manaus - AM

fui na xxxx atualizar meus dados . chegou no meu email a adesão de um seguro, no qual nao contratei. peço a ruachuelo que cancele todo e qualquer tipo de seguro nao solicitado.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá! Informamos que sua mensagem foi respondida, pedimos gentilmente que verifique o campo "Detalhes". Se restar alguma dúvida quanto ao assunto em pauta, orientamos que inclua uma interação, para que ela seja prontamente verificada e respondida. Caso contrário, pedimos gentilmente que avalie o nosso atendimento, pois sua opinião é muito importante para aprimorarmos cada vez mais nosso relacionamento junto aos nossos clientes. Agradecemos pela atenção dispensada. Cartões xxxxxo (Midway Financeira).

Avaliação - Nota 1 - nunca mais quero cartao da xxxxx. gostam de enganar as pessoas

- **Relato 41** - 09/01/2020, São José do Rio Preto - SP

Em dezembro/2019 debitou 60,00 da minha conta corrente ref. Seguro que não pedi, não fiz... No dia 02/01/2020, entrei em contato via telefone sob protocolo nº XXX.XXX.XXX-XX2 para saber do que se tratava, descobri que era seguro de vida. Pedi o cancelamento e o estorno do valor cobrado. O cancelamento disseram que foi feito, já o estorno disseram que não seria possível, que eu teria que abrir uma solicitação para averiguarem. Fiz isso e recebi um email que iriam tratar o caso até o dia 06/01/2020 e que eu receberia um e-mail da conclusão. Não recebi e-mail e muito menos o valor foi estornado.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Everton, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Ainda assim, manteremos contato com você até a finalização de todos os trâmites. Espero que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxcom.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você um ótimo fim de semana! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 1 - Depois de muita demora, dor de cabeça e burocracia, meu pedido foi atendido.

Critério 7:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)”, avaliação resolvida, 2º semestre de 2020, nota 1. (todos os 7 relatos encontrados)

- **Relato 42** - 26/09/2020, Capitão de Campos - PI

Analisando minha conta da Caixa Econômica através do meu aplicativo constatei a cobrança dessa apólice referente a um Seguro vida da gente (produto 11) no valor de R\$ 962,76 o qual nunca contratei e muito menos solicitei, acredito fielmente que foi acrescido sobre o empréstimo que contratei com vocês, pois sou cliente ativo, recebo salário , tudo nesta conta, assim desejo o cancelamento e o reembolso do valor, tendo em vista que o código do consumidor é bem claro quando se trata de compra casadas.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Aurea, Tudo bem?! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos

sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou xxxxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. xxxxx Seguradora

Avaliação - Nota 1 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 43** - 29/09/2020, Piripiri - PI

Analisando minha conta da xxxxxx através do meu aplicativo constatei a cobrança de uma apólice referente a um seguro Caixa vida mulher (produto46) no valor de R\$ 1.419,78 o qual nunca contratei e muito menos solicitei, acredito fielmente que foi acrescido sobre o empréstimo que contratei com vocês, pois sou cliente ativo, recebo salário , tudo nesta conta, assim desejo o cancelamento e o reembolso do valor, tendo em vista que o código do consumidor é bem claro quando se trata de compra casadas.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá xxxxxx, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. xxxxxSeguradora.

Avaliação - Nota 1 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 44** - 15/09/2020, Rio de Janeiro - RJ

Estive com a minha esposa na loja ponto frio do norte shopping no dia 14/09/2020 e compramos uma máquina de lavar no valor de R\$ 1999, em todo o tempo o vendedor muito versado nas palavras tentou nos "empurrar" uma garantia estendida e o tempo todo eu recusando. Daí informei de que daria uma entrada no débito (dinheiro) no valor de 600 reais e parcelaria o restante no cartão de crédito em 10x, pedimos um desconto e o vendedor informou que "concedeu" um desconto de 100 reais e informou que eu teria que pagar o frete no valor de 40 reais. Disse que me daria um "número da sorte" para um sorteio, passei o cartão de débito no valor de 600 reais e o cartão de crédito no valor de 1340 em 10x, mas depois em casa com mais calma, verifiquei que no pedido de venda consta que o débito foi no valor de 500 reais, mas no comprovante do cartão que paguei foi de 600 reais, então conclui que essa diferença de nota se deve a um seguro que foi vendido junto com a máquina de lavar, pois há um comprovante de compra de 99,90. Então na verdade o "desconto" nunca existiu e fui lubrificado a pagar um seguro que era o valor do desconto que não existiu, foi feita venda casada pelo vendedor, como ele não conseguiu me empurrar a garantia estendida, me forçou a comprar um seguro de vida no valor do desconto que ele disse que daria. O vendedor representa a instituição e não procurei o ponto frio pois essa é orientação da própria gerência de vendas para que os vendedores ajam dessa forma.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Sr. Ronaldo, bom dia! Pedimos desculpas pelo ocorrido. A reclamação gerou protocolo de atendimento 21888288. Conforme complemento anterior informa que através do canal Reclame Aqui já houve o cancelamento do serviço Vida Protegida e Premiada e que está finalizada sua reclamação. Agradecemos a compreensão e nos colocamos à disposição,

esperando estar sempre à altura de suas exigências. Central de Relacionamento xxxxx Carolina Corrêa.

Avaliação - Nota 1 - O atendente do reclame aqui foi muito cordial e solícito, mas a gerente Adriana a qual me atendeu na própria loja onde foi vendido o seguro, foi extremamente grosseira e áspera, além de me fazerem esperar cerca de 1 hora para receber a devolução do dinheiro do seguro, mesmo eu sendo cliente antigo e tendo gasto 2 mil reais na compra de uma lavadora, me destratarem, por isso acabaram de perder um cliente.

- **Relato 45** - 26/07/2020, Cuiabá - MT

Em 24/07/2020, verifiquei o extrato dos meus produtos de seguro pelo site da Caixa Seguradora, e foi aí que percebi que foi obrigado a contratar dois seguros quando fiz o financiamento imobiliário do meu apt. Como demorei a perceber que foi uma venda casada passou um ano e o seguro residencial já está próximo do vencimento (29/07/2020), não pedi o ressarcimento deste valor, pelo qual paguei 244,28 à vista na época. Assim, fiz o pedido do cancelamento da renovação do mesmo, atendimento realizado via chat da caixa seguradora. A própria atendente do chat me orientou a entrar em contato pela central de relacionamento (XXXXX-X000). No mesmo dia 24/07/2020, às 20:35h (BSB), pelo protocolo XXX.XXX.XXX-XX4, solicitei o cancelamento e ressarcimento dos valores do seguro Vida da Gente, apólice citada na reclamação, o qual tem vigência de 29/07/2019 à 31/01/2023, e do qual foi obrigado a pagar à vista o valor de 425,52 via boleto no dia 29/07/2019. Na época, estava assinando o meu contrato de financiamento imobiliário pela Caixa Econômica e fui informado que tais seguros eram obrigatórios. No entanto, recentemente descobri que tais cobranças são vendas casadas e pelo de Defesa do Consumidor não sou obrigado a aceitar. Então pedi o cancelamento da apólice e ressarcimento dos valores que ainda fazem referência aos meses de vigência do contrato. No entanto, o atendente me informou que eu perderia o direito da apólice e não seria ressarcido com os valores pendentes já que fui instruído pelo gerente no momento da assinatura.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá MARCOS, bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 1 - É lamentável a atitude da instituição financeira que faz uma coerção para a assinatura de contratos de seguros, afirmando, inclusive o próprio gerente da agência financeira que, sem a aquisição destes "seguros" não é possível conseguir o financiamento imobiliário.

- **Relato 46** - 18/06/2020, Contagem - MG

Fui dar entrada no FGTS, na caixa da avenida Abílio Machado, me ofereceram seguro de vida, disse que não e não tinha interesse, insistiram muito, eu relutei, mas pressionaram e falaram que liberariam o FGTS somente com a contratação desse seguro de vida. Eu desempregado, precisando do dinheiro do FGTS, concordei pois fui coagido, eles dizendo que eu poderia cancelar a qualquer momento, mas se passaram 8 meses, não obtive o cancelamento, tentando cancelar várias vezes, totalizando 10 parcelas de 139.90. Não tenho interesse de continuar pagando, pois fui coagido a fazer esse seguro, sem interesse e não tenho condições de paga-lo todo mês, pois ainda estou desempregado, fizeram uma venda casada ilegalmente conforme o código de defesa do consumidor artigo 39, solicito a devolução do valor pago total

que deverá ser devolvido como crédito em minha conta do próprio banco conforme o código 42 do cdc, e o cancelamento imediato das parcelas vincendas e cancelamento do contrato

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá Vitor, A solicitação foi atendida e finalizada conforme e-mail enviado em 03/06/2020 às 08h42. Estou à disposição para outros esclarecimentos por meio dos canais de atendimento: www.cxxxxxx.com.br – Fale Conosco - Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Assistência Dia & Noite e sinistros, 0800 xxxxxxx, os atendimentos das assistências funcionam 24 horas, 7 dias por semana, inclusive nos feriados nacionais. Para sinistros, o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8 às 21 horas. xxxxx SEGURADORA

Avaliação - Nota 1 - coação restituição em desacordo com o art 42 do cdc uma vez q devido a coacao a contratacao e pgto

- **Relato 47** - 08/07/2020, Piraquara - PR

Fiz emprestimo nesse banco a qual me induziram a fazer um seguro presta missa para ocorrer o emprestimo,eu sendo funcionaria publica,depois de um prazo alegaram que haveria estorno do premio...passado o prazo,feito a solicitacao do mesmo ,reclamei na ouvidoria do banco sem retorno ou deposito do valor acordado em contrato.

Resposta (7 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxxx Seguros

Avaliação - Nota 1 - Precisamos de mais bancos no Brasill para aumentar a concorrencia...bancos digitais...sejam bem vindos.

- **Relato 48** - 07/07/2020, Cabeceira Grande - MG

Olá, gostaria de registrar minha insatisfação com a caixa, dia 29/06/2020 me ligaram oferecendo um empréstimo consignado, me interessei pela proposta,mas logo me ligaram novamente me falando que deveria ser feito um seguro porque só assim seria liberado o empréstimo. No dia 30/06 fui na agência para assinar o contrato do empréstimo e no ato questioneei a gerente sobre o seguro se era obrigatório, e ela me informou que estava condicionado ao empréstimo essa aceitação! Sendo assim, configurou VENDA CASADA, uma forma de vincular a compra de um produto ou serviço a outro. O Banco Central proíbe a prática e o Código de Defesa do Consumidor - CDC (art. 39, I), constituindo inclusive contra as relações de consumo (art. 5, II, da Lei n. 8.137/90). Solicito o cancelamento deste seguro e a devolução do valor de R\$ 5.652,78 cobrado indevidamente. Que inclusive posso provar a venda casada! Não quero receber ligação ou email da agência 0942, pois não confio mais e tenho medo de ser assediado! Desde já agradeço.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá xxxx, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 1 - não há comentários do consumidor>

Critério 8:

Crítério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/ não reconhecido/não solicitado”, 1º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5. (Analisados todos os casos de seguradoras com comentários)

The screenshot shows the 'Consulta' (Search) page on the Consumidor.gov.br website. The page is titled 'Consulta' and contains a search form with several filters. The 'Palavras Chave' field is empty. The 'Segmento de Mercado' is set to 'Selezione'. The 'Fornecedor' is set to 'Selezione'. The 'Região' is set to 'Selezione'. The 'UF' is set to 'Selezione'. The 'Cidade' is set to 'Selezione'. The 'Área' is set to 'Selezione'. The 'Assunto' is set to 'Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego'. The 'Problemas' is set to 'Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado'. The 'Período' is set to '01/01/2020' to '30/06/2020'. The 'Avaliação' is set to 'Resolvida'. The 'Nota do Consumidor' is set to '5'. There are buttons for 'Limpar' and 'Pesquisar'.

- **Relato 49 - 18/06/2020, Itapema - SC**

Em 11/06/20 verifiquei a o extrato da conta corrente, na qual constava cobrança do serviço seguro xxxxx no valor de R\$21,95 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. Em contato com meu banco, o mesmo afirma que há anos tem essa cobrança. Realizei reclamação no site RECLAME AQUI e a resposta da empresa foi uma mensagem automática indicando ter finalizado a reclamação sem ao menos entrar e contato com o cliente, ou seja tentando omitir as informações, sendo que no "portal do segurado"do site FOI APAGADO AS INFORMAÇÕES QUE ALI ESTAVAM NO DIA 11/06/20, quando tomei ciência da cobrança infundada eu reuni provas, tais como apólice, extratos da conta etc... Os dados da Apólice estão errados, além de que a emissão da dita apólice é 23/02/2017, e o início da VIGÊNCIA DE TAL SEGURO É DE 06/03/2020 á 06/03/2021, TAMBÉM o endereço nem sequer existe na cidade onde eu residia. No dia 17/06/20 entrei em contato pelo Whatsapp comercial, no qual a atendente JULIA me informou que foi cancelado, sem passar muitos detalhes.

Resposta (no mesmo dia)

Olá Valdomiro, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais

Avaliação - Nota 5 - Nota 5 FUNCIONARIA ANDREA ATENDEU MUITO BEM, EXCELENTE PROFISSIONAL.

- **Relato 50** - 10/06/2020, Guarulhos - SP

Boa noite. Após instalação do app do xxx, tenho acompanhado o extrato da conta e verifiquei que está sendo cobrado valor de R\$102,83 referente ao Seguro de Vida e valor de R\$34,20 referente a um título de capitalização. Ambas cobranças estão sendo feitas indevidamente sem a minha ciência. Se por acaso tiver alguma assinatura, deve ter sido alguma venda casada, o que é ilegal por lei.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Paulo, Em atenção a sua solicitação, informamos que a mesma foi atendida. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, xxxSeguros | Capitalização Atendimento | Reclame Aqui Acesse [www.xxx.com.br / Atendimento](http://www.xxx.com.br/Atendimento) / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento xxx Seguros para correntistas 4004 4xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Foram super atenciosos. Tudo resolvido já. Agradeço ao apoio :D

- **Relato 51** - 17/06/2020, Caruaru - PE

data Em (15/06/2020) verifiquei a o extrato conta corrente na qual constava cobrança do serviço de seguro de vida, vida da gente no valor de até o momento pago de 699,00 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. Onde foi contatado que no dia 07/02/2019 foi o início da vigência desse contrato onde eu não sabia que existia o mesmo pois quando assinei com a faixa para abrir a conta corrente não foi me repassado que haveria esse seguro pago por mim onde esta sendo descontado o valor todo mês.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Gilmar, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-lo. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Agradeço a atenção e muito obrigado

- **Relato 52** - 06/06/2020, Maringá - PR

Olá, A 1 ano atrás fiz o cartão pernambucanas em uma loja da mesma, só que no momento da contratação a atendente me ofereceu alguns seguros o qual eu neguei. Nunca utilizei o cartão ainda, embora eu tenho ele a mais de 1 ano. recentemente estava pensando em usar esse cartão, então decidi abrir o aplicativo e verificar meu limite, Quando me deparei com o seguro "prime" que esta sendo cobrado 5 parcelas de 12 reais. Eu desconheço esse seguro e nunca solicitei o mesmo. No momento da contratação do meu cartão a atendente afirmou que o cartão era sem anuidade e sem tarifas! Liguei na central de atendimento da pernambucanas e a resposta que obtive que eu vou ter que pagar esse valor dos seguros que soma até o dia de hoje em : R\$48,00. é pouco, mas desconheço esse valor e me negarei a pagar pois é um serviço que nunca solicitei. Então fica aqui meu pedido de cancelamento desse seguro pois desconheço.

Resposta (13 dia(s) depois)

Olá Cicero, como vai? Recebemos a sua manifestação e informamos que o débito prime está cancelado e solicitamos o ajuste no valor de R\$ 48,00 para que você não fique com débito pendente. Atenciosamente; Larissa Você sabia que a Pernambucanas está a um clique de você? Basta incluir na sua agenda do celular o número 11 XXXXX-X441 e chamar a gente no Whatsapp. Fácil, prático e digital! Pernambucanas - Mídias Sociais Pernambucanas NA LOJA, NO APP, NO SITE, EM FAMÍLIA

Avaliação - Nota 5 - Ok obrigado! Vou aguardar o zeramento da fatura.

- **Relato 53** - 05/06/2020, São Paulo - SP

Em 05/06/2020 verifiquei no extrato da conta corrente (lançamentos futuros) na qual consta cobrança do serviço seguro vida da gente no valor de R\$25,03 e R\$24,06 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. Entrei em contato com a seguradora, porém deram a informação que estão sem sistema (há 5 minutos), mas minhas duas ligações hj foram com intervalos de quase 10 minutos. Os débitos constam em lançamentos futuros para serem lançados na data de hj, 05/06.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x 000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - Tudo certo, cancelamento e estorno da cobrança efetuados com sucesso.

- **Relato 54** - 15/06/2020, Campo Grande - MS

Tirei um extrato da minha conta corrente em 05/06/2020, e vi um desconto referente Previsul, que até a presente data, não sabia do que se tratava, ao pesquisar na internet descobri que se trata de uma empresa que esta sendo investigada por cobrança indevida. Entrei em contato com a empresa e descobri que tenho o seguro desde 03/05/2018, e que foi contratado através do estipulante UNIÃO NACIONAL SERVIDORES PÚBLICOS. Em momento algum me foi falado sobre esse seguro, em momento algum eu solicitei esse seguro. Tentei solicitar o cancelamento via atendimento whatsapp, mas não era possível, me passaram esse numero: 300x xxxx (capital e cidades metropolitanas) ou 0800 xxx xxx (demais localidades), de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados nacionais. Opção 5; o qual tentei incessantemente e a ligação cai.

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá Angélica, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.previsul.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 6773 (capital e cidades metropolitanas) e 0800 709 8059 (demais

Avaliação - Nota 5 - A empresa respondeu de forma muito rápida e muito atenciosa. Agradeço pela atenção e respeito ao consumidor. No aguardo da devolutiva

• **Relato 55** - 04/06/2020, Santo André - SP

No mês de maio de 2019 devido o financiamento de nosso apartamento, fomos obrigados a abrir uma conta corrente na xxxx e para manter vínculo também fomos obrigados a adquirir um seguro de vida atrelados um no CPF da minha esposa e outra em meu CPF já que a conta é conjunta. O pagamento foia vista de ambos e foi nos prometido que a vigência seria de um ano, finalizando em maio de 2020, porém na data de 03/06/2020 recebi um e-mail informando que as parcelas do próximo ano seriam automáticas e debitas de minha conta, sendo que não realizamos nenhuma renovação já que nos foi ofertado apenas por um ano e que se quiséssemos, teríamos que solicitar a renovação. Entramos em contato, eu e minha esposa com a caixa seguradora e abrimos o protocolo de cancelamento de ambos atrelados a nossos CPF's. Gostaríamos de um acompanhamento do caso por esse canal e caso não haja uma resolução, acionaremos nossos direitos de consumidor no teor da lei a qual nos compete. Protocolos abertos junto a caixa seguradora: XXX.XXX.XXX-XX7 / XXX.XXX.XXX-XX0. Detalhe que já consta uma parcela programada a ser debitada de minha conta junto a caixa no dia 25 de junho sem seu consentimento. Apólice atrelado ao histórico relatado e a conta corrente aberta no ato da contratação do financiamento habitacional na qual ficamos reféns com a obrigatoriedade da contratação do seguro - XXX.XXX.XXX-XX759.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Fabio, bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 09 às 19h. Desejamos à você uma excelente semana! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 5 - Rápido, porém duvidoso porque por mais que alegam ter cancelado as apólices em meu nome e de minha esposa, no Site da xxxx Seguradora permanece ativo. Quero acreditar que é falta de atualização. Espero não receber cobranças na data do vencimento.

• **Relato 56** - 18/05/2020, Oeiras - PI

Venho por meio do presente reclamar o seguinte fato: Sou pensionista e possuo uma conta Poupança na Caixa Econômica Federal, agencia xxx, conta xxXXXXXX-X . Que ao acessar o site da caixa seguros através do endereço eletrônico: www.caixaseguradora.com.br, constatei que existem várias apólices de seguro em meu nome, sob os números XXX.XXX.XXX-XX1xxx, XXX.XXX.XXX-XX1546219, XXX.XXX.XXX-XX1546308, XXX.XXX.XXX-XX XXX.XXX.XXX-XX; QUE já fiz alguns empréstimos consignados junto a xxxxx e possivelmente nestas datas os funcionários que me atenderam tenham contratado tais seguros, SEM MEU CONHECIMENTO, NEM MINHA AUTORIZAÇÃO, pois no momento da contratação dos empréstimos não me foi informado sob a contratação de tais seguros; QUE no total foi debitado de minha conta para pagamento das referidas apólices a quantia de R\$ 1.647,76.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Maria, tudo bem? Espero que sim! 9 Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelos transtornos causados. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento:

www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Fui atendida por uma pessoa muito educada resolvendo com clareza a minha reclamação.

- **Relato 57** - 25/05/2020, Divinópolis - MG

SOU APOSENTADO E LEIGO NÃO TENHO ACESSO A MINHA CONTA E NÃO CONSIGO VER O QUE É DEBITADO DE MIM NA CONTA ATÉ QUE MINHA FILHA TIROU UM EXTRATO E VIU QUE É DEBITADO UM SEGURO DA CAIXA QUE EU NÃO CONTRATEI. TENHO DOIS SEGUROS UM RESIDENCIAL E OUTRO DE VEICULO QUE EU SOLICITEI E CONTRATEI, MAS ESSE SEGURO DE VIDA EU NÃO SOLICITEI E SOMENTE AGORA EU VI QUE DESCONTA DE MIM DEZ DE 18/12/2018. MINHA FILHA LIGOU E PEDIU O CANCELAMENTO E ELES COLOCOU EMPECILHO PARA CANCELAR FALANDO QUE O CADASTRO ESTÁ DESATUALIZADO. ELA FOI OLHAR O CADASTRO NO SITE NÃO TEM MEU TELEFONE É UM NUMERO (31) XXXXX-X608 QUE EU NÃO CONHEÇO.

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - GOSTARIA DE AGRADECER E PARABENIZAR A xxx PELO RESPEITO E RESPONSABILIDADE COM O SEU CLIENTE, MEU PROBLEMA FOI SOLUCIONADO.

- **Relato 58** - 30/04/2020, Vila Velha - ES

Foi debitado em minha conta no dia 06/04/2020 um valor de R\$198,48 referente Seguro: "Vida Multi Premiado Super" e já está previsto nos lançamentos futuros um novo débito, de mesmo valor, para o dia 05/05/2020. Ocorre que não contratei serviço algum para essa vigência. Em consulta ao App, verifico que a proposta é datada de 17/01/2019, ocasião da compra do meu apartamento, onde contratei financiamento habitacional com a CEF, porém, sem contratação de seguro de vida nesses termos. Encaminho as evidências em anexo. Dados bancários: AG XXXXX-X01 | CC XXXXX-X.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Sergio, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você uma excelente semana! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 5 - Atendeu integralmente minha solicitação em tempo hábil.

- **Relato 59** - 29/04/2020, São José do Rio Preto - SP

Comprei um veículo financiado pelo Banco xxx em XXXXX-XXXXXX-X018 e ao realizar a compra foi embutido um valor de seguro que só tomei ciência ao verificar no detalhamento na Área do Cliente do Banco xxx. Verifiquei a existência do seguinte item: (+) Valor do seguro R\$ 1.200,00. Não realizei a contratação deste seguro. No ato da assinatura do contrato, nada foi informado sobre a existência de um seguro, pois fui pra comprar um carro e não um seguro. A cessão de crédito não pode ser condicionada a venda de outros produtos e serviços, caracterizando uma venda casada. Quero a restituição integral do valor pago de R\$1.200,00, tendo em vista que já sofri descapitalização neste período e nem sabia da existência deste seguro. Procurei na internet e encontrei o site <https://www.panseguros.com.br/chat/index.html> que agora se chama Too Seguros, através do protocolo XXX.XXX.XXX-XX28124, para fornecer o número da apólice (XXX.XXX.XXX-XX92) e já fui informado que fazem o cancelamento e restituição parcial dos valores. Mas como não contratei nenhum seguro e fui comprar um carro, tenho direito do valor integral.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Fernando, Enviamos para você uma mensagem privada Para visualiza-la clique no botão azul “Detalhes” e também no botão “Anexos”, que estão localizados na coluna “Ações” dessa mesma página. Qualquer Dúvida, permanecemos à disposição! Atendimento Digital Banco xxx

Avaliação - Nota 5 - Estou resolvendo direto com a xxx Seguros. Obrigado.

- **Relato 60** - 27/04/2020, Vitória - ES

Olá hoje dia 27/04/2020 Recebi um email com uma cobrança referente a mesma citada a cima eu desde então desconheço essa cobrança pois já usei um chip da operadora oi mais nunca fiz contrato ou solicitação de planos junto a mesma Por esse motivo venho solicitá a correção do mesmo Recebi um email com uma cobrança referente a mesma citada a cima eu desde então desconheço essa cobrança pois já usei um chip da operadora oi mais nunca fiz contrato ou solicitação de planos junto a mesma Por esse motivo venho solicitá a correção do mesmo

Resposta (8 dia(s) depois)

Bom Dia! "Conforme contato realizado no dia 05/05/2020, sua solicitação foi atendida e devidamente esclarecida. Em anexo segue carta com detalhes do tratamento. Uma dica: pelo Smartphone talvez você não consiga consultar os anexos disponibilizados. Isto pode acontecer devido à funcionalidade que varia de aparelho para aparelho, mas pelo computador ou Notebook o acesso ao anexo é garantido. Peço que avalie. Sua opinião é importante e contribuirá para qualidade do meu atendimento” Atenciosamente Fabiany Atendimento OI

Avaliação - Nota 5 - Ok solicitação atendida

- **Relato 61** - 24/04/2020, Icatu - MA

bom dia, a alguns meses notei a cobrança de 2 seguros de vida na minha conta (xxx vida e Previdência e xxx Seguros Brasil SA) , porém nenhum destes foi contratado por mim. fui ao gerente da minha agencia, ele disse que seria resolvido, mais até o momento esses dois seguros estão sendo descontados da minha conta, mais de 60 reais. já fui 2 vezes e essa cobrança continua.

Resposta (5 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - agradeço a empresa xxx vida e previdência pela atenção e disposição em resolver o meu problema, hoje como informado pela empresa foi depositado os valores. espero que essa mesma atenção aos clientes seja implantada nas agencias do banco xxx. obrigado!

- **Relato 62** - 27/03/2020, Rio de Janeiro - RJ

Eu já não aguento mais essa cobrança de R\$8 referente a seguradora na minha conta. O gerente do Banco me ligou, me ofereceu esse Seguro, eu deixei bem claro na ligação que eu NÃO queria, que eu NÃO tinha interesse e ainda sim esse serviço foi ativado! Ele já entrou em contato comigo outras vezes, se desculpou, disse que solicitou o cancelamento, mas todos os mês eu sou descontada deste valor e posteriormente recebo o crédito. No mês de fevereiro e no mês de Março eu fui descontada desse seguro e até o momento não teve estorno. O banco está com R\$16 meus indevidamente. Eu estou tentando resolver essa situação da melhor maneira possível. Há uns 5, 6 meses que essa situação vem se arrastando e vocês não cancelam esse Seguro.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Andressa, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Atenciosamente, xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Muito obrigada xxxx! Neste período você foi a ÚNICA que conseguiu resolver o problema, porque o meu gerente mesmo além de ter inserido um seguro na qual eu NÃO solicitei ainda foi incapaz de cancelar. Parabéns pelo trabalho :)

- **Relato 63** - 12/03/2020, Belo Horizonte - MG

Bom dia! A 30 dias venho tentando solucionar o meu problema junto a AME digital e Lecca, sem sucesso. Uma empresa chamada Rebel está me cobrando um empréstimo de R\$ 3.000,00 informando que foi feito pelo meu aplicativo AME. Ocorre que, eu não tenho acesso ao aplicativo para verificar, pois o meu login e senha foram alterados e não tenho mais acesso. Informaram que o empréstimo foi feito e transferido para o mesmo dia para a conta cadastrada no aplicativo. A conta que era cadastrada no aplicativo quando eu utilizava era conjunta com o meu ex-companheiro. Quando terminamos, eu retirei o meu nome dessa conta conjunta, ficando apenas ele o titular. Agora, como fazem um empréstimo de valor significativo, sem qualquer conferência de dados com o titular da conta AME? Sem qualquer ligação ou confirmação da solicitação de empréstimo pelo titular? Fica clara a falha na segurança do aplicativo, pois aceitou a alteração do e-mail e senha e ainda realizou um empréstimo nesse valor sem o devido cuidado. Quando fiz contato com a AME, me informaram que o empréstimo NÃO HAVIA SIDO FEITO PELO APLICATIVO, depois informaram que sim, havia sido feito pelo aplicativo. Não sei no que acreditar, pois não tenho acesso ao aplicativo e nem a conta bancária para confirmar a veracidade do empréstimo. Portanto, essa instituição financeira está agindo em desconformidade com a lei, pois fizeram empréstimo em meu nome, sem o meu consentimento e ainda transferiram o contrato (inexistente) para outra empresa. Solicito a contestação dessa despesa, pois não autorizei ou assinei qualquer contrato de empréstimo. Me informaram que foi enviado SMS para o meu celular para confirmação do empréstimo, o que é uma inverdade. Meu dados ficaram vulneráveis nesse aplicativo AME, que foi utilizado de forma indevida pela LECCA, pois nunca fiz qualquer cadastro nessa empresa. Solicito a contestação dessa transação e cancelamento desse empréstimo, pois desconheço a transação. Aguardo retorno. Atc, Maria OAB/MG xxxxxxxx

Resposta (14 dia(s) depois)

Olá Maria! Protocolo XXX.XXX.XXX-XX25 Devido ao prazo estipulado para resposta nesse site, atualizamos a demanda como respondida. No entanto, ainda estamos em tratativa sobre sua solicitação. O Ame Digital está em tratativa sobre a sua solicitação. Pedimos que aguarde um retorno até 01/04, com o posicionamento do caso ou com o parecer conclusivo para nos avaliar, pois se o caso for avaliado, o botão de interação ficará desabilitado impossibilitando a nossa interação e inclusão da solução definitiva no site. Ficamos à disposição e caso queira nos sinalizar sobre algo, por gentileza, entre em contato através do e-mail informado. Atendimento Especial Equipe xxxxs.com

Avaliação - Nota 5 - Resolvido, informaram que o empréstimo será estornado. Grata.

- **Relato 64** - 28/03/2020, Antônio João - MS

Em data 01 de março de 2020 verifiquei a o extrato da minha conta corrente na qual constava várias cobranças do serviço "PGTO COBRANÇA xxxx" no valor de R\$ 19,90, que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. Há fortes indícios que há anos está sendo feito em minha conta esses descontos indevidos.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Assunção, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no 300x xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxx (demais localidades) opção 06 ou por este canal. De segunda-feira a sexta-feira

Avaliação - Nota 5 - Atendimento rápido ao consumidor

- **Relato 65** - 19/03/2020, Dourados - MS

Realizei um financiamento de um veículo no qual foi se utilizado como financeira a instituição BV Financeira. Fiz toda a avaliação do veículo no local da compra, no qual fomos negociar as condições de pagamento. Fizemos todo o processo e realizamos o acordo através do contrato de numero 401336531. Após retirada do veículo, após muito tempo, recebi uma carta da xxxxx, citando sobre um seguro de proteção financeiro, no qual desconheço esta contratação. Após esta notificação, consultando o contrato, constatei o valor de R\$ 1.213,31 relacionado a Seguro Prestamista, no qual desconheço este produto.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Annelize, Obrigada pela oportunidade de poder te atender neste canal, informo que sua resposta encontra-se na carta anexo. Caso tenha restado alguma dúvida, inclua uma interação aqui, antes de avaliar o meu atendimento. Ah, importante mencionar que após avaliar o meu atendimento não será possível realizar novas interações neste protocolo, ok? Agora, se os esclarecimentos foram suficientes, por gentileza, peço que avalie no site a sua satisfação em relação ao meu atendimento. Posso te contar uma coisa? A nota 5 é a nota máxima do site e a sua participação é muito importante para mim, pois contribui com o meu crescimento profissional. Atenciosamente, Luana xx

Avaliação - Nota 5 - Grata pela agilidade de minha solicitação. Estarei no aguardo da restituição do valor.

- **Relato 66** - 29/02/2020, São Paulo - SP

Ah mais ou menos 5 meses abri a conta no xxxx.. e apos 1 mes percebi um desconto de 12.99 (se nao m engano) achei de inicio que era algo relacionado a anuidade ou taxa de cartao.. nao me importei.. e ai foi passando e no ultimo mes vi que ja haviam 5 ou mais parcelas de 12 descontadas, entrei no app e vi que era um seguro de vida, cancelei, e entrei em contato pedindo reembolso, o atendente me informou que seriam 7 dias pra cair com juros e correção, o valor nao caiu, vaiu 19 reais um absurdo, quero meu dinheiro de volta.. ja tentei entrar em contato, mais nao consigo ser atendido.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá, Humberto Estamos finalizando o protocolo 97278607 com o parecer através de mensagem privada. Obrigada, Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 - Era pra cair com juros ne segundo as informações passadas. mais tranquilo..obg pela solução

• **Relato 67** - 04/02/2020, Brasília - DF

Em 03/02/2020 verifiquei o extrato da conta corrente da xxxx, na qual constava cobrança do serviço de Seguro de Vida, no valor R\$ 39,45 (trinta e nove reais e quarenta e cinco centavos) que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei, foi-me ofertado por ligação feita pela xxxx no mesmo dia, às 17h29, o qual o funcionário alegou que se tratava de renovação do meu seguro de vida vinculado ao financiamento do meu imóvel. Ora, eu respondi que realmente tinha financiamento do imóvel, mas não recordava de ser obrigada a fazer seguro de vida original para manter as taxas. Ainda assim o funcionário alegou que era responsável pela renovação desse seguro e que só precisava da minha confirmação. Eu confirmei, por meio de código enviado ao meu celular. No entanto, pedi que fosse debitado no dia 10/02/2020, por eu ter tempo de verificar junto ao meu gerente e no contrato com a xxx. No dia 04/02/2020, entrei em contato com o funcionário RAFAEL no telefone da xxxxx (XXXXXX-X104), e este me afirmou que eu podia cancelar a suposta renovação do seguro de vida, visto que não havia contratado um anterior. E não era possível ver a Apólice ainda, pois não tinha sido gerada. Neste mesmo dia, entrei em contato duas vezes com a xxxx Seguradora (Tel: XXXXX-X000), protocolos XXX.XXX.XXX-XX16 e XXX.XXX.XXX-XX5, e o funcionário informou que o sistema estava fora do ar e não podia resolver o cancelamento do seguro.

Resposta (3 dia(s) depois)

Maria, Primeiramente , foi um prazer conversar com você! E relação ao que se pede: Encaminhei ao seu endereço eletrônico, todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Espero que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estou sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00. Será um prazer atendê-la e um forte abraço! Atenciosamente xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - A empresa entrou em contato, cancelou a operação e me ressarcio do valor debitado na conta.

• **Relato 68** - 06/02/2020, Guadalupe - PI

Em 31/01/2020 verifiquei a o extrato conta corrente na qual constava cobrança do serviço xxxx Vida e Previdência no valor R\$ 33,73 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Em atenção à sua manifestação, informamos que o caso ainda encontra-se em análise e tão logo tenhamos posição, entraremos em contato. A qualquer momento, você poderá interagir

conosco por meio deste canal através da opção “Interagir com o Fornecedor Até que esta questão seja resolvida, pedimos gentilmente que não realize a avaliação. Ao avaliar você estará encerrando a sua reclamação aqui no site do Consumidor.gov Atenciosamente Ouvidoria xxxx Seguros.

Avaliação - Nota 5 - FICAREI NO AGUARDO

• **Relato 69** - 30/01/2020, Tangará da Serra - MT

Em verificação em minha conta corrente do respectivo banco, notei está sendo feito uma cobrança indevida desde 06/2015 que inicialmente era R\$ 8,39 e que atualmente está sendo cobrado o valor de R\$ 10,62. Em último contato por e-mail a atendente informou que trata-se de um seguro de vida em nome de outra pessoa que se quer eu conheço. E eu já possuo um seguro de vida no valor atual de R\$ 8,24.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, Publiquei a solução no campo “Ações”> “Detalhes” de nossa última interação. Afinal, aqui no BB, sempre adotamos medidas para preservar o sigilo das informações e das transações de nossos clientes. Se precisar de algo mais, estou à disposição. Atenciosamente, Equipe SAC xx

Avaliação - Nota 5 - Ótimo, reclamação atendida, problema sanado. Parabéns, ótimo final de semana!

• **Relato 70** - 14/01/2020, Itu - SP

A requerente é servidora pública municipal, o que a obriga a ter relacionamento com o Banco xxxx PAB xxx (Av. xxxx Anos, Itu/SP), mantendo conta corrente agência xxxxc/c XXXXX-X. Gerenciava sua conta funcionário Sr. Domingos (ou Domingues). Enviou em 06/04/2019. A partir disso, pediu ao filho Paulo Giovanni de Carvalho (OAB/SP xxxxx1) que ajudasse a verificar suas contas, pois seu sustento estava comprometido por vários contratos vinculados ao seu CPF na conta do salário e na aposentadoria. Meados de junho, constatou-se que era debitado mensalmente seguro de vida por morte acidental (apólice xxxx, cert. xxxx, mensalidade R\$ 129,33, 2019). Desde então vem requerendo à agência/PAB vinculada informações e documentos quanto ao contrato, primeiro ao Sr. Domingos e, com sua promoção, ao Sr. Gilson, em várias conversas presenciais e ao menos uma telefônica. Registra-se com precisão as datas 21/06/19; 02/07/19 e 06/01/20 (há documentos e registros de outra natureza). Obteve apenas impresso da renovação em 2019 e a informação de que o contrato teria sido assinado com senha digital na agência PAB/xxxx, em 18/01/18, às 9h30 da manhã (horário não aberto ao público, em tese). A contratação é improvável. A renegociação visava pagar dívidas atrasadas em lojas da cidade e comprar mantimentos, não havendo significado em assumir parcela que comprometeria ao menos 10% de seu salário e significaria quase 50% da parcela assumida no empréstimo. Em 17/01/18, consta que a correntista teria ido à agência/PAB renegociar dívidas (contrato xxxx); o seguro poderia ter sido assinado nessa data, não 18/01/18. E se o contrato de seguro foi assinado desavisadamente em 17/01/2018, estamos diante de venda casada e/ou pouca transparência na informação prestada à correntista, em momento de necessidade. Nota-se, que foi debitada uma parcela de seguro de R\$ 59,90 em 17/01/18 e no dia 18/01/18, uma nova parcela de seguro de R\$ 117,90. No impresso, chamam atenção outros dados: a) falta do sobrenome de casada (CARVALHO); b) estado civil: era casada, não estava em união estável; c) não inclusão do marido no auxílio funeral (que era cardíaco e faleceu em 2019); d) natureza do seguro (idoso, diabética e sem CNH há anos, faria seguro por morte natural e não morte ACIDENTAL). Solicitado o extrato bancário de janeiro de 2018, consta que a correntista realizou operações de débito em lojas no centro da cidade em 18/01/2018 (Pernambucanas, CEM, Caracol Presentes, Supermercado Paulistão). A correntista vem solicitando desde então o detalhamento desses débitos para verificar se coincidem com o horário em que supostamente estaria na agência assinando o seguro de vida. O Sr. Gilson, por

sinal, disse que se fosse constatado algo nesse sentido (frisando, hipótese), poderia ser cancelado o contrato e estornado o investimento. Mas não houve resposta, desde o protocolo 88189457 (21/06/19) até a última conversa (06/01/20). Não deseja renovação do seguro em 18/01/20.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Nilza ! Na ligação que fizemos dia 23/01 referente ao protocolo 95615950 , esclarecemos a manifestação registrada. Sua solicitação quanto ao seguro foi solucionada, consulte mais informações em “Detalhes”. Pedimos que faça sua avaliação quanto ao nosso atendimento, isso nos ajuda na melhoria dos nossos serviços e produtos. Obrigado Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 - Verificado o estorno da parcela e o ressarcimento dos valores contratuais, respectivamente em 23 e 28 de janeiro, a cliente manifesta completa satisfação com as soluções adotadas, para nada mais reclamar referente ao contrato questionado, em qualquer esfera. Consigna especial elogio à representante do banco que realizou o atendimento pelo canal virtual e ao gerente da agência local, por serem atenciosos e eficientes na compreensão e solução da reclamação.

- **Relato 71** - 16/01/2020, São Gonçalo - RJ

Em 10 de janeiro recebi em minha casa uma carta de um suposto seguro que se encontrava em atraso. Acontece que desde que fiz o seguro residencial que é uma fraude, nunca mais autorizei seguro algum na minha conta, pois meus seguros são Porto Seguro e Itaú, seguros sérios e não fraudulentos e não entendi essa carta e se houve qualquer pagamento, o mesmo foi indevido e fraude contra mim.

Resposta (8 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 – Obrigada

- **Relato 72** - 21/01/2020, Taboão da Serra - SP

Realizei algumas tentativas de contato através do telefone XXXXX-X535 após 4 contatos "falhos" onde a ligação foi interrompida pela própria ura. consegui finalmente falar com 3 atendentes, sim exatamente, tive 3 transferências da chamada via ramal no mesmo contato, sendo que na terceira resultou em mais de 20min de espera escutando uma musica horrível!!!. enfim. Foi debitado da minha conta corrente duas taxas de R\$ 7,49 referente a algum seguro onde desconheço a contratação do serviço.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Wesley Na ligação que fizemos dia 23/01 referente ao protocolo 95899958, esclarecemos a manifestação registrada. Sua solicitação quanto ao seguro foi solucionada, consulte mais informações em “Detalhes”. Pedimos que faça sua avaliação quanto ao nosso atendimento, isso nos ajuda na melhoria dos nossos serviços e produtos. Obrigado Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 – Obrigado pelo atendimento!

- **Relato 73** - 08/01/2020, São Paulo - SP

Notei que havia o débito no valor de R\$6,76 com o nome "SEGURO CARTÃO". Não contratei o seguro. Ao longo de 2019 eu sequer tive movimentações significativas no Itaú em 2019 em não contratei serviço algum (basta conferir minhas movimentações ao longo do ano passado para ficar evidente de que NÃO CONTRATEI NADA). Eu fiquei um bom período com a senha bloqueada, então, sequer conseguia ver que isso estava sendo lançado.

Resposta (9 dia(s) depois)

Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.01/XXX.XXX.XXX-XX, analisamos o assunto para mais informações, acesse em “Detalhes”. Cordialmente, xxxxx S/A Área de Qualidade.

Avaliação - Nota 5 - Apesar de eu ter informado sobre minha dificuldade com relação ao contato telefônico, o xxx solucionou meu problema. Estou muito satisfeita com a resolução.

- **Relato 74** - 08/01/2020, Iguatu - CE

Estou sendo cobrado indevidamente pela SABEMI SEGURADORA por um seguro não contratado/não reconhecido por mim, conforme consta nos extratos anexos de minha conta-corrente nº XXXXX-X, agência BRADESCO nº 0455; que já foram efetuados descontos mensais pela seguradora citada desde o mês de novembro/2018, no valor de R\$30,00, sendo que no último desconto - dezembro/2019 - já veio cobrando o valor de R\$32,00, totalizando por enquanto, descontos indevidos em minha conta-corrente na ordem de R\$362,00; não reconheço tais cobranças indevidas, pois nunca assinei esse hipotético contrato; fiz a reclamação nº 2019.12/XXX.XXX.XXX-XX, mas a Seguradora SABEMI não deu nenhuma resposta definitiva, em razão de falta de contato telefônico, sendo que por tais motivos registrei esta outra reclamação consumerista, com o mesmo objetivo.

Resposta (8 dia(s) depois)

Prezado Sr. João, bom dia! Em atenção a reclamação registrada através do site Consumidor.Gov.br, temos a informar que: Conforme contato telefônico realizado no dia 16/01/2020, sua reclamação foi atendida e finalizada. Solicitamos gentilmente que retorne ao site do Consumidor.gov e avalie o nosso atendimento. Havendo dúvidas, informamos que poderá contatar diretamente a Ouvidoria no Telefone 0800 880 1999 e digitar o protocolo nº 16598039. O atendimento é de segunda a quinta-feira das 9h às 18h e sexta-feira das 9h às 17h. Agradecemos o contato, bem como ficamos no aguardo. Atenciosamente.

Avaliação - Nota 5 - Fui muito bem atendido. Ficarei aguardando o pagamento do valor acordado.

- **Relato 75** - 08/01/2020, Praia Grande - SP

Dia 04/12/2019 foi descontado em minha conta poupança o valor de R\$77,00 de seguro que eu NÃO CONTRATEI. Minha esposa entrou em contato falaram que era para aguardar dez dias para ser estornado. No dia 07/01/2020 fomos a agência e falaram para ligar para XXXXX-X224205, tem várias opções nesse número, mas a opção de cancelamento e reclamação não atende as ligações, tentei falar com algum operador clicando outra opção, ele foi descortes e disse que reclamação só na opção 6 , QUE NÃO ATENDE.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Waldir, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Ainda assim, manteremos contato com você até a finalização de todos os trâmites. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você um ótimo fim de semana! Foi um prazer atendê-lo. Att, xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Seria desnecessária a reclamação se o prestador de serviço não tivesse errado ao descontar-me da minha conta , valores que não devo.

- **Relato 76** - 08/01/2020, Conceição do Mato Dentro - MG

Realizei uma operação de credito na agência da xxxx de minha cidade no dia 06/12/2019.No dia 27 de dezembro fui surpreendido com a cobrança de um seguro de vida no valor de R\$ 840,82 em minha conta do qual eu não contratei. Visto que, a xxx não pode fazer venda casadas de produtos conforme proíbe a lei. Solicitei no dia 03/01/2020 junto ao SAC de Seguros da xxx, o cancelamento desse seguro bem como a devolução integral dos valores pagos. Me deram o prazo até a data de ontem 07/01/2020 às 22 horas para uma resposta. Não recebi nenhuma resposta e nem solução do problema.

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá Fernando, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxx x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-lo. xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Toda a situação foi resolvida conforme informado pela xxxx.

Critério 9:

Critério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema – cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato, 1º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5. (Analisados todos os casos de seguradoras com comentários.)

The image shows a screenshot of the Consumidor.gov.br search interface. The search criteria are as follows:

- Palavras Chave: (empty)
- Segmento de Mercado: Seleccione
- Fornecedor: Seleccione
- Região: Seleccione
- UF: Seleccione
- Cidade: Seleccione
- Área: Seleccione
- Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Problemas: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
- Período: 01/01/2020 to 30/06/2020
- Avaliação: Resolvida
- Nota do Consumidor: 5

Buttons for 'Limpar' and 'Pesquisar' are visible at the bottom of the form.

• **Relato 77** - 06/05/2020, São Paulo - SP

Prezado(a) nao estou conseguindo atendimento no canais do banco Pan e venho por meio desta solicitar o cancelamento do seguro embutido no financiamento do veículo no valor de R\$1.450,00 que adquirei no dia 29/04/20 no qual nao foi pago nem a primeira parcela ainda. Seguro esse que nao ficou claro pelo operador do banco e muito menos pelo vendedor da loja. Sendo que tal seguro é vendido de forma ilegal.. Por isso que nos cálculos das parcelas ficam um preço bem elevado do que poderia ser.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Arlindo, Enviamos para você uma mensagem privada que você pode visualizar ao clicar no botão azul “Detalhes” e se houver documentação no botão azul “Anexos“, que estão localizados na coluna “Ações” no campo “Andamento” aqui na página da manifestação. Qualquer Dúvida, permanecemos à disposição! Atendimento Digital Banco xxx

Avaliação - Nota 5 - Resolveu o problema

- **Relato 78** - 22/04/2020, Belém - PA

Primeiramente gosto muito do xxx e de seu atendimento e serviços. Segundo, venho a informar que sou uma desempregada, não tenho estudos, e com o corona virus fiquei sem renda. Fui até uma agência do xxx na cidade de santarém e me foi vendido dois titulos de capitalização (2 títulos, um de 70 e um de 90), como se fossem investimento. No dia 16.03 foi debitado o valor, quando fui sacar o auxilio emergencial do Governo em Abril, verifiquei o débito e mostrei ao meu genro, que entende de investimentos, etc, pois já trabalhou em Banco e hoje é servidor público e então fui informada por ele que se trata de um "jogo", que só o banco ganha e só tenho retorno de 100% se ficar 48 meses pagando, fui enganada, não quero, quero o cancelamento e estorno do valor, caso contrário terei que reclamar no Bacen e irei ao juizado caso não se resolva. Peço essa gentileza. ag.xxxx cta.45.XXXXX-X

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá Eva, Conforme nosso contato em 23/04/2020, informamos que o seu Título de capitalização foi cancelado nesta data com devolução total do valor pago e o crédito estará disponível em sua conta corrente no prazo de até 5 dias úteis. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - excelente!

- **Relato 79** - 17/04/2020, Juiz de Fora - MG

Todo mês é cobrado o valor de R\$7,90 de seguro cartão na minha conta. Quero o cancelamento desse seguro.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Heloísa, Conforme nosso contato em 23/04/2020, informamos que o seu seguro cartão protegido foi cancelado nesta data com devolução total do valor pago e o crédito estará disponível em sua conta corrente no prazo de até 5 dias úteis. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, xxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 400x xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 970 4828 para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 727 4444 para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Problema resolvido. Ótimo atendimento.

- **Relato 80** - 20/03/2020, São José dos Pinhais - PR

Prezados, Não efetuei a contratação de nenhum seguro de vida, porem esta debitando da minha conta, sem autorização, o valor mensal de 25,52 (seguro vida grupo). 1º cobrança no mês de fevereiro, dia 10 2º cobrança no mês de março, da 09

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Lucas, Sua solicitação quanto ao seguro foi solucionada. Pedimos que faça a avaliação do nosso atendimento. Atenciosamente Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 - Tudo certo, obrigado.

- **Relato 81** - 18/02/2020, Caruaru - PE

No dia 12/08/2019 dei entrada a um financiamento de um imóvel, porém ao decorrer do processo, fui sinalizada pelos próprios representantes da xxx, que para validar meu financiamento eu deveria pagar uma taxa de R\$ 573,83 referente um tipo de relacionamento que eu deveria ter com Caixa para prosseguir com o financiamento. Atualmente identifiquei juntamente com outros proprietários do condomínio, que tratava-se de um seguro Residencial chamado (SEGUROS RESIDENCIAL) do qual nunca tive interesse de aderir. Desta forma solicito o cancelamento do mesmo e o ressarcimento completo do valor que fui cobrado com outra forma de sinalização. Saliento que outros proprietários conseguiram o cancelamento e a restituição do valor em sua totalidade. Também aguardo o mesmo, pois em nenhum momento fui informado que se tratava de um seguro de vida. No aguardo e obrigada! Atenciosamente, Érica Cintra

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Erica como vai? Demanda atendida e finalizada, conforme contato telefônico realizado em 28.02.2020 às 10:32. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.GOV e avalie nosso atendimento. Mantemo-nos à disposição para outros esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br – Fale Conosco - Atendimento OnLine ou ainda pela Central de relacionamento, 0800 xxxx 000, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Atenciosamente, Grupo xxxx

Avaliação - Nota 5 - Boa noite, o problema foi solucionado com sucesso. Muito grata.

- **Relato 82** - 03/03/2020, Botucatu - SP

Solicitei o cancelamento do plano contratado em agosto de 2019 e após esperar por 4 meses os débitos em conta continuaram. Entrei em contato novamente e fui orientado a aguardar. Em novo contato, disseram que o procedimento não tinha sido realizado e que eu poderia suspender o débito em conta e que tudo seria resolvido. Suspendi o débito em conta e agora recebi e-mail falando que estou em atraso com o pagamento.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá, Matheus. Conforme conversamos, a apólice 000707345 encontra-se cancelada. Realizaremos a devolução dos valores pagos de agosto/19 a janeiro/20. Estes valores serão depositados, em até 5 dias úteis, na conta bancária informada no formulário de solicitação de cancelamento. Mais uma vez, peço desculpas pelo transtorno. Estou à disposição, Camila Ouvidoria Prudencial do Brasil

Avaliação - Nota 5 - Após a reclamação, entraram rapidamente em contato e reconheceram as falhas. Disseram que vão melhorar esse tipo de atendimento para que isso não ocorra com outros clientes. Obrigado.

- **Relato 83** - 19/02/2020, Ocara - CE

Gostaria de cancelar o seguro de vida feito pelo xx porém não tem essa opção na conta, quando vou efetuar o cancelamento diz que não existe contrato ativo, porém me cobram todo mês.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, Para proteção de suas informações, publiquei a resposta em uma interação anterior. Sempre que quiser falar com o BB, estamos à disposição pelos canais: www.xx.com.br/atendimento Atenciosamente, Equipe Sac xx

Avaliação - Nota 5 - Muito bom atendimento e resolução do problema

- **Relato 84** - 10/02/2020, Curitiba - PR

No dia 28/11/2020, solicitei o cancelamento dos 2 (dois) seguros de vida que contratei a pedido da gerente da minha conta para cumprimento de meta. No entanto, mesmo após a solicitação realizada pessoalmente à gerente, as cobranças permaneceram, sendo debitados os valores INDEVIDAMENTE na minha conta nos dias: 30/01/2020 (dois seguros no valor de R\$ 117,88 cada) e no dia 20/01/2020 (dois pagamentos de seguro no valor de R\$ 175,36 cada) e no dia 26/11/2019 (dois seguros no valor de R\$ 117,88 cada). Diante da cobrança INDEVIDA e ILEGAL (visto que ha solicitação é anterior a essas datas), solicito os bons préstimos do banco Itaú para ressarcimento do valor cobrado INDEVIDAMENTE, em dobro, devidamente corrigidos, para que os direitos desse consumidor sejam mantidos e para que não seja necessária ajuizamento de ação para cobrança desses valores. Segue, em anexo, o print da conversa com a gerente solicitando o cancelamento e a informação dela de que iria proceder. Atenciosamente

Resposta (2 dia(s) depois)

Boa tarde Michel, Conforme e-mail enviado 12/02/2020, informamos que os seguros cancelados foram estornados em dobro nesta data e o crédito estará disponível em até 5 dias úteis. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 970 4828 para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Parabéns pela rápida solução do problema. Atenciosamente,

- **Relato 85** - 14/02/2020, Vitória da Conquista - BA

Boa tarde, fui fazer a alteração de limite de minha conta poupança, que era de 3.000,00 mil reais para um valor ilimitado, na agencia 0079 da cidade de Vitória da Conquista, na Bahia, no dia 13/02/2020, através da senha de atendimento vcc414. Primeiramente me pediram o comprovante de endereço e outros dados, e me encaminharam para uma atendente, dizendo que era a outra etapa, no segundo andar da agencia. Ela disse que para fazer essa alteração era preciso fazer um seguro da caixa, que ficou no valor de 29,73, que será por tempo indeterminado. Ficamos de 12:55 ate após as 15:00 esperando para sermos atendidos, basta verificar as câmeras da agencia para verificar tamanho descaso. As informações minhas necessárias para fazer este procedimento solicitado por mim, vão em anexo. Não acho justo eu ir perder tempo presencialmente de novo, visto que minha rotina é muito corrida.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Mônica, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-lo. xxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Foi feito o cancelamento e a devolução do dinheiro. Só desejo que permaneça o valor de depósito ilimitado para minha conta poupança, visto que comprovei as informações solicitadas.

• **Relato 86** - 10/02/2020, Caruaru - PE

Realizei uma aquisição de um apartamento financiado pela xxxx, depois de aproximadamente 1 (um) ano, identifiquei através do aplicativo que tinha um seguro de Vida da Gente, no valor de R\$ 603,11, liguei para realizar o cancelamento do seguro e a restituição do mesmo, só que e a xxx se pronunciou dizendo que se eu cancelar eu não teria direito a restituição, conforme contrato, mais precisamente cláusula 16, sendo assim, solicitei o contrato a caixa econômica, e a resposta foi que o contrato estava localizado na agência MESTRE VITALINO, PE, não foi recebida na xxx Seguradora, Entretanto, fui na agência solicitar o contrato e não tinha nenhum contrato assinado, sendo assim, no meu entendimento, a caixa realizou um procedimento chamado vício de vontade, onde foi feita uma venda casada, passando a informação que era obrigatório para realizar o financiamento, quando isso ocorre o contrato é nulo, sendo que este contrato nem existe. Sendo assim solicito o cancelamento e restituição integral do valor, uma vez que fui totalmente ludibriado pela empresa.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Raí, boa tarde! Tudo bem? Espero que sim e que seu dia esteja maravilhoso. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você uma ótima semana! Foi um prazer atendê-lo.

Avaliação - Nota 5 - A xxxx, resolveu meu problema conforme o combinado dentro de 5 dias úteis, cumprindo com a restituição acordada. Grato pelo atendimento.

• **Relato 87** - 07/02/2020, Caruaru - PE

Bom dia! No dia 30/04/2019 dei entrada a um financiamento de um imóvel, porém ao decorrer do processo, fui sinalizado pelos próprios representantes da xxx, que para validar meu financiamento eu deveria pagar uma taxa de R\$ 603,11 referente um tipo de relacionamento que eu deveria ter com xxxx para prosseguir com o financiamento. Atualmente identifiquei juntamente com outros proprietários do condomínio, que tratava-se de um seguro de vida chamado (SEGUROS - VIDA DA GENTE) do qual nunca tive interesse de aderir. Desta forma solicito o cancelamento do mesmo e o ressarcimento completo do valor que fui cobrado com outra forma de sinalização. Saliento que outros proprietários conseguiram o cancelamento e a restituição do valor em sua totalidade. Também aguardo o mesmo, pois em nenhum momento fui informado que se tratava de um seguro de vida. No aguardo e obrigado! Atenciosamente, Lawson Cintra

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Lawson, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Ainda assim, manteremos contato com você até a finalização de todos os trâmites. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você um ótimo fim de semana! Foi um prazer atendê-lo. Att, Jefferson de Mesquita.

Avaliação - Nota 5 - Solucionado. Obrigado!

- **Relato 88** - 15/01/2020, Campo Maior - PI

cobrança indevida de seguro de vida em função de um financiamento habitacional. Acredito ser um seguro desnecessário pois já pago um seguro que vem incluído nas prestações da casa.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá , FABRICIO! Como vai? Vim aqui lembrar que sua reclamação foi encerrada, e sua opinião é essencial, para melhorar nossos processos e a experiência de nossos clientes ,com a Caixa Seguradora. Porque ,para nós, fazer junto é melhor. Peço, gentilmente, que você colabore ,avaliando nosso atendimento. :) Pra você participar é bem rapidinho... Te espero , tá!!! ;) Se você precisar falar com a gente, estamos disponíveis por meio do site www.caixaseguradora.com.br ,na opção Chat ou pela Central de Serviços e Relacionamento 3004 x000 - Capitais e regiões metropolitanas (custo de uma ligação local) e 0800 xxxxxx - Demais localidades de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00. xxxxxxxx! Atenciosamente, xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Minha solicitação foi resolvida.

- **Relato 89** - 12/12/2019, São Paulo - SP

Prezados, No dia 07/12/2019 fui até a loja Casas Bahia com o intuito de adquirir um notebook, após a minha escolha, no momento do pagamento, fui induzido pela vendedora a contratação do seguro de vida protegida e premiada, informando que não pagaria nada a mais, porém, ao chegar em casa verifiquei que foi cobrado o valor de R\$99,90 a título de prêmio. **Resposta** (4 dia(s) depois)

Prezado Senhor, Conforme descrito no campo “complemento da reclamação”, a seguradora adotou as providências para o esclarecimento de seu pleito. Atenciosamente, Ouvidoria xxxx Seguros Central de Atendimento ao Cliente - 0800 xxxxxx Ouvidoria xxxx - 0800 xxxxxx Horário de Atendimento: 2ª a 6ª feira, das 08h às 18h, exceto feriados.

Avaliação - Nota 5 - Resolveram com prontidão.

Critério 10:

Critério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema - negativa de cobertura/demora injustificada ou divergência na indenização, 1º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5

Analizados todos os casos com comentários.

The screenshot shows the 'Consulta' (Search) page on the Consumidor.gov.br website. The page is titled 'Consulta' and contains a search form with the following fields and values:

- Palavras Chave: (empty)
- Segmento de Mercado: (empty)
- Fornecedor: (empty)
- Região: (empty)
- UF: (empty)
- Cidade: (empty)
- Área: (empty)
- Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego
- Problemas: Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização
- Período: 01/01/2020 to 30/06/2020
- Avaliação: Resolvida
- Nota do Consumidor: 5

The search button is labeled 'Pesquisar'.

• **Relato 90** - 11/06/2020, Recife - PE

Bom dia xxx Eu, Aurelio Paludo Rieger (CPF XXX.XXX.XXX-XX), sou titular de seguro da Cardif. Sou segurado do Seguro Luiza Cartão Superprotegido - Cobertura Roubo e Furto Qualificado da Bolsa para o Cartão xxxxx Ouro Nacional Mastercard final xxxx. No dia 14 de maio de 2020, as 6:15 da manhã, sofri assalto (como comprova Boletim de Ocorrência já enviado ao e-mail da Cardif) e neste foi roubado a bolsa com vários itens e o cartão citado acima dentro. Então realizei a abertura do sinistro solicitando a indenização para a Cobertura de Roubo de Bolsa com o cartão segurado dentro. Todos os documentos exigidos pela seguradora e que fui orientado a enviar, foram enviados via e-mail (como solicitado nas orientações do site da Cardif) no dia 15.05 e (novamente) reenviados em 28.05. O título do e-mail conforme orientado foi: “xxxxxx - ROUBO E FURTO QUALIFICADO DE BOLSA - XXX.XXX.XXX-XX - xxxxx - EMAILX”, sendo enviado mais de um e-mail, por conta do tamanho dos anexos, não sendo possível enviar em um e-mail somente (tamanho máximo de 4MB por e-mail). Foi enviado também o Certificado do Segurado (Apólice do Seguro), e este esta sendo enviado aqui em anexo novamente para comprovação do mesmo, assim como as informações abaixo. N° da Proposta: XXX.XXX.XXX-XX39 N° do Certificado: XXX.XXX.XXX-XX39 Vigência do Seguro: 18/12/2019 a 18/12/2024 Data da Emissão: 17/12/2019 Prêmio Mensal: Pago na fatura do cartão R\$ 14,99 Cartão Segurado: Cartão xxxxx Ouro Nacional Mastercard final 1523 Cobertura Roubo ou Furto Qualificado da Bolsa: Limite Máximo de Indenização: R\$ 2000,00 Aqui fica comprovado claramente que o seguro na data do sinistro esta ativo, com a Cobertura da qual solicito indenização também esta ativa, com todas as exigências para pagamento claramente comprovadas (o cartão segurado estava dentro da bolsa roubada e esta muito bem descrito no B.O. já enviado). Eu sou o titular do cartão roubado, assim como titular do seguro. E mais uma informação que NÃO PODE SER CONTESTADA pela Cardif: O CARTÃO FOI DEVIDAMENTE BLOQUEADO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO PARA QUE A COBERTURA TENHA VALIDADE. Ou seja, “o Roubo ocorreu em até 96 (noventa e seis) horas antes de o segurado efetuar o bloqueio do cartão”. O roubo da bolsa com o cartão dentro foi às 6:15 da manhã do dia 14.05.2020, e o cartão foi bloqueado às 7:02 da mesma manhã e mesmo dia, ou seja, MUITO MENOS QUE AS 96 HORAS SOLICITADAS PARA A VALIDADE DA COBERTURA. A Cardif pode fazer a facilmente a verificação do bloqueio entrando em contato com a administradora do cartão, comprovando assim o bloqueio em menos de 96 horas, e provando que o segurado cumpriu com a exigência das condições do seguro, tendo direito à cobertura. Mais uma prova do bloqueio no tempo exigido é que a solicitação da 2ª via do cartão foi realizada com sucesso em menos de 96 horas depois do sinistro (“a solicitação de 2ª de via de cartão só pode ser realizada após o bloqueio”).

Resposta (13 dia(s) depois)

Senhor Aurélio, bom dia! Como vai? Novamente peço desculpas por qualquer transtorno causado. Solicitei total agilidade quanto a resolução do seu caso e retorno com uma excelente notícia! O sinistro 1360005 também foi dado como regular e a CIA fará a indenização no valor total de R\$ 2.000,00, conforme LMI informado no certificado de seguro. O pagamento está programado para o dia 25/06/2020 na conta disponibilizada. Com esta informação encerramos o atendimento desta ocorrência. Agradeço sua compreensão e voto de confiança em poder auxiliá-lo. Se eu puder contar com sua ajuda, gostaria de solicitar que avaliasse meu atendimento, afinal queremos que mais pessoas saibam que atendemos e resolvemos as questões que nos são trazidas. Aguardo sua avaliação! Atenciosamente, Isabel Godê

Avaliação - Nota 5 - Ola xxxx Venho aqui agradecer-te novamente muito por toda atenção em minha manifestação. O valor já caiu em minha conta corrente corretamente como me foi dito (sinistro 1360005 foi dado como regular e a CIA fará a indenização no valor total

de R\$ 2.000,00, conforme LMI informado no certificado de seguro, sendo o pagamento programado para o dia 25/06/2020). Esta tudo correto com a indenização. Faço uma ressalva extremamente positiva, sobre o atendimento e a rápida resolução da minha reclamação aqui. As respostas as minhas dúvidas e indagações sempre foram rápidas e objetivas. Somente aqui foi possível resolver o sinistro, pois no atendimento ao cliente da xxxx, as atendentes não sabiam responder nada, e muitas vezes davam respostas erradas ou imprecisas. Se dependesse daquele atendimento até hoje o sinistro não estaria resolvido. Muito obrigado por toda atenção e parabéns pelo ótimo atendimento e respeito ao cliente. Você foi ótima Atenciosamente, xxxxxx.

- **Relato 91** - 08/04/2020, Belém - PA

Sofri um assalto ao descer do ônibus a caminho de casa voltando da faculdade no dia 08/02/2020 por volta das 23:05 e subtraíram minha bolsa com meu cartão, celular, cartões etc, e registrei o boletim de ocorrência. Comuniquei a seguradora itau via telefone no qual foi gerado o protocolo XXXXX-X24 do bolsa protegida e enviei a documentação solicitada no sistema dia 17/02/2020 e até o presente momento não obtive respostas, eu entro em contato com a seguradora itau via telefone e sempre os atendentes me passam a mesma informação, que é necessário aguardar, mas o prazo para análise é de 30 dias, e não me passam uma nova previsão do término da análise, são informações vagas causando transtornos, o sistema onde enviamos a documentação não exibe nenhuma informação. Solicito que a seguradora itau verifique e conclua a análise o mais breve com a resolução da questão da bolsa protegida.

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá Bruno, Analisamos sua manifestação aberta no dia 08/04/2020 sobre seguro e esclarecemos o ocorrido conforme nosso contato. Orientamos que acesse o complemento da reclamação, onde constam todos os detalhes conversados. Protocolo: XXX.XXX.XXX-XX130000 Obrigado, Atendimento xxxxx.

Avaliação - Nota 5 - Agradeço o suporte e a atenção na resolução do caso.

- **Relato 92** - 25/03/2020, São Paulo - SP

Tenho dois sinistros abertos. XXX.XXX.XXX-XX e XXX.XXX.XXX-XX2 e ambos com prazo de pagamento atrasados, visto que a análise era em até 30 dias. Em 16/03/2020 já decorrido o prazo entrei em contato via Whatsapp com a Central de Atendimento que ficou de responder em 5 dias e até agora nada.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Jacqueline, boa tarde. Acabamos de enviar ao seu e-mail os esclarecimentos sobre a avaliação dos avisos de sinistros registrados. Esperamos ter conseguido te ajudar, mas se restar alguma dúvida permanecemos a disposição. Atenciosamente Rodrigo Pereira Ouvidoria - xxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - Excelente atendimento.

- **Relato 93** - 28/03/2020, Fazenda Rio Grande - PR

Contratei um empréstimo consignado em 23/12/2019 e no dia 06/01/2020 infelizmente fui desligada da empresa, o meu contrato foi realizado com seguro, porém o banco se nega a cobrir as três parcelas que cabem a ele ser quitadas de acordo com a contratação, em momento algum da contratação que foi realizada via Internet Banking, tinha a informação de que tinha prazo de carência se eu imaginasse que seria demitida jamais faria uma renovação de empréstimo e não faria seguro para pagar a mais sendo que nada vai cobrir, as parcelas de fevereiro, março, Abril e parcialmente maio foram cobertas pelas verbas rescisórias, sendo de responsabilidade do seguro a cobertura das parcelas de maio, junho e julho. Não estou solicitando nada que não esteja de acordo com meus direitos se contratei tenho direito, e ainda não tem nem a

consideração de enviar a negativa aguardo desde o dia 05/03/2020 a carta de negativa solicitada através do Protocolo 97540271, não ha condições de ligar na central de atendimento do Banco que agora esta com demora no atendimento devido a Pandemia, porém meu contato foi antes dessa situação e fiquei na espera por 20 minutos.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Eliane, Sua solicitação quanto ao seguro foi esclarecida. Atenciosamente

Avaliação - Nota 5 - Fui muito bem atendida e a solicitação resolvida. Parabéns pela rápida resposta e pelo bom atendimento

- **Relato 94** - 19/03/2020, Osasco - SP

Tenho uma apólice (XXX.XXX.XXX-XX3 - Adesão em 16/12/2019) ao qual se vincula ao meu cartão de final 8768 adquirido a um ano e um mês (Hoje). Confirmado com o atendente HOJE via protocolo CC3xxxxxx que eu tenho cobertura para perda de trabalho involuntário e que a mesma está ATIVA! Eis que então fiz o sinistro XXX.XXX.XXX-XX e para a minha surpresa, o Itaú foi se basear em um seguro de 2010 negando o meu direito ? Que análise é essa ? Na hora da contratação é ótimo, porém quando precisamos do serviço não libera ?!

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá Guido, Conforme nosso contato em 20/03/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi liberado a indenização e repassado a financeira. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxx xxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Foi necessário um ctto telefônico para um esclarecimento. Obrigado

- **Relato 95** - 29/02/2020, São Paulo - SP

Nas datas dos dias 21 e 22 de fevereiro eu requeri a abertura de sinistro dos seguros dos meu cartões, agências 0067 e 4496, que foram roubados na data do dia 20. Acontece que, no dia 20 de fevereiro, fui vítima de um assalto, onde foi levada minha bolsa, que continha meus cartões do banco, agências 0067 e 4496, do próprio Itaú, documentos, objetos pessoais e meu celular, um iPhone 11 pro max estimado no valor de 6500,00 conforme nota enviada à seguradora e em anexo nesse requerimento. O motivo da recusa se dá a alegação de que houveram transações com o cartão, após o horário informado ao roubo. No entanto, o caso é que eu reconheço as transações citadas porém, as mesmas, foram efetuadas antes do ocorrido e, mesmo que não fossem, acredito que a seguradora, uma empresa tão conceituada, deveria ter entrado em contato comigo para OUVIR a minha versão dos fatos, já que houve a “dúvida”, mas não foi o que não ocorreu e a mesma, simplesmente, fez a recusa por deduções que ela colocou como certeza. Eu abri o sinistro pelos dois cartões, ora, acham mesmo que se o cartão não tivesse sido roubado junto com os itens acima mencionados, o mesmo teria sido bloqueado ? Me sinto, até, ofendida pois parece que estão insinuando uma fraude. Se analisaram o extrato a ponto de informarem que houve transação, deveriam observar que essa é a minha conta de maior movimentação, então acreditam, realmente, que eu estaria sem cartão até agora se fosse mentira da minha parte ? Pois eu poderia ter pego um cartão provisório e não o fiz, justamente para não haver inconsistência no seguro ou, até mesmo, poderia informar que não reconheço as transações e insinuar que houve acesso a minha conta. Número do sinistro: 9.01.71.556240.2.01 Apólice: 1955341 Processo SUSEP: 15414.005502/XXXXX-X1

Resposta (no mesmo dia)

Olá Carolina, Em atenção à sua solicitação, informamos que a mesma foi esclarecida. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.itaubr.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 4828 Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 970 4828 para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 4444 Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 727 4444 para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Assim sendo, agradeço a cordialidade na resolução e respostas. Aproveito para frisar o ponto em que informaram que os seguros seguem ativos e, acontecendo qualquer ocorrência, permaneço coberta por todas as coberturas oferecidas. Muito obrigada !

- **Relato 96** - 06/02/2020, Sorocaba - SP

FUI NOTIFICADO QUE MEU PEDIDO DE SEGURO DE DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO FOI NEGADO POR FALTA DO DOCUMENTO:TERMO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO HOMOLOGADA PELO SINDICATO . MAS EM MINHA CIDADE NÃO TEM SINDICATO DE MOTO BOY QUE É MINHA CATEGORIA POR ESSE MOTIVO TODA A RESCISÃO FOI FEITA PELO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE QUE TEM AUTORIZAÇÃO LEGAL POR LEI (Com a reforma trabalhista, Lei nº 13.467/2017, ficou dispensada a passagem da rescisão pela homologação sindical a partir de 11.11.2017, mediante revogação do § 1º do artigo 477 da CLT.)

Resposta (8 dia(s) depois)

Protocolo nº. 2020.02/XXX.XXX.XXX-XX Olá Vandir, Obrigado por nos acionar e contar sua experiência. Conforme nos falamos hoje por telefone, esclareci que a sua solicitação foi atendida com a aprovação do pagamento. O pagamento será realizado no dia 21/02/2020 na conta da financeira. Ficando ela responsável pelo abatimento das parcelas. Desculpe pelo ocorrido ou mal entendido, nosso intuito é sempre a plena satisfação de nossos clientes. Te convido a avaliar o meu atendimento, pois é muito importante saber se suas expectativas foram atendidas e se os meus esclarecimentos foram satisfatórios. Tenha uma ótima tarde! Fábio Ouvidoria BNP Paribas Cardif / 0800 727 2482, em dias úteis, das 9h às 18h.

Avaliação - Nota 5 - APOS A ABERTURA PELO CONSUMIDOR .GOV O ATENDIMENTO FOI MUITO BOM UMA PENA NÃO SER SEMPRE ASSIM

- **Relato 97** - 10/02/2020, Santa Maria de Jetibá - ES

Foi acionado o seguro no mês de outubro de 2019, quando a minha esposa faleceu, porem de pois de 3 meses de demora, responderam para a corretora que foi realizado a negativa do pagamento do seguro por conta que o nome da minha esposa não estava incluso na ralação de pagamento mensal do seguro. Sendo que a empresa que ela trabalhava tem o extrato comprovando a inclusão dela no seguro. E também o pagamento do mesmo. Foi feito o pedido de reabertura do processo. Ligando novamente para a empresa solicitando uma posição e informam que não tem prazo. Sendo que tive que esperar já desde novembro para ser realizado a analise no s documentos, e agora por um erro deles tenho que esperar novamente 30 dias. Estou me sentindo lesado por tudo isso. Alem da perda da minha esposa tenho que passar por isso.

Resposta (10 dia(s) depois)

Prezado(a), Anexamos a tratativa de sua demanda. Agradecemos a sua confiança em mais este meio de relacionamento. Permanecemos à disposição. Atenciosamente, Equipe MetLife

Avaliação - Nota 5 - Parabens, pela agilidade

- **Relato 98** - 27/01/2020, Curitiba - PR

Após o óbito do meu pai, abri um protocolo solicitando o pagamento de indenização por falecimento, enviei a documentação dia 26/12/2019, entrei em contato aproximadamente duas semanas após o ocorrido e nada foi feito, agora com 31 dias após reclamar, me foi repassado que vai abrir uma reclamação junto ao setor responsável e que eles tem 5 dias úteis para entrar em contato deferindo ou não. Só que minha reclamação é relacionado ao tempo necessário para analisar a documentação, pois com 30 dias já deveria ter recebido a indenização e não ainda está aguardando análise.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Albert, boa tarde. O aviso de sinistro n° XXX.XXX.XXX-XX, foi registrado no dia 20.12.2019 e no dia 25.12.2019 foram apresentados alguns documentos para análise. Contudo, infelizmente, dos documentos apresentados houve problema com a qualidade dos mesmos, visto que restaram ilegível. Deste modo, no dia 30.01.2020 a exigência complementar foi refeita e verificamos que no mesmo dia em partes ela foi atendida. Neste momento, resta pendente apenas o envio do laudo de necropsia com as informações sobre o acidente ao qual o segurado infelizmente foi a óbito. Você possui a cópia deste laudo? Se sim, por favor anexe nesta plataforma, pois conseguimos realizar a coleta do mesmo, enviar aos responsáveis e solicitar agilidade na conclusão deste aviso de sinistro. Em caso de dúvidas permanecemos a disposição. Atenciosamente xxxxx

Avaliação - Nota 5 - Após solicitação com o setor responsável, consta na página do seguro que foi autorizado o pagamento da indenização. As respostas no consumidor.gov foram adequadas a solicitação.

• **Relato 99** - 14/01/2020, Rio de Janeiro - RJ

Fui furtada no dia 03/01/2020 dentro de um trem, no qual fiz todo o processo correto para o Seguro, com BO, NF... No meu celular constava o cartão do Itaú cadastrado pelo APP Samsung PAY, no qual utilizava para transações em débito. O motivo da recusa foi que eu utilizei o cartão na hora do roubo (????) A minha conta é CONJUNTA COM MEU MARIDO e todas as transações fora de cunho dele. Peço que provem no qual eu fiz transação com o meu celular após o período de 03/01/2020. O que fazem é de uma sujeira INEXPLICÁVEL!!!

Resposta (no mesmo dia)

Boa tarde Anna, Conforme e-mail enviado em 14/01/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi recusado conforme descrito nas condições gerais do seu produto no item: 5.2.3 BOLSA PROTEGIDA. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.itaui.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Pedi uma reanálise e a empresa pagou a apólice do seguro.

• **Relato 100** - 15/12/2019, São Paulo - SP

No dia 30/10/19 entrei com solicitação de pagamento de morte de cônjuge - protocolo XXX.XXX.XXX-XX6. Recebi negativa no dia 04/11/19 com alegação de que minha apólice não cobria tal cobertura. No dia 21/11/19 recorri da negativa alegando possuir apólice constando a cobertura para pagamento. Informei que eu poderia enviar por correio cópia da apólice que foi contratado em 23/06/2003. Entretanto até a data de hoje, 15/12/19, não recebi nenhum retorno por parte da xxxx Seguradora.

Resposta (8 dia(s) depois)

Márcia, tudo bem? Espero que sim! Boa tarde! Primeiramente, é um prazer atender você! Encaminhei ao seu endereço eletrônico ,todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Espero que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estou sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00. No mais, peço desculpas pelos possíveis transtornos causados e, em caso de dúvidas, permaneço à disposição. Será um prazer atendê-la. E desejo a você e sua família um excelente início de semana, e um natal cheio de grandes conquistas. Atenciosamente, xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Reclamação resolvida, mas somente depois que utilizei este canal de comunicação.

Critério 11:

Critério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema – “cobrança por serviço/produto não contratado/ não reconhecido/não solicitado”, 2º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5. (Analisados todos os casos de seguradoras com comentários).

- **Relato 101** - 09/12/2020, Sena Madureira - AC

esta sendo descontados dois seguros previsul e APORSEG sem minha autorização e não solicitei. fui ate a agencia e atendente pediu que ligasse para as empresas de seguro, so que não existe contato para a APORSEG. Gostaria que este banco retirasse desconto de meu salario que não autorizei e nem solicitei desconto. **Resposta** (14 dia(s) depois)

Olá Vivaldo, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx

(capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais.

Avaliação - Nota 5 - recebi o dinheiro descontado do meu salario

- **Relato 102** - 19/12/2020, Vitória - ES

Em 30 de novembro notei que haveria um débito automático na minha conta da ag 0823 - Jucutuquara, op 013, nº XXXXX-X, no valor de R\$39.90 sob o o cód. DEB AUT 229186, no dia 01 de dezembro, e como não sabia do que se tratava, bloqueei e cancelei a cobrança no aplicativo. Observei que a cobrança se iniciou em 01 de outubro e se deu também no dia 03 de novembro de 2020, com o mesmo código e valor. Dia XXXXX-X1 mantivo contato pot whatsapp com a agencia e me passaram um telefone que ao ligar, vi se tratar da xxxx Seguradora e a atendente me informou ser seguro prestamista e me transferiu para o setor, que nada localizou. Voltei a manter contato com a agência e informei o ocorrido e até o momento, já fiz 3 contatos com a agencia e não me solucionam o problema, e não estornam o valor que não sabem do que se trata. A última informação foi do contato de XXXXX-X2 dizendo que eu havia dito que era seguro prestamista e que estavam aguardando retorno deles. Fico horas aguardando no whatsapp e ãã tenho solução. O detalhe é que ninguém resolve e se apegam a uma informação dada por eles mesmos. Quero meu dinheiro de volta pois sou cliente de mais de 20 anos da agência e não é a primeira vez que tenho problema com a agencia. Aguardo apoio desse honrado órgão.

Resposta (5 dia(s) depois)

Prezada Marilda, Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, xxxx

Avaliação - Nota 5 - Realmente solucionado porém não foi contratado por mim. É a segunda reclamação sobre mesmo problema.

- **Relato 103** - 18/12/2020, São Paulo - SP

SEGUE AQUI A RECLAMAÇÃO DE FRAUDE DO ITAÚ PERSONALITÉ, FEITA PELOS GERENTES DA AGÊNCIA 9694 QUE CONSTA AQUI. OS GERENTES ESTAVAM FAZENDO UMA CARTEIRA DE INVESTIMENTOS E ENTRA AS APLICAÇÕES COLOCARAM UM SEGURO DE VIDA ABSURDO QUE PAGUEI MAIS DE 30 MIL REAIS, SIMULANDO COMO SE FOSSE UM INVESTIMENTO, E ESTE ANO VIERAM ME COBRAR MAIS 30.000,00 POIS ERA PARA SER PAGO ANUALMENTE E SE NÃO PAGASSE PERDERIA OS 30.000,00 APLICADO EM 2019. UM ROUBO! O ITAÚ ESTÁ A QUASE UM EMS DIZENDO QUE O VALOR SERIA ESTORNADO PARA O CARTÃO E QUE O CARTÃO ESTORNARIA PARA MINHA CONTA CORRENTE, ONDE FOI DITO EM 48 HORAS PARA O CARTÃO. SEGUEM ENROLANDO, SEGUIREI AQUI, POIS ASSIM SE NÃO RESOLVEREM ESTE ANO, ENTRO COM IMA ACAO CÍVIL ANO QUE VEM DE FRAUDE, ESTELIONATO E ROUBO, COM INDENIZAÇÃO, CLARO QUE NÃO ENTRAREI EM PEQUENAS CAUSAS, O TETO É 60 MIL E A NÃO POSSIBILIDADE DE APRESENTAR TODAS AS PROVAS CONTRATUAIS

Resposta (11 dia(s) depois)

Olá! Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.12/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. Para mais informações, acesse a resposta em “Detalhes”. Cordialmente, xxxxx S/A.

Avaliação - Nota 5 - Fiquei muito satisfeita com a resolução total do erro, foi devolvido em conta corrente o valor fraudado é reajustado.

- **Relato 104** - 04/12/2020, Contagem - MG

Verifiquei em minha conta corrente dois débitos automáticos QUE NÃO AUTORIZEI. Dia 05/10/2020 - R\$14,90 - Seguradora 329493 Dia 10/11/2020 - R\$14,90 - Seguradora 329493 Não realizei tal contratação, não assinei, não autorizei por telefone ou outro meio de comunicação. Pelo visto, deve ter sido programado isso mensalmente. REITERO QUE NÃO AUTORIZEI. Tentei realizar o cancelamento mas não obtive sucesso.

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá Rodolfo, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Problema resolvido e o valor foi estornado corretamente.

- **Relato 105** - 11/12/2020, Sacramento - MG

fiz contato telefônico de longa duração ultrapassando um hora, consegui o cancelamento do seguro de vida, o qual nao contratei, mas nao consegui a devolução do valor debitado em minha conta poupança. A caixa econômica federal agi de ma fé quando faz débitos na minha conta sem minha expressa autorização ou assinatura eletrônica, causando prejuízo e perda de tempo na agencia para esclarecimento.

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Marcos, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-lo. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Muito bom atendimento, é a segunda vez que utilizo este canal de atendimento, 100%.Obrigado.

- **Relato 106** - 27/11/2020, Jaguariáiva - PR

O reclamante abriu o aplicativo internet banking para usa-lo e ao utilizar o aplicativo deparou-se com dois seguros contratados em meu Cpf e assinado digitalmente pela seguradora, ocorre que no ato da assinatura do contrato junto a correspondente caixa aqui esse valor da apólice foi pago em espécie para a correspondente e a mesma informou que seria para abertura de conta no banco xxx, ocorre que no aplicativo do banco aparece duas apólices que o reclamante não solicitou e não assinou e pelo valor cobrado pela correspondente da caixa ser igual ao valor da apólic presume-se que é referente ao seguro não contratado e não entregue a apólice ao reclamante.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Iverson, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação.

Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Eles devolveram meu dinheiro Nao foi o valor total dos 800 reais Mas fiquei satisfeito por devoverem Obrigado.

- **Relato 107** - 18/11/2020, Jales - SP

já fiz uma reclamação anterior, no qual eu questionei um seguro PROTEÇÃO MULHER que me cobra desde 2014 (puxei nos meus extratos) no qual eu tomei conhecimento a dois meses atrás. Fiz uma reclamação aqui que as tratativas ja estava em andamento porem e sistema fechou sem uma resposta. a atendente que estava falando comigo me perguntou se eu queria o cancelamento do seguro e não deu tempo de responder. LOGICO QUE EU QUERO ESSE CANCELAMENTO, se desde o momento eu coloquei na reclamação que eu não tinha conhecimento desse seguro. é que eu não tenho interesse nele. e sobre a devolução em DOBRO, a atendente disse que entrou em contato com o departamento responsavel.

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá, Para proteção de suas informações, publiquei a resposta em uma interação anterior. Atenciosamente, Equipe SAC BB

Avaliação - Nota 5 - GOSTARIA DE AGRADECER O BANCO POR TER ATENDITO MINHA SOLICITAÇÃO. OBRIGADA

- **Relato 108** - 13/11/2020, Pará de Minas - MG

Foi entregue em minha residência, um certificado individual do seguro xxx, no valor de R\$29,90 mensal no período de 10/2020 até 10/2021. Não solicitei este seguro.

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá Rosabel, boa tarde! Em resposta à manifestação registrada através deste canal, temos a informar que o seguro foi cancelado e não haverá mais cobranças. A devolução do valor integral, sendo de R\$ 59,80 será realizada em até 10 dias úteis por meio de crédito em conta. Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Te convido a avaliar o atendimento no site, pois sua opinião é muito importante para o meu desenvolvimento. Tenha um ótimo dia! Cordialmente, Atendimento xxx

Avaliação - Nota 5 - Muito atencioso, obrigada

- **Relato 109** - 03/11/2020, Penalva - MA

ANTONIO JOSÉ PEREIRA AMARAL, brasileiro, casado, aposentado, portador do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado no Pov. xxxx, s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 5280, Seguro xxxxxno Valor de R\$ 34,40.

Resposta (8 dia(s) depois)

Boa tarde! Em atenção a reclamação registrada através do site Consumidor.Gov.br, temos a informar que: Conforme contato telefônico realizado no dia 06/11/2020, sua reclamação foi atendida e finalizada. Solicitamos gentilmente que retorne ao site do Consumidor.gov e avalie o nosso atendimento. Havendo dúvidas, informamos que poderá contatar diretamente a

Ouvidoria no Telefone 0800 xxxx e digitar o protocolo nº 17367180. Informamos ainda que, os valores de suro ora reclamados constam cancelado e restituído conforme solicitado. O atendimento é de segunda a quinta-feira das 9h às 18h e sexta-feira das 9h às 17h. Agradecemos o contato, bem como ficamos no aguardo. Atenciosamente.

Avaliação - Nota 5 - Obrigado pelo atendimento!

- **Relato 110** - 06/11/2020, Penalva - MA

ELPIDIO BATA, brasileiro, casado, aposentado, portador do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado no Pov. Angelim, s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente nº 0410319-P, agência nº 5280, Seguro Sabemi no Valor de R\$ 28,74.

Resposta (5 dia(s) depois)

Boa tarde! Em atenção a reclamação registrada através do site Consumidor.Gov.br, temos a informar que a SABEMI realizou diversas tentativas de contato telefônico através dos telefones registrados em nosso cadastro, porém na oportunidade não tivemos sucesso. Entendemos que para análise da reclamação é imprescindível o nosso contato, de maneira a oportunizar que tenhamos conhecimento de todos os fatores que nos trouxeram até aqui. Para que possamos melhor atendê-lo, solicitamos a gentileza que entre em contato diretamente com a nossa Ouvidoria através do Telefone 0800 xxxxx digitando o protocolo nº 17378409. O atendimento é de segunda a quinta-feira das 9h às 18h e sexta-feira das 9h às 17h. Informamos ainda que o valor de seguro ora reclamado já consta cancelado e restituído conforme solicitação. Agradecemos o contato, bem como ficamos no aguardo. Atenciosamente.

Avaliação - Nota 5 - Muito Obrigado pelo atendimento!!

- **Relato 111** - 06/11/2020, Santa Maria - RS

Boa noite, procurei o Banco do Brasil para fazer um empréstimo consignado. Desde então venho recebendo desconto mensalmente, que corresponde a totalidade R\$17.112,26 em 73 parcelas. Ocorre que quando fiz o empréstimo me foi informado que este seguro seria obrigatório. Após algumas informações obtidas, constata-se que essa atitude é ilegal, e contraria o código de defesa do consumidor. O que O Bnaco xxxxxxl fez, foi venda casada, condicionar um desconto a compra de outro produto. Tentei ligar no sac da caixa só que a ligação cai toda hora.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, Helene! Para proteção de suas informações, publiquei a resposta em uma interação anterior. Se precisar de algo mais, estou à disposição. Atenciosamente, Karina Equipe SAC xxx

Avaliação - Nota 5 - O xxxx, ao me contatar, esclareceu de forma ética e clara a prestação de seus serviços. Optei por mantê-los. Obrigada.

- **Relato 112** - 20/10/2020, Timon - MA

Ao contratar um empréstimo, na modalidade consignado, junto à (CEF) Caixa Econômica Federal, na respectiva data 25/08/2020 o qual sem motivos o funcionário(a) do banco incluiu juntamente com o empréstimo, o seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF" na mesma data da contratação já supracitadas à cima do referido empréstimo, cujo o prêmio do seguro é um absoluto absurdo, na importância de R\$ 13.525,80 (treze mil quinhentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos) com seu início de vigência na data da solicitação do empréstimo e com o término de sua vigência em 25/08/2030. Tenho certeza que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos com meu consentimento, ainda bem que identifiquei em tempo hábil. Quero de fato e direito, que eu seja respondida de forma cabível por parte da

empresa operadora de seguros a qual refiro nessa reclamação, a xxxxx SEGURADORA. Certo que a indução ao erro na contratação deste seguro pelo funcionário(a) do banco foi um fato claro, a minha intenção foi simplesmente de fazer um empréstimo pessoal no formato consignado (desconto em folha de pagamento da prefeitura), em momento algum manifestei minha vontade de aderir a esse seguro, até mesmo porque este seguro sequer me foi oferecido pelo funcionário(a) do banco. A indução ao erro ocorreu quando o funcionário(a) que fez o atendimento trouxe vários papéis(contratos) para que eu assinasse a fim de efetuar a contratação do consignado, no entanto, por não ter condição de ler tantos papéis que me foram entregues (eram muitos) e pela plena confiança depositada no funcionário(a) de que estava apenas fazendo um empréstimo o qual não deixa de ser sua função, foi embutido este seguro em meu consignado sem minha ciência. Em momento algum fui informada o que seria esse seguro “77 prestamista” e vantagens que eu teria, simplesmente foram inseridas estes documentos, e quando me deparei posteriormente esse seguro estava aderido sem que eu tivesse conhecimento do que seria esse seguro caracterizando simplesmente uma venda casada e que é vetada pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) Lei 8078 / 90, (artigo 39º, I)“é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”, concomitantemente com o (art. 5º, II, da Lei n.º 8.137/90). constituindo inclusive crime contra as relações de consumo. Através desse protocolo de reclamação, venho requerer o cancelamento e reembolso INTEGRAL desse seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF"

Resposta (14 dia(s) depois)

Olá Simone, tudo bem? Espero que sim! ☺ Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelos transtornos causados. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxxxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Estou muita satisfeita com a resolução da minha solicitação

• **Relato 113** - 28/10/2020, Praia Grande - SP

Não solicitei nenhum seguro de vida, descontaram sem meu consentimento, não tenho contrato, não assinei nada e nem fui informado, soube quando tirei extrato e verifiquei que descontaram 7 parcelas de R\$32,12 em 20/03, 11/05, 10/06, 10/07, 10/08 e 2 parcelas em 13/10, sendo que apenas estornaram 1 parcela.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Julio, A solicitação foi respondida e finalizada conforme e-mail enviado em 30/10/2020 às 10h38. Estou à disposição para outros esclarecimentos por meio dos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br – Fale Conosco - Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Assistência Dia & Noite e sinistros, 0800 xxxxx, os atendimentos das assistências funcionam 24 horas, 7 dias por semana, inclusive nos feriados nacionais. Para sinistros, o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8 às 21 horas. xxxx SEGURADORA

Avaliação - Nota 5 - Tudo resolvido, obrigado!!

• **Relato 114** - 15/10/2020, Santa Luzia - MG

A reclamação é referente a seguradora xxxxx que realizou um seguro de vida no nome do meu pai ANASTÁCIO DO ROZARIO COSTA sem o consentimento do mesmo, segundo o meu pai, ele não assinou nenhum papel e não reconhece esse seguro no nome dele. peço por gentileza que analisem o caso pois segundo o contrato em anexo, será descontado automaticamente na conta. já entrei em contato com a seguradora e fui orientada a comparecer pessoalmente em uma loja física para maiores esclarecimentos.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Miriam, bom dia! Em resposta à manifestação registrada através deste canal, temos a informar que o seguro foi cancelado, sendo assim não haverá mais cobranças. Programamos a restituição integral dos valores pagos, sendo de R\$ 89,70 no qual será realizado em até 10 dias úteis através de crédito em conta. Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Te convido a avaliar o atendimento no site, pois sua opinião é muito importante para o meu desenvolvimento. Tenha um ótimo dia! Cordialmente, Atendimento xxxx

Avaliação - Nota 5 - Muito obrigado pela atenção

- **Relato 115** - 06/10/2020, Pará de Minas - MG

Recebo meu benefício no banco xxxxx, ao retirar o extrato, percebi que estão descontando os valores de R\$ 9,95 referente a um debito automatico seguro, R\$9,99 (tarifa de pacote de serviço) e R\$5,90 (seguro cartão protegido). Mas nunca solicitei esses serviços e portanto os descontos são indevidos.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá! Em atenção à manifestação registrada através do Consumidor.Gov, informamos que a sua demanda foi atendida. Para mais esclarecimentos, acesse a resposta em “Detalhes” ou “Anexo”. Através do celular pode ser que você não consiga consultar os anexos disponibilizados, isto pode acontecer devido a funcionalidade que varia de aparelho para aparelho, mas pelo computador e/ou notebook o acesso aos anexos é garantido. Pedimos a gentileza de clicar no botão “Avaliar Resposta de Fornecedor” ao final da reclamação e opinar acerca da solução, atribuindo uma nota ao seu grau de satisfação. Para a Ouvidoria xx a sua opinião é muito importante! Atenciosamente, Ouvidoria xx

Avaliação - Nota 5 - Resolveram meu problema, muitos atenciosos. Obrigada !

- **Relato 116** - 14/10/2020, Belo Horizonte - MG

Foi cobrada em minha conta um valor de R\$14,90 tendo como histórico SEGURADORA e numero de referencia: 329493. Não sei do que se refere esta cobrança, pois não contratei este serviço.

Resposta (1 dia(s) depois)

Prezado Emerson, Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, xxx

Avaliação - Nota 5 - E empresa foi prestativa e já resolveu a questão.

- **Relato 118** - 09/10/2020, Rio de Janeiro - RJ

Prezados um representante da empresa Sr Roberto Sousa ofereceu um seguro de vida a minha mãe que tomo conta dos interesses dela desde do falecimento do meu pai. fomos enfáticos em dizer NÃO a contratação e nenhum documento foi assinado e mesmo assim a empresa descontou R\$277,84 da pensão em 25 setembro fizemos contato 07 outubro e 09 outubro. em 07 de outubro uma representante disse que não havia nada a ser restituído. como não?? nada foi assinado nada foi contratado... contamos com bom senso e estorno administrativamente

Resposta (6 dia(s) depois)

Prezado Anderson Em resposta à ocorrência registrada no Consumidor.gov, esclarecemos que procedemos a liberação da devolução do valor de R\$277,84 (duzentos e setenta e sete reais e

oitenta e quatro centavos) com previsão de crédito para amanhã, dia 16/10/20, na conta indicada. Ressaltamos que o comprovante referente ao crédito seguirá através do endereço eletrônico indicado na manifestação. Se houver dúvida que necessite de informações adicionais, inclua uma interação conosco antes de avaliar o nosso atendimento. Após realizar a referida avaliação, cessa a possibilidade de nos comunicarmos por meio deste protocolo. Cordialmente, Ouvidoria xxxxSeguros Ouvidoria: 0800 xxxxx Site: www.xxxx.com

Avaliação - Nota 5 - obrigado pela atenção Tatiana

- **Relato 119** - 06/10/2020, Campo Grande - MS

Debitado em minha conta corrente da xxxx, na data de 05/10/2020 o valor de R\$ 45,90 constando no histórico Seguradora. Feito contato via whatsapp, atendente informou tratar de renovação de seguro de vida acidentes pessoais, porém, nunca fiz seguro com a Caixa. Liguei neste mesmo dia, não tenho o protocolo, o atendente disse que o sistema estava inoperante. Liguei novamente em 06/10/2020, protocolo XXX.XXX.XXX-XX8 e a gravação informou tempo de espera de 8 minutos, porém, com 2 minutos a ligação caiu. Solicito o extorno deste débito e o cancelamento deste seguro que não contratei. Obrigado

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá DANIEL, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - O valor debitado foi devolvido em 14/10

- **Relato 120** - 03/10/2020, Governador Valadares - MG

No dia 03/10/2020 as 11hrs me surpreendi com o recebimento de uma carta da xxxx postado com data de 12/09/2020 e uma carta do Banco xxxx. Em anexo estava, uma carta dando parabéns pela contratação so Seguro de Vida xxx, com um Certificado Individual de Seguro onde diz ser a apólice nº 287697, para minha surpresa o mesmo indica que tem a vigência de 31/08/2020 a 31/08/2021. Entrei em contato com a Seguradora, e ela me informou que não pode fazer nada uma vez que o seguro foi contratado via Banco xxx. Ou seja, agora o banco xxxx, faz seguro sem que seja solicitado ??? Existe uma corretora chamada Resolva Aqui Corretora de Seguros que nunca entrou em contato oferecendo o seguro. Verifiquei meu extrato e consta já dois débitos pertinentes a um Seguro que não foi contratado em nenhum momento sob a minha orientação e desejo. Pior ainda já fizeram dois débitos em minha conta. Cada um de R\$ 29,90

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Maria Celeste Obrigada por nos acionar e compartilhar sua experiencia conosco. Face sua reclamação, providenciamos o imediato cancelamento bem como a restituição dos valores em duplicidade. Total de R\$119,60 em até 10 dias úteis em sua conta corrente. Desculpe pelo ocorrido, pois nosso intuito é sempre a plena satisfação de nossos clientes. Conte sempre com a xxx! Tenha um ótimo dia! Cordialmente, Atendimento xxxx SAC: 0800 xxxx | Ouvidoria: 0800 xxxxx | Deficiente auditivo: 0800 xxxxx

Avaliação - Nota 5 - Obrigado pela rápida solução para esse caso.

- **Relato 121** - 04/10/2020, Teresina - PI

Ao contratar 2(dois) empréstimos em anos e datas diferentes, na modalidade consignado, junto à xxxx, nas respectivas datas 09/05/2017, 05/04/2019, o qual sem motivos o funcionário(a) do

banco incluiu juntamente com o empréstimo, o seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF" na mesmas datas das contratações já supracitadas à cima do referido empréstimo, cujo os prêmios são respectivamente às datas já citadas acima na importância de R\$ 1055,30 (mil e cinquenta e cinco reais e trinta centavos), 3121,99 (três mil cento e vinte um reais e noventa e nove reais) com seus inícios de vigência na data da solicitação do empréstimo e com os termos de suas vigências respectivamente nessas datas: 09/05/2022, 10/05/2025. Tenho certeza que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos com meu consentimento. Quero de fato e de direito, que eu seja respondida de forma cabível por parte da empresa operadora de seguros a qual refiro nessa reclamação, a xxx SEGURADORA. Certo que a indução ao erro na contratação deste seguro pelo funcionário(a) do banco foi um fato claro, a minha intenção foi simplesmente de fazer um empréstimo pessoal no formato consignado (desconto em folha de pagamento da prefeitura), em momento algum manifestei minha vontade de aderir a esse seguro, até mesmo porque este seguro sequer me foi oferecido pelo funcionário(a) do banco. A indução ao erro ocorreu quando o funcionário(a) que fez o atendimento trouxe vários papéis(contratos) para que eu assinasse a fim de efetuar a contratação do consignado, e eu, por não ter condição de ler todos os papéis que me foram entregues (por serem muitos) e pela plena confiança no funcionário de que estava apenas fazendo um empréstimo o qual não deixa de ser sua função, foi embutido este seguro em meu consignado sem minha ciência. Em momento algum me falaram sobre o que seria esse seguro "77 prestamista" e vantagens que eu teria, simplesmente foram inseridas estes documentos, e quando me deparei posteriormente esse seguro estava aderido sem que eu tivesse conhecimento. Através desse protocolo de reclamação, venho requerer o cancelamento e reembolso desse seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF"

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Kátia, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300xx x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Trouxeram 100% de resolutividade.

• **Relato 122** - 01/10/2020, Manaus - AM

Tenho essa conta da xxxx para o financiamento do apartamento, todos os meses há o desconto da taxa de obra, então sempre acompanho. Nesse mês (setembro) verifiquei que minha conta estava no negativo, sendo que eu sempre deposito um valor maior que a taxa para não haver erros. Notei que houve um desconto de seguro no valor de R\$ 93,23, porém eu NUNCA fiz nenhum contrato de seguro (xxx VIDA MULHER). No ambiente virtual tem o número da apólice e tudo, mas é a única informação. Inclusive, ativou o cheque especial, pois quando foram descontar o juros de obra, não havia dinheiro suficiente por causa desse seguro. Tentei contato com a xxxeitas no dia 29/09/2020. Protocolo - XXX.XXX.XXX-XX72 - 25 minutos e nenhum atendimento Protocolo - XXX.XXX.XXX-XX44 - Quando o atendente iria fazer o atendimento eles desligaram. Protocolo - XXX.XXX.XXX-XX97 - 22 minutos, me atenderam, me deram um número de telefone que eu ligo mas nunca consigo continuar o atendimento. (0800 xxxxx) opção 4. Acrescento que esse seguro não é reconhecido por mim, pois não solicitei e nem aceitei nada.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Carolina, Tudo bem?! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. x Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Fui atendida rapidamente e com competência.

- **Relato 123** - 22/09/2020, Toledo - PR

Em 17/09/2020 verifiquei a o extrato (cartão de crédito / conta corrente) na qual constava cobrança do serviço : seguro, no valor R\$ 30,33 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação.

Resposta (1 dia(s) depois)

Prezado Sr. Ilgo, A Ouvidoria da xxxx Seguros S/A informa que a resposta à sua demanda foi enviada hoje para o e-mail informado na reclamação. Caso o senhor tenha alguma dúvida em relação à resposta apresentada, nos colocamos à disposição pelo e-mail: XXXXXXXXXXXX@XXXXX.XXX e pelo telefone 0800 xxxxx. Atenciosamente, Ouvidoria xxxx Seguros S/A

Avaliação - Nota 5 - Satisfeito pela atenção e agilidade em resolver a questão solicitada

- **Relato 124** - 24/09/2020, Teresina - PI

Venho novamente a esse canal como consumidora requerer meu direito pertinente ao cancelamento e reembolso do seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF". Quando contratei um empréstimo, na modalidade consignado, junto à (xxxxx), no dia 12/08/2019, o funcionário(a) do banco fez a inclusão juntamente com o empréstimo, de um seguro chamado "77 PRESTAMISTA PF" na mesma data da contratação do referido empréstimo, cujo o prêmio foi absurdamente o valor de R\$ 3218,05 (três mil duzentos e dezoito reais e cinco centavos), com seu início de vigência na mesma data da solicitação do referido empréstimo e com o término em 10/09/2024. Ocorreu que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e quanto mais com meu consentimento. Quero de pronto, que eu seja condescendentemente respondida de forma cabível por parte da empresa operadora de seguros a qual refiro nessa reclamação, a xxxx SEGURADORA. No entanto, com essa situação, me senti induzida ao erro pelo funcionário(a) do banco, pois a minha intenção era unicamente de fazer um empréstimo consignado, recordo que em momento algum manifestei minha vontade de aderir a este seguro, ademais, esta seguro sequer me foi oferecida pelo funcionário do banco. A indução ao erro ocorreu momento em que o funcionário(a) que me atendeu, trouxe vários papéis para que eu assinasse a fim de efetuar a contratação do consignado, e eu, por não ter condição de ler todos aqueles papéis que me foram entregues (pois eram muitos) e pela confiança no funcionário(a) de que estava apenas fazendo um empréstimo, foi incluído este seguro em meu consignado sem minha ciência. Em momento algum foi falado sobre o que seria esse seguro, vantagens que eu teria ao aderir, simplesmente foram inseridos estes documentos entre os papéis fazendo com que eu assinasse sem ter o conhecimento de que estava aderindo a este seguro.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Catarina, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação.

Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Cumprido rigorosamente com a Lei do consumidor.

- **Relato** - 15/09/2020, Porto Alegre - RS

Fui vítima de golpe na contratação de 2 (dois) seguros de vida, em favor da xxxx Companhia de Seguros, apólices 87.1381.281810 e 96.1381.97156, com desconto em minha conta corrente onde só fui perceber tempo mais tarde. Após contatar com a corretora xxx CORRETAGEM DE SEGURO, no Rio de Janeiro (onde sou de Porto Alegre), o próprio corretor confessou que fui vítima de golpe por um ex-funcionário da corretora, onde contratou com a xxxx em meu nome efetuando descontos em conta corrente, não sei como conseguiu minha conta.

Resposta (13 dia(s) depois)

Prezado Cliente, Conforme contato por telefone, providenciamos o cancelamento de apólices internamente, e foi realizada a devolução em dobro e correção pelo IPCA em sua conta corrente no dia 23/09/2020. xxx Central de Serviços: 33xx.xx para grande São Paulo e 0800 xxx para demais regiões. SAC: 0800 xx. Atendimento 24 horas durante os sete dias da semana. Atendimento exclusivo para deficientes auditivos: 0800 xxxx www.xxxxx.com.br

Avaliação - Nota 5 - pós me contatarem, prontamente fizeram proposta de devolução em dobro dos valores, onde estariam tomando providências contra a corretora que realizou o golpe. Obrigado por resolverem.

- **Relato 126** - 24/08/2020, São José do Rio Preto - SP

Não fiz esses seguros e foram cobrados de mim, portanto quero as apólices as quais nunca recebi, foram feitos dois desses

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá, Sr^a Pamela! Verificamos que a senhora possui outra reclamação aberta nessa plataforma, iremos centralizar o contato através da outra reclamação. Cuidado com ligações suspeitas: Jamais forneça informações sigilosas em ligações. O xxxx não pede dados como senhas e códigos por telefone, e nem marcamos retirada de cartões em sua residência. Caso receba alguma ligação suspeita em nome do Carrefour, entre em contato com a gente por nossos canais oficiais. Mantenha sigilo absoluto sobre sua senha e nunca a informe a terceiros. Equipe de Relacionamento - Banco xxx S.A www.carrefoursolucoes.com.br Central de Relacionamento (Seg. à Sab. das 8h às 21h) SP e Regiões Metropolitanas XXXXX-X200 e demais localidades XXXXX-XXXXXX-X200 SAC (Todos os dias - 24h): XXXXX-XXXXXX-X363 Deficiência auditiva e/ou de fala (Todos os dias - 24h) por dia: XXXXX-XXXXXX-X236

Avaliação - Nota 5 - não recebi nada do fornecedor, preciso das cópias das apólices

- **Relato 127** - 09/09/2020, Teresina - PI

Através desse canal do consumidor venho requerer meu direito com relação ao cancelamento e reembolso do seguro "77 -SEGURO PRESTAMISTA PF". Ao contratar um consignado junto à xxxxx, na data 11/10/2019, no qual o funcionário(a) do banco embutiu juntamente com o empréstimo, um seguro intitulado por PRESTAMISTA na mesma data das contratações do referido empréstimo, cujo o prêmio está no valor de R\$ 1255,27 (mil duzentos e cinquenta e cinco reais e vinte e sete centavos), com seu início de vigência na mesma data da solicitação do

empréstimo e com o término em 11/80/2023. Ocorre que este seguro me foi aplicado sem meu conhecimento e muito menos com meu consentimento. Quero de pronto, que eu seja cordialmente respondido de forma cabível por parte da empresa operadora de seguros a qual refiro nessa reclamação, a xxxx SEGURADORA. Acredito que fui induzido ao erro pelo funcionário(a) do banco, pois a minha intenção era apenas de fazer um empréstimo, em momento algum manifestei vontade de aderir a esse seguro, ademais, esta seguro sequer me foi oferecido pelo funcionário(a) do banco. A indução ao erro ocorre porque o funcionário(a), a qual fez meu atendimento trouxe vários papéis para que eu assinasse a fim de efetuar a contratação do consignado, no entanto eu, por não ter condição de ler todos os papéis que me foram entregues (pois eram muitos) e pela confiança no funcionário de que estava apenas fazendo um empréstimo, foi incluído este seguro em meu consignado sem minha ciência. Em momento algum foi falado sobre o que seria de fato esse seguro e quais vantagens eu teria, simplesmente foram inseridas estes documentos entre os papéis (contratos) fazendo com que eu assinasse sem ter o conhecimento de que estava aderindo a este seguro. Evidentemente que se eu tivesse consciência desse seguro não teria aderido.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá José, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Excelente negociação, cumpriu rigorosamente com o direito do consumidor.

• **Relato 128** - 28/08/2020, Fazenda Rio Grande - PR

Boa tarde. O banco xxxxx está descontando em minha conta corrente um seguro de vida que não solicitei e que não renovei. Os descontos acontecem mensalmente em minha conta e cada vez fica maior. Já fui a agência e me falaram que é só por telefone. Por telefone pedem minha senha e dizem estar errada (sendo que é a mesma que acesso o site ou minha conta no banco). Estou com conta negativada por uma coisa que não contratei. Abri uma reclamação anteriormente e falaram que tentaram entrar em contato comigo, mas não recebi nenhuma ligação em meu celular. Estou deixando meu número atualizado para que possamos resolver essa situação, já que quando eu ligo não consigo atendimento: (41)XXXXXX-X931 / (41)XXXXXX-X360 / (41)XXXXXX-X952.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá, Lidiane! De acordo com nosso contato estamos finalizando o protocolo 104565390 Obrigada Equipe xxxxx

Avaliação - Nota 5 - A agência fez contato comigo e fui até lá para esclarecer a situação com o gerente Adriano. Ele fez a ligação para a central de atendimento e pelo protocolo 2711534 a atendente informou que o valor seria estornado. O débito ainda consta em minha conta, ou seja, o valor até a data de hoje ainda não foi estornado. Porém, o Adriano tem acompanhado o andamento do processo e constantemente me dá o retorno de como está indo. Pelo que me informou o estorno será realizado pela própria agência e eu estou aguardando.

Critério 12:

Crítério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema – “cobrança de tarifa, taxas, valores não previstos/não informados”, 2º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5. (Analisados todos os casos de seguradoras com comentários).

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>. The page title is 'Consulta'. The form contains the following fields:

- Palavras Chave: (empty text input)
- Segmento de Mercado: (dropdown menu, 'Selecione')
- Fornecedor: (dropdown menu, 'Selecione')
- Região: (dropdown menu, 'Selecione')
- UF: (dropdown menu, 'Selecione')
- Cidade: (dropdown menu, 'Selecione')
- Área: (dropdown menu, 'Selecione')
- Assunto: (dropdown menu, 'Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego')
- Problemas: (dropdown menu, 'Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados')
- Período: (date range input, '01/06/2020' to '31/12/2020')
- Avaliação: (dropdown menu, 'Resolvida')
- Nota do Consumidor: (dropdown menu, '5')

Buttons: 'Limpar' and 'Pesquisar'.

- **Relato 129 - 05/12/2020, Caxias do Sul - RS**

Hoje recebi uma carta me parabenizando pela excelente escolha por ter CONTRATADO um seguro de vida que vai ser cobrado diretamente no meu cartão xxx. Empresa ,xxx seguros. Mas é uma baita falta de respeito e consideração com o cliente meter goela abaixo um produto que nunca solicitei, assim, direto na fatura do cartão! Onde está a lógica nisso? Com autorização de quem? Seguro invalidez, morte acidental, R\$14,50, por favor, né?

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá. Enviamos para você uma mensagem privada Para visualiza-la clique no botão azul “Detalhes” e também no botão “Anexos”, que estão localizados na coluna “Ações” dessa mesma página. Qualquer eventual dúvida, pode nos acionar por aqui mesmo. Conta com a gente Abraços, Atendimento digital Banco xxxx

Avaliação - Nota 5 - Vamos aguardar e ver se de fato será cancelado. Qualquer coisa abro uma nova reclamação aqui. Obrigado

- **Relato 130 - 21/10/2020, Goiânia - GO**

Quando abri minha onta fizeram uma venda casada, para que eu contratasse um seguro no lugar do pagamento de manutenção da conta. Depois de alguns anos eu deixei que o seguro fosse cancelado, pois não tinha interesse, então o seguro foi cancelado então fui mais cobrado. No dia 30 de Setembro de 2020, eu fui à minha agência para dar baixa em um empréstimo consignado. Fui orientada a conversar com a gerente que estava atendendo no momento. Minha solicitação a ela foi somente sobre o consignado. No dia 1 de Outubro foi debitado da minha conta o valor de R\$ 22,76 referente a um seguro. Entrei em contato e me informaram que foi ativado um seguro no meu nome, porém eu não contratei e nem solicitei um seguro, e nem fui informada disso. Ou seja, ativaram um seguro no meu nome sem meu conhecimento e consentimento. Além disso não fui bem atendida no dia que procurei a caixa, tanto que tive que retornar na agência no dia seguinte e falar com outro gerente para resolver a minha solicitação do dia

anterior, e ainda por cima fizeram esse seguro sem minha autorização. Devido a isso já transferei o recebimento do meu salário para outro banco.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá AMANDA, boa noite! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300xxx000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Foi resolvido o problema de forma rápida.

- **Relato 131** - 27/09/2020, Ponta Grossa - PR

Venho através desta informar que percebi em minha conta um seguro que não foi informado, o mesmo ainda encontra-se em vigência e através do aplicativo do próprio bando não consigo cancelar, o mesmo alega sistema indisponível o tempo todo.

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá Rosemeiry ! De acordo com nosso contato estamos finalizando o protocolo 105725495 com o parecer através de mensagem privada. Obrigada, Equipe xxxxx

Avaliação - Nota 5 - Excelente atendimento da senhora Isabel, muito cordial atenciosa e educada.

- **Relato 132** - 01/10/2020, Catanduva - SP

Em contato com o banco, eles estão cobrando esse seguro que eu não contratei, em contato com o mesmo a resposta que obtive é que é norma do banco.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá! Em atenção à manifestação registrada através do Consumidor.Gov, informamos que a sua demanda foi atendida. Para mais esclarecimentos, acesse a resposta em "Detalhes" ou "Anexo". Através do celular pode ser que você não consiga consultar os anexos disponibilizados, isto pode acontecer devido a funcionalidade que varia de aparelho para aparelho, mas pelo computador e/ou notebook o acesso aos anexos é garantido. Pedimos a gentileza de clicar no botão "Avaliar Resposta de Fornecedor" ao final da reclamação e opinar acerca da solução, atribuindo uma nota ao seu grau de satisfação. Para a Ouvidoria xx a sua opinião é muito importante! Atenciosamente, Ouvidoria xxx

Avaliação - Nota 5 - Super Satisfeito, pelo atendimento prestado e na agilidade da resolução do meu problema.

- **Relato 133** - 24/08/2020, Sorocaba - SP

Eu tentei fazer uma portabilidade de consignado para o xxxx, ao pedir o documento, o gerente do xx já falou que cobriria a taxa de juros e conseguiria um bom troco, eu fiz os trâmites e quando chegou o papel do xxxxx na mesa dele, ele cobriu a oferta e já me passou valores, falou que os juros ficariam em 0,90% , eu receberia um troco de 9 mil e pouquinho, achei ok, fechamos, confirmamos no app e o dinheiro caiu na conta. Uns três dias depois, fui conferir o extrato e tive a surpresa de ver que caíram 12.500 reais na conta e o banco abateu 2990 reais desse valor, levei um susto, afinal, o gerente não havia falado desse valor e nem dado a opção de escolha, afinal, o dinheiro é meu, eu pagarei em cima dos 12,500 e não de 9 mil, ele não me deu a opção de escolher se queria contratar o seguro ou não. Fui no banco e o gerente que me

atendeu ligou para o meu gerente, mesmo sem minha vontade, já que ele acabara de causar esse transtorno, eu não quis falar com ele por telefone e o gerente da agência me fez escrever uma carta de próprio punho exigindo o cancelamento e o reembolso do valor debitado, ele nos garantiu que a carta iria para o chefe do gerente e ele mesmo resolveria o problema, isso foi na sexta-feira, 31/07, nesse mesmo dia o gerente me ligou e mandou mensagem no celular, no celular do meu filho e no da minha filha falando que queria conversar, mas não confio que ele iria resolver, pq não foi a primeira vez que ele falou uma coisa e fez outra, ou que omitiu coisas na hora de fecharmos contrato (afinal, com certeza eles ganham comissão por essa venda casada). No dia 03/08 ele ligou logo de manhã para fazer me fazer não cancelar o seguro, ou seja, o banco ao em vez de nos ajudar a resolver, devolveu o problema para o mesmo que o causou. Pior, ele falou que só pode resolver se eu tiver margem no consignado para ele fazer outra operação com juros maiores, mesmo ele sabendo que eu não tenho essa margem, já que ele usou para fazer essa renovação, ou seja, o Banco do Brasil não quer resolver o problema, quer empurrar, ou fazer a gente cansar até desistir.

Resposta (8 dia(s) depois)

Bom dia! Para proteção de seus dados, publicamos a resposta de sua demanda na interação anterior. Cordialmente, Equipe SAC xx

Avaliação - Nota 5 - Fui atendida pela Márcia que além de muito atenciosa e gentil, se prontificou a ajudar e fez tudo muito rápido, já confirmou que irão devolver o valor cobrado e já trocaram o gerente, estou muito satisfeita não só pelo problema resolvido, mas pelo atendimento prestado.

- **Relato 134** - 17/08/2020, Seropédica - RJ

Fui até uma agência de veículos e fiz um financiamento de veículo, que foi embutido um seguro que não foi informado no ato da contratação. que encareceu muito meu financiamento

Resposta (8 dia(s) depois)

Prezado Cliente, Conforme contato telefônico, atendendo a sua solicitação, efetuamos o cancelamento do seguroxxxxxx e a restituição será realizada na data informada. Colocamo-nos à disposição por meio do XXXXX-X762254 (2ª a 6ª feira, das 09h às 18h, exceto feriados). Atenciosamente, Ouvidoria xxx Seguros.

Avaliação - Nota 5 - Bom dia, fizeram contato comigo e viram que eu tinha razão e ressarciram meu valor cobrado indevidamente. Obrigado

- **Relato 135** - 30/07/2020, Colônia do Piauí - PI

Em (data) verifiquei a o extrato (cartão de crédito / conta corrente) na qual constava cobrança do serviço (indique o serviço cobrado exemplo: seguro, título de capitalização, etc) no valor (indique o valor da cobrança) que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. (Descreva os contatos realizados com a empresa os indicando data, horário e o atendimento recebido e informe se o valor contestado foi ou não pago)

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá Jofran! Tudo bem? Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca de sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo 'SIM' para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo '5' a nota máxima. E também, acrescentar o texto de finalização. Sua nota é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Mantemo-nos à disposição para outros esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br na opção "Chat" (Atendimento Online) ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento xxxx000 - Capitais e regiões metropolitanas (custo de uma ligação local) e 0800 xxxxx - Demais localidades (demais localidades), de segunda a sexta-feira, das 08hs às 19hs. Aproveito a oportunidade para te pedir uma coisa bem simples: se cuide,

e se tiver a oportunidade, fique em casa! Disponibilizo abaixo alguns dos cuidados básicos para prevenção da COVIDXXXXX-X9: 01. Lave as mãos com uma rotina repetitiva, e também usufrua do álcool em gel; 02. Não leve suas mãos à boca, nariz e olhos; 03. Evite contatos físicos e aglomeração de pessoas; 04. Em caso de espirro ou tosse, procure tampar sua boca (com o braço ou lenço descartável); 05. Ao sair na rua por alguma necessidade, utilize máscara. Desta forma, esclareço que nós da Caixa Seguradora nos preocupamos com você! E por isso, solicitamos que você tome das prevenções uma rotina diária xxxxxxxx

Avaliação - Nota 5 - Muito satisfeito com o tempo de resposta

- **Relato 136** - 17/06/2020, Pindoretama - CE

Efetuei a compra da minha casa própria e, não fui informado da cobrança de 4 seguros de vida e ainda um 1 seguro residencial. Tal valor me foi descontado sem sequer ter tido conhecimento.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá José, bom dia! Conforme e-mail enviado em 26/06/2020 às 10h08min, a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 xxxxx (Demais regiões), de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - Nota 5 - Olá, boa noite! Gostaria de agradecer ao suporte que me foi oferecido através do canal do consumidor.gov.br onde recebi um tratamento muito adequado e satisfatório. Isso tanto pela internet, quanto pelo telefone através do contato com a atendente Viviane. Desde já tomo nota do cuidado recebido e a presteza. Obrigado. José Carlos de Lucena Neto.

- **Relato 137** - 27/05/2020, Piraí - RJ

Eu já sou cliente há mais de 30 anos, sou já idoso e sobrevivo com uma aposentadoria de 1 salário mínimo. Ocorre que do último boleto no que paguei em dezembro de 2019 no valor de 175,88 para o novo que tem vencimento em junho de 2020 com valor de 247,04 houve um aumento desproporcional. Se considerarmos que é pago esse valor 2x ao ano, em 2019 paguei pelo seguro 351,76 e nesse ano de 2020 será cobrado 494,08 Ou seja, temos um aumento de 142,32 ou um aumento de 40% que considero abusivo e sem justa causa. Na atual situação e considerando mais de 30 anos pagando por esse serviço, achei que já no fim de minha vida teria direito a um abatimento, não um aumento nessa proporção que não tenho condições de pagar. Meu telefone (24) XXXXX-X111

Resposta (14 dia(s) depois)

Rio de Janeiro, 09 de junho de 2020 Reclamação nº 2020.05/XXX.XXX.XXX-XX xxxxx SEGUROS, sociedade anônima, com sede na Capital do Estado do Rio de Janeiro, na Av. Rio Branco, 245, 29º andar, Centro, Cep 20.XXXXX-X17, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 44.019.198/XXXXX-X0, vem em RESPOSTA a reclamação nº 2020.05/XXX.XXX.XXX-XX, proposta pelo Sr. ISAIAS PEREIRA DA SILVA, dizer que; Após pesquisa em sua base de dados não localizou qualquer contrato de SEGURO em que figure o Reclamante (ISAIAS PEREIRA DA SILVA) como proponente, titular ou responsável financeiro, sendo estranho à Reclamada (xxxxxx SEGUROS) os fatos narrados. Entretanto, em pesquisa a base de dados do grupo econômico xxxx, localizou junto a associação sem fins lucrativos xxx xxxx, inscrita no CNPJ sob o número 27.903.798/XXXXX-X8, com sede Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, nº 150, loja 5, Centro, Nova Iguaçu, a existência do contrato SUM nº 5841, em que figura o Reclamante (ISAIAS PEREIRA DA SILVA) como associado. Face aos fatos narrados na reclamação, verificou-se também, a existência de um erro sistêmico quando da emissão do boleto de pagamento do reclamado, com vencimento para o próximo dia 20/06/2020, que de

fato foi emitido com valor equivocado, onde ao invés de constar o valor correto que é R\$175,88. Assim, o Grupo Econômico xxx, pede escusas face ao erro sistêmico e o equívoco da emissão do boleto, e anexa a presente reclamação novo boleto de pagamento correto, no valor de R\$175,88, e pede que o Consumidor, em caso de novas solicitações ou orientações entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente pelo 0800.xxxx para que de pronto seja atendido e esclarecido sobre qualquer dúvida ou adversidade. Certa de que prestou os esclarecimentos necessários, a Reclamada se coloca à disposição para outros esclarecimentos. Atenciosamente, xxx xxxx SEGUROS

Avaliação - Nota 5 - O boleto foi corrigido e já se encontra pago. Obrigado.

Critério 13:

Critério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema – venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc), 2º semestre de 2020, Avaliação Resolvida, Nota 5. (Analisados todos os casos de seguradoras com comentários).

- **Relato 138 - 20/12/2020, Ponta Grossa - PR**

No dia 25 de Setembro de 2020, assinei o Contrato de Compra do meu imóvel residencial, financiado pela xxxx. Juntamente com o contrato, havia também uma proposta de seguro (Seguro - VIDA MULTIPREMIADO SUPER), valor do prêmio de R\$ 958,53. Questionei a necessidade deste documento e de assiná-lo, e me informaram que esse valor se referia ao seguro DO IMÓVEL e era condicionante para a conclusão do financiamento. Esta semana recebo uma apólice de um seguro de vida em minha casa referente ao VIDA MULTIPREMIADO SUPER, que eu nem tinha conhecimento e nem ciência disto, e consultando na conta corrente onde efetuo os pagamentos do meu financiamento vi que consta a contratação deste seguro, ou seja, depusitei R\$ 958,53 para o pagamento dessas "taxas", sendo que somente era necessário R\$ 11,22, referente ao primeiro mês de seguro do financiamento do meu imóvel, conforme o documento anexo. O restante ficou para o pagamento do tal seguro de vida. Estive pesquisando sobre esta prática e descobri que trata-se de Venda Casada, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor e considerada prática ilegal por lei. Considerando que fui induzido a assinar esta apólice para que o financiamento fosse concluído; considerando que não se tratava do seguro obrigatório referente ao financiamento do imóvel (cujo valor já está

embutido nas parcelas do contrato); considerando ainda que no ato da assinatura me foi informado que este seguro de vida não seria cobrado, solicito o cancelamento do mesmo, pois em nenhum momento manifestei interesse em contratá-lo, bem como solicito o estorno do valor do prêmio de R\$ 958,53. Obs. - Vale ressaltar que fizeram a mesma coisa com um cartão de crédito, QUE NÃO SOLICITEI, na assinatura do mesmo contrato, que estavam cobrando anuidade e também tive que ligar na agência para solicitar cancelamento e estornos de cobranças. No aguardo de breve solução.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá William, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Cancelaram o seguro e devolveram meu dinheiro.

- **Relato 139** - 14/12/2020, Campo Maior - PI

Contratei junto á xxxx (01) empréstimo na modalidade consignado Ocorre que sem o meu consentimento foi incluído no respectivo procedimento um contrato de seguro do qual não eu não tive conhecimento e não foi por mim contratado. Somente agora descobri que se trata de um seguro chamado 77- SEGURO PRESTAMISTA PF, com data da proposta do dia 27/07/2017 incluído no contrato de empréstimo, o qual NÃO FOI CONTRATADO POR MINHA PESSOA, não me foi informado, e foi incluído sem o meu consentimento como "venda casada" Segue o número da apólice: Apólice 1: XXX.XXX.XXX-XX880- início da vigência: 27/07/2017 – final da vigência: 27/09/2021, com valor de R\$ 738,30

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá! Já concluímos a sua solicitação. Caso o meu atendimento tenha sido satisfatório, gostaria de contar com sua avaliação positiva como "SIM", atribuindo uma boa nota ao meu atendimento, sendo 5 a nota máxima, a sua opinião é muito importante para o meu trabalho. Meu nome é Alécio e gostaria de contar com sua avaliação. Seria de grande importância a sua participação, tendo em vista que poderá contribuir com o meu crescimento e reconhecimento profissional. Desde já, fico muito grato, um grande abraço! Por gentileza, deixe sua mensagem nos comentários. No mais, estarei sempre a sua disposição. xxx SEGURADORA xxxx!

Avaliação - Nota 5 - Fui muito bem atendida pelo profissional Alécio. Atuou com objetividade, gentileza e clareza. É de mais profissionais assim que precisamos. Parabéns! Obrigada!

- **Relato 140** - 12/11/2020, Macapá - AP

Não tive ciência da contratação deste seguro. Descobri quando tentei contratar um seguro de vida e me deparei com este seguro prestamista. Entrei em contato nos canais de atendimento e ficaram de me informar sobre esta apólice e até o dia de hoje (12/11/2020) não obtive nenhuma resposta.

Resposta (14 dia(s) depois)

Olá! Já concluímos a sua solicitação. Caso o meu atendimento tenha sido satisfatório, gostaria de contar com sua avaliação positiva como "SIM", atribuindo uma boa nota ao meu

atendimento, sendo 5 a nota máxima, a sua opinião é muito importante para o meu trabalho. Meu nome é Alécio e gostaria de contar com sua avaliação. Seria de grande importância a sua participação, tendo em vista que poderá contribuir com o meu crescimento e reconhecimento profissional. Desde já, fico muito grato, um grande abraço! Por gentileza, deixe sua mensagem nos comentários. No mais, estarei sempre a sua disposição. xxxx SEGURADORA – xxxx!

Avaliação - Nota 5 - Muito obrigada!

- **Relato 141** - 14/11/2020, Camboriú - SC

Contratei na agência da caixa créditos consignados, acontece que com eles vieram os seguros prestamista, não fui informada que não é obrigatório, pelo contrário ainda infatizaram que sem ele meu pedido provavelmente não seria aceito. Descobri que adesão não é obrigatório, é isso foi uma venda casada. Tenho estabilidade empregatício, e não é um emprego de risco, pois sou professora de educação infantil concursado. Essa cobrança foi indevida, pois não deixaram claro que é opcional e outra já tenho um seguro de VIDA que cobre 200 MIL REAIS CASO EU VENHA FALECER. Então não haveria problemas para a instituição cobrar do parentesco já que deveriam o suficiente para inclusive quitar o empréstimo. Nesse sentido fui enganada. Ao descobrir que fui enganada entrei em contato com o número da seguradora xxxxx é a atendente me informou que eu poderia cancelar e pegar o valor parcial, ou seja eu não tenho direito ao reembolso inteiro, seria descontado o tempo de uso. Para começar nem haveria tempo algum de uso se eu fosse informada que não era obrigatório, pois eu não teria jamais contratado o serviço. Os seguros foram descontados à VISTA é eu quero o reembolso total. Sem falar que quando há uma renegociação ao refazer o mesmo empréstimo para aumentar o valor do empréstimo é feito um novo seguro prestamista. Liguei na minha agência e a gerente disse que eu resolveria só com a Central pelo telefone, mas o empréstimo foi feito na agência e a funcionária que o fez incluiu o seguro de forma enganosa.

Resposta (6 dia(s) depois)

Oi Luciana, bom dia! Conforme contato telefônico realizado em 19/11/2020 às 15h38min a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 xxxx 000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira.

Avaliação - Nota 5 - Estou muito satisfeita com a xxxx seguradora, pois resolveram de forma justa minha reclamação.

- **Relato 142** - 16/11/2020, Penedo - AL

Ao contratar o crédito consignado não fui informada ou consultada sobre a aquisição de seguro.

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Marcele, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Ótimo atendimento. Solucionando super rápido.

- **Relato 143** - 16/11/2020, Maceió - AL

Após olhar o aplicativo internet banking da Caixa Econômica, no ícone da Caixa seguradora, fiquei surpreso com uma apólices de seguro com os números XXX.XXX.XXX-XX196. Depois de analisar tudo descobri que foram feitas a venda casada, no momento do empréstimo consignado sem meu consentimento, fiquei indignado com os valores abusivos de: R\$ 262,88, valores absurdos embutido no contrato de forma maldosa e de má fé.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá, bom dia! Já concluímos a sua solicitação. Caso o meu atendimento tenha sido satisfatório, gostaria de contar com sua avaliação positiva como "SIM", atribuindo uma boa nota ao meu atendimento, sendo 5 a nota máxima, a sua opinião é muito importante para o meu trabalho. Meu nome é xxxx e gostaria de contar com sua avaliação. Seria de grande importância a sua participação, tendo em vista que poderá contribuir com o meu crescimento e reconhecimento profissional. Desde já, fico muito grato, um grande abraço! Por gentileza, deixe sua mensagem nos comentários. No mais, estarei sempre a sua disposição. xxxx SEGURADORA – xxxx!

Avaliação - Nota 5 - Atendimento muito bom!

- **Relato 144** - 07/10/2020, Várzea Grande - MT

Em 26 de Abril de 2019, assinei o contrato de financiamento da nossa casa, eu e meu esposo, no ato da assinatura apresentaram as supostas taxas de documentação pra pagar, se não, não liberavam o contrato para assinar, verifiquei quais eram essas taxas e verifiquei que se tratava de um seguro de vida (Seguro de Vida Mulher), no caso somente em meu nome. Perguntei ao corretor Rafael Catiste Tenório, se isso é obrigatório, o mesmo afirmou que a gerente não liberaria o contrato para assinar, sem pagar essa taxa (que chamam de taxa, e não de seguro), o seguro Habitacional sei que é essencial, e o mesmo é ao longo do financiamento. Retorno a dizer, foi enfatizado tanto pelo corretor e pela gerente, sem o pagamento da “taxa”, não assinaríamos o contrato. Como leigos no assunto e acreditando na palavra dos mesmos, pagamos o valor de 627,57 e após esse pagamento, fomos novamente ao encontro deles para assim liberarem a assinatura do contrato. Assinamos pelo medo de perder a oportunidade, e euforia de conquistar. Entretanto hoje que enfrentamos, infiltração na casa inúmeros defeitos estruturais, fomos verificar quais coberturas temos direito nos seguros, o seguro habitacional cobre danos terceiros e reparos pequenos, já o seguro que fomos induzido a contratar, não cobre nada. A construtora faliu, o corretor só faz jogo de empurra, empurra, o pedreiro que fica de ir lá que é da construtora não vai lá, o dono da construtora falida, não está mais morando no estado, infelizmente nessa pandemia que tudo apertou, e veio essa infiltração que pega cozinha e nosso quarto onde a parede está detorando, pesquisamos e descobrimos que fomos lesados, coagidos a comprar algo que não ajudaria, que não beneficia, e foi uma venda casada, partindo assim do corretor em junção a gerente (Louise Bianca Pereira Leite) da agencia xxx -xxxxx Agência Cidade Verde -Av. Jose Monteiro de Figueiredo, 184 - Duque de Caxias, Cuiabá – MT. gostaria uma solução para essa, situação que na época leigos sem conhecimento, não usamos de sabedoria, no momento, e no momento de amparo, não somos beneficiados, estamos de mãos atadas.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Jessika, Tudo bem?! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para

capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Excelente atendimento da atendente xxxx, sendo cordial, ouvindo a queixa, e esclarecendo todas as dúvidas, creio que se ele que me atendesse no momento do contrato, não sentiria que fui lesada, e até adquiriria o serviço com total clareza.

- **Relato 145** - 06/10/2020, Varginha - MG

Ao financiar um imóvel com a Caixa, fui obrigado a adquirir um seguro de vida no valor de R\$ 840,42 pago em boleto no dia 26/08/2020. Solicito cancelamento deste seguro e devolução/estorno do valores pagos, quais sejam: R\$ 840,42 mais outros que porventura tenham sido cobrados pelo seguro. Uma vez que não tive opção de não adquirir este seguro ao financiar o imóvel, o que constitui venda casada.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá, Álvaro. Informamos que a resposta à sua solicitação está disponível em nossas interações anteriores. Agradecemos o seu contato e permanecemos à disposição. Caso seja possível, pedimos que avalie o nosso atendimento. Atenciosamente, xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Solicitação atendida.

- **Relato 146** - 19/09/2020, Brasília - DF

No dia 14 de agosto, meu marido e eu assinamos o Contrato de Venda e Compra do nosso imóvel residencial, financiado pela xxxxx. Juntamente com o contrato, havia também uma proposta de seguro de vida (Seguro - Vida Mulher), valor do prêmio de R\$ 923,93 ao qual nunca solicitei e muito menos tive interesse e fui informada pela gerente da agência que fazia parte das taxas do financiamento. No final do mês de agosto recebi as cópias do contrato, registro do imóvel, apólices de seguro e os comprovantes de pagamento de todas as taxas necessárias para registrar o imóvel em nossos nomes. Verificando os valores que disponibilizei para o pagamento das taxas em contrapartida com os comprovantes, percebi que o valor do prêmio do Seguro - Vida Mulher estava incluso no valor que me disseram que se tratava de "taxas da xxxx para a escritura". Ou seja, fui Obrigada a pagar pelo tal seguro de vida que estava embutido nas taxas bancárias. Estive pesquisando sobre esta prática e descobri que trata-se de Venda Casada, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor e considerada crime por lei. Considerando que em nenhum momento assinei apólice de seguro, muito menos solicitei seguro de vida e que isso foi me obrigado aceitar para que o financiamento fosse concluído; considerando que não se tratava do seguro obrigatório referente ao financiamento do imóvel (cujo valor já está embutido nas parcelas do contrato), solicito o cancelamento do mesmo, pois em nenhum momento manifestei interesse em contratá-lo, bem como solicito o estorno do valor do prêmio de R\$ 923,93. No aguardo de breve solução.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá, Ana Paula. Informamos que a resposta à sua solicitação está disponível em nossas interações anteriores. Agradecemos o seu contato e permanecemos à disposição. Caso seja possível, pedimos que avalie o nosso atendimento. Atenciosamente, xxxx Seguradora.

Avaliação - Nota 5 - Atendimento rápido e satisfatório, parabéns pela resolutividade da empresa.

- **Relato 147** - 18/09/2020, Manaus - AM

Sou funcionário público federal e solicitei empréstimos CDC e Consignado junto à CEF, quitados antecipadamente: empréstimo CDC (maio/20) e Consignado (JUNHO/20). Em levantamento no acesso ao internet banking e consulta ao Caixa Seguros, verifiquei o quanto de produtos tive que adquirir para efetivar os empréstimos e os valores cobrados por tais produtos, desses, consegui apenas o reembolso parcial do Título de Capitalização - IDEALCAP

XXXXX-XXXXXX-X76666, mas não há opção digital no canal de atendimento para Cancelamento e reembolso do seguro prestamista DÍVIDA ZERO (ativos ainda com vigência se sobrepondo também). Esse seguro só é vantajoso para o banco, uma vez que gozo de garantia de estabilidade no Governo Federal, e ainda paga os juros correspondentes diretamente em folha e ainda adquirindo produtos que não tenho interesse. Pesquisei ainda: Pelo Código de Defesa do Consumidor, a Lei 8078 / 90, artigo 39º, “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”. E pela Resolução do Banco Central nº 2878/01 (alterada pela nº 2892/01), Artº 17, “é vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços”. Anteriormente a esta reclamação entrei em contato Pelo Serviços e Relacionamento: Capitais e Regiões Metropolitanas: 3004 4000, e não há opção para cancelamento de seguro prestamista, somente o capitalização.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá Marcelo, como vai? Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - A Srta. xxx demonstrou muito interesse na resolução da situação, muito profissional, gentil e educada.

• **Relato 148** - 03/08/2020, Bauru - SP

O Banco xxx ao abrir minha conta me ofereceu alguns produtos para que eu pudesse ter um melhor 'rating' com o banco. Na época de abertura da conta eu realizei um seguro de acidentes pessoais com a funcionária, para que assim facilitasse o aumento da pontuação. Após o período de 12 meses o banco realizou uma renovação automática deste seguro, sem meu conhecimento. Ocorre que a cada mês que era pra existir o débito, que eu não tinha conhecimento, o banco não conseguia debitar de minha conta por não haver saldo. Os débitos foram se acumulando e hoje o banco coloca meu rating em 1. Sou correntista e tenho crédito consignado de servidor público com o banco. No dia 08/07/2020 finalmente consegui cancelar o seguro e tive um "valorzinho" de R\$8,45 restituído em minha conta.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Jonas, De acordo com nosso contato estamos finalizando o protocolo 103402002. Por favor avaliar o atendimento do CONSUMIDOR.GOV Obrigada Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 - O atendimento da Ouvidoria do xxxx e do Gerente da Agência 0004 foram magníficos. Inclusive, o xxx acompanhou o processo a cada etapa, sempre ligando e me deixando atento a solicitação.

• **Relato 149** - 21/07/2020, Porto Alegre - RS

Boa Tarde, estou a 30 dias tentando fazer o cancelamento da apolice de seguro numero 900198 de um seguro de proteção financeiro junto a xxxxx Seguros. O gerente de minha conta corrente que me atende no xxxx de Porto Alegre já abriu 4 processos que foram negados...no meu contrato fala que a qualquer momento posso solicitar o cancelamento e resgate do prêmio estipulado no mesmo e mesmo assim o xxxx Seguros este se negando a cumprir esta solicitação.

Conforme já falei com o meu gerente do Bradesco este seguro que fiz foi um produto que posso cancelar a qualquer momento porque visa a minha proteção porém não é uma venda casada, o mesmo não foi liberado porque fiz este seguro, é apenas uma proteção que posso cancelar a qualquer momento, pois sou eu que determino se quero seguir com esta proteção ao não e não é a seguradora que determina...por gentileza, caso o xxxx Seguros não resolva este caso, que é fazer o cancelamento total da apólice de seguros 900198 e me ressarcir do prêmio que tenho direito, vou seguir para uma reclamatório em outra instância que tenho direito, o BACEN...desde já agradeço a atenção de vcs...na certeza da resolução deste caso ainda dentro de julho/20...

Resposta (8 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente, Ouvidoria xxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - Agradeço a todos os envolvidos pela resolução do caso...muito obrigado...

• **Relato 150** - 17/07/2020, Penedo - AL

Após olhar o aplicativo internet banking da Caixa Econômica, no ícone da Caixa seguradora, fiquei surpreso com sete apólices de seguro com o número XXX.XXX.XXX-XX8190, XXX.XXX.XXX-XX9820, XXX.XXX.XXX-XX0520, XXX.XXX.XXX-XX9000, XXX.XXX.XXX-XX7147, XXX.XXX.XXX-XX0847, XXX.XXX.XXX-XX7270, XXX.XXX.XXX-XX5830, XXX.XXX.XXX-XX2180, XXX.XXX.XXX-XX8916 e XXX.XXX.XXX-XX3583. Depois de analisar tudo descobri que foram feitas a venda casada, no momento do empréstimo consignado sem meu consentimento, fiquei indignado com os valores abusivos de: R\$ 163,37, R\$ 371,50, R\$ 366,14, R\$ 1.009,70, R\$ 370,45, R\$ 226,99, R\$ 101,43, R\$ 238,49, R\$ 138,92, R\$ 507,58, R\$ 323,89, valores absurdos embutido no contrato de forma maldosa e de má fé.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Adriano, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - Obrigado pela atenção

• **Relato 151** - 07/07/2020, Brasília - DF

Efetuei a compra de um apartamento com financiamento da Caixa. Após pagar as taxas do cartório fui encaminhada para finalizar o pagamento de algumas taxas na Caixa. Fui informada de uma taxa de R\$1.193,10 para a realização do financiamento e a assinatura do mesmo e que se eu não fechasse esse seguro não seria possível fazer meu financiamento. Falaram que era um seguro mas deram a entender que era do apartamento e não um seguro de vida para mim. Fui levada a entender que era um seguro obrigatório, já que não foi de livre vontade a contratação do mesmo e que não teria opção de não contratar. Ao fim, pesquisando na internet descobri que não é obrigatório e que foi feita uma venda casada para a agência bater uma meta dela, fato que

ficou explicito pois a Gerente comentou basicamente na minha frente que com esse seguro fechado eles passariam a agencia de outro bairro na qual pelo visto estavam competindo metas. Solicito o reembolso do valor pago uma vez que fui induzida a assinar esta apólice para que o financiamento fosse concluído! Considerando que não se tratava do seguro obrigatório referente ao financiamento do imóvel pois este já está embutido nas prestações.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Vanessa, bom dia! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, xxxx 000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 08 às 21h. Desejamos à você uma excelente semana! Foi um prazer atendê-la.

Avaliação - Nota 5 - A solicitação foi anteriormente resolvida pelo site reclame aqui. recebi meu dinheiro integralmente 2 dias após o contato telefone da xxxx.

• **Relato 152** - 26/06/2020, Porto Alegre - RS

Venho por meio do presente solicitar o imediato cancelamento e estorno da quantia descontada da minha conta corrente do xxxx, a título de seguro de vida, no valor de R\$ 4.681,442 (xxxxxx - CPF XXX.XXX.XXX-XX - Agência XXXXX-X - CC xxx-X), em virtude de repactuação do empréstimo promovido com o xxxxx, diante da abusividade da contratação, mormente por manifesta a ocorrência de venda casada promovida com o empréstimo bancário, tanto que condição para a contratação deste serviço, sob pena de ajuizamento de ação com pedido de repetição em dobro nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC e indenização por danos morais. Neste sentido, jurisprudência do TJRS: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO DE SEGURO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO CIVIL POR DANOS MORAIS. Ônus da prova. Conforme o art. 6, inciso VIII, do CDC, quando há hipossuficiência do consumidor o ônus da prova é do prestador de serviço. Venda casada. Venda casada caracterizada, uma vez que as provas trazidas aos autos demonstram a contratação de abertura de crédito consignado e, ao mesmo tempo, a contratação de seguro de vida. Dano moral. A ilicitude da conduta do banco réu determina o reconhecimento do dano moral, porquanto ofende o princípio da boa-fé e da confiança entre os contraentes e agrava a condição de vulnerabilidade do consumidor. Quantum indenizatório. A contraprestação pelo sofrimento auferido tem a função de compensar a dor injustamente causada à vítima e servir de reprimenda ao agente para que não reincida em situações como a ocorrida, sendo necessária a observação das condições financeiras das partes, a gravidade do fato, além do grau de culpa no cometimento do ato ilícito. Quantum fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Repetição em dobro. Ausente erro justificável na cobrança indevida, a restituição deve ser feita em dobro. Art. 42, parágrafo único, do CDC. DERAM PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº XXX.XXX.XXX-XX, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Alexandre Kreutz, Julgado em 21/09/2016)

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá Gabriel , boa tarde. Ref. Proposta xxx 52873123 Conforme registros, o contrato foi efetivado por meio de Duplo Sim, ou seja, para efetivação o cliente insere a sua senha pessoal. De qualquer modo, cancelamos o seguro e até 15.07.2020 o valor proporcional ao pago pelo seguro será creditado em sua conta. Em caso de duvidas entre em contato com a central de atendimento no telefone 0800 xxxx00. Atenciosamente Rodrigo Pereira Ouvidoria – xxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - Nesse caso, toda culpa do problema ocorrido foi exclusivamente minha. Peço desculpas pelo ocorrido. Tudo foi devidamente esclarecido antes e depois pela minha Gerente. Eu que não me atendi aos valores.

- **Relato 153** - 08/06/2020, Salvador - BA

Abrir a conta e veio esse seguro

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, Risia De acordo com nosso contato estamos finalizando o protocolo 101272673 Por favor avaliar o atendimento do CONSUMIDOR.GOV Obrigada, Equipe xxxx

Avaliação - Nota 5 - Tudo resolvido

- **Relato 154** - 26/05/2020, Satuba - AL

Fiz uma reclamação e vocês ligaram para mim desde 08/05/2020 e falaram que eu seria restituído do valor dos seguros que eu não contratei e até o presado momento não recebi nada.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Elias, boa tarde! Conforme contato telefônico realizado em 02/06/2020 às 14h25min a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 xxxx 000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira.

Avaliação - Nota 5 - Obrigado pela atenção de todos.

- **Relato 155** - 29/05/2020, Maceió - AL

Boa tarde, Fiz uma reclamação através do protocolo 2020.05/XXX.XXX.XXX-XX, vocês disseram que restituiriam em 03 (três) dias úteis, através de crédito em conta Banco Bradesco (237) Ag. XXXXX-X Conta poupança. XXXXX-X. O valor total a ser restituído é de R\$ 1965,53. XXX.XXX.XXX-XX0 R\$ 1.316,37 XXX.XXX.XXX-XX494293 R\$ 649,16, e até agora não entrou nada na minha conta

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá Carlos André, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxx 000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender.

Avaliação - Nota 5 - Nada a declarar, obrigado pela atenção.

Critério 14:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, 1º semestre de 2020, problema “negativa de cobertura/demora injustificada ou divergência na indenização”, avaliação não resolvida. (10 primeiros relatos encontrados para entendimento da não resolução)

Consulta

Palavras Chave:

Segmento de Mercado:

Fornecedor:

Região:

UF:

Cidade:

Área:

Assunto:

Problemas:

Período:

Avaliação:

Nota do Consumidor:

Limpar

- **Relato 156 - 24/06/2020, Rio de Janeiro - RJ**

Aproveitando que não conhecia esse site e não reclamei do ocorrido, vamos lá; BOM, NO DIA 21/01 COMEÇOU A MINHA NOVELA COM O xxxxx APÓS ACIONAR MEU SEGURO ATIVO EM CONTA CORRENTE. TRATOU-SE QUE FUI ROUBADA JUNTO AO MEU NAMORADO E LOGO QUE FOI GERADO UM B.O PARA AMBOS PORÉM NUM ÚNICO BO. INICIALMENTE HOUVE ERROS POIS REALMENTE NO BO CONSTAVA QUE APENAS O PEDRO (SEGUNDA PESSOA ROUBADA) ESTAVA POSSUINDO E PORTANDO TODOS OS BENS, TENDO EM CONSIDERAÇÃO QUE FOI UM ERRO DA DELEGACIA QUE NÃO ME MENCIONOU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA, RETORNEI A DELEGACIA E PEDI O ADITAMENTO, POIS EU JÁ TERIA TIDO A RECUSA CORRETA DO SEGURO E ELES ME ORIENTARAM A REALMENTE FAZER O ADITAMENTO. FOI FEITO ENTÃO O ADITAMENTO, ONDE ME INCLUÍRAM COMO A SEGUNDA VÍTIMA E INFORMARAM TODOS OS BENS QUE ESTAVAM COMIGO NO ATO. E ADIVINHEM? RECUSA NOVAMENTE DO SEGURO, ANTES FOI ALEGADO QUE OS MEDICAMENTOS QUE ESTAVAM NO BO O SEGURO NÃO COBRIA DE ACORDO COM AS COBERTURAS DO PRÓPRIO SEGURO, OK. E O SAQUE QUE É UMA GARANTIA DO PRÓPRIO SEGURO, QUE É O ROUBOU PÓS SAQUE E ONDE FOI INFORMADO E ADITADO QUE ESTAVA COMIGO TAMBÉM FOI RECUSADO. ENTÃO NOVAMENTE FUI A DELEGACIA PARA DEIXARAM O BO MAIS ESPECÍFICO, JA QUE ESSE ERA E FOI O MAIOR PROBLEMA E ENTÃO FOI FEITO UM TERCEIRO ADITAMENTO, ONDE ESPECIFICARAM TODOS OS ITENS E DE QUEM ERAM OS ITENS E COM QUE ESTAVA NO MOMENTO, E NOVAMENTE ENCAMINHEI O BO ADITADO, E AI A RESPOSTA FOI QUE TERIA DIVERGÊNCIAS ENTRE OS BOS, ORA, ALGUÉM JÁ VIU ALGUM DOCUMENTO ADITADO FICAR IGUAL AO ANTERIOR? NÃO FAZ SENTINDO. E POR FIM, EM INTENÇÃO DE SOLUCIONAR MEU PROBLEMA, ONDE RETORNEI NA DELEGACIA E ME AJUDARAM FAZENDO UM BOLETIM INDIVIDUAL, E FOI FEITO UM BO EXATAMENTE IGUAL AO PRIMEIRO PORÉM SEM MENCIONAR O PEDRO E SEM COLOCAR OS ITENS DOS MESMO, FOI FEITO UM BO SEPARADO E INDIVIDUAL, JA QUE O ITAU SEMPRE ESTAVA PROCURANDO UM BRECHA PARA RECUSA. E DIA 29/02 ENCAMINHEI O BO INDIVIDUAL EM MEU NOME E TIVE A RESPOSTA NO DIA 18/03 QUE FOI RECUSADO POR HAVER DIVERGÊNCIAS. ATÉ HOJE ME

ENCONTRO NO PREJUÍZO DOS BENS LEVADOS E DO SAQUE QUE ELES GARANTEM COBERTURA. Irei encaminhar em anexos, todos os bos para que consigam verificar. Segue o primeiro BO realmente incorreto, onde não estou incluída, segue o segundo onde ainda possui erros de quem estava portando o que, o terceiro onde se encontra completamente correto e de acordo de cada detalhe o ultimo completamente correto e todo em meu nome sem a segunda vítima. E foi aberta reclamações no próprio sac do xxx, e nada foi feito.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá xxxx, Conforme e-mail enviado em 29/06/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi recusado conforme descrito nas condições gerais do seu produto. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, xxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento xxx Seguros para correntistas xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - A recusa permanece, logo não foi resolvida.

• **Relato 157** - 08/06/2020, Brasília - DF

Após contato telefônico junto ao banco/ seguradora e encaminhados os documentos solicitados, fui informado novamente por telefone e isso porque eu fiz contato que o pedido foi negado, pelo argumento que eu não solicitei o seguro de desemprego involuntário no período inicial de 1 ano, mas deixo a observação que na própria apólice consta a data de vigência que por sinal ainda está em vigor (a apólice foi assinada em 16/06/2017 e o seguro vai até 16/06/2021. Como que um seguro está em data valida e eu não posso fazer uso dele?? Sou motorista de aplicativo, fortemente afetado pela pandemia e pelo decreto se isolamento, sou beneficiário do auxílio emergencial e ainda assim não posso fazer uso de um seguro que já foi pago e ainda assim as parcelas do veículo estão em dia com o pagamento??

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá, Sua solicitação foi respondida, consulte mais informações em “Detalhes”. Obrigada, Equipe xxxxx

Avaliação - Nota 1 - Falta de respeito com o cliente. São tão covardes que só responderam no último dia. Isso é a cara do atendimento que os tem em todo o país.

• **Relato 158** - 27/05/2020, Londrina - PR

No meu Cartão Atacadão cobra R\$19,10 mensalmente referente a um seguro fatura caso de não pagamento Acionei o seguro pois sou autônoma e não posso trabalhar devido a pandemia COVID19 e decretos municipal e estadual Eles abriram o sinistro e me negaram a cobertura como se referem na carta de resposta em anexo.

Resposta (14 dia(s) depois)

Prezada Senhora Silvana, boa noite! Como vai? Em atenção à sua manifestação localizei o acionamento do Seguro xxxxxx referente ao certificado xxxxxx (contrato XXX.XXX.XXX-XX8341). O sinistro 1374276 solicitado para a cobertura de Incapacidade Física Total Temporária foi declinado, pois constatamos que não houve ocorrência de doença no período de vigência. O seguro contratado tem como cobertura garantir indenização em caso de Morte, Incapacidade Física Total Temporária, Invalidez Permanente Total Por Acidente e Desemprego Involuntário. Para cada cobertura existem suas especificações e elegibilidades. No caso da Cobertura de Desemprego, o segurado deve ser CLT e ter vínculo empregatício com o mesmo empregador por mais de 12 meses. Já a cobertura de Incapacidade Física Total Temporária garante a todas as pessoas físicas, profissionais liberais ou autônomos que possam comprovar

a atividade exercida através dos documentos relacionados. As demais coberturas (Morte e Invalidez Permanente Total Por Acidente) são garantidas independente de ser autônomo ou CLT. Infelizmente não existe nenhuma cobertura que garanta perda de renda sem devido sinistro comprovado. Anexo segue a cópia do seu bilhete de seguro e as condições gerais. Com esta informação encerramos o atendimento desta ocorrência e pedimos desculpas por qualquer transtorno causado. Nosso intuito é sempre a plena satisfação de nossos clientes. Conte sempre com a gente. Atenciosamente, Isabel Godê

Avaliação- Nota 1 - A empresa não levou em consideração a atual situação que estou passando não podendo trabalhar devido a pandemia do COVID19. Como vou pagar se estou desempregada. Como pode eles cobrarem um seguro desemprego e quando a pessoa fica sem emprego eles não cobrem?

- **Relato 159** - 19/06/2020, Salvador - BA

Tive meu processo de sinistro finalizando as informações que seriam feitas os pagamentos, após alguns minutos tive o mesmo negado, gerando divergências nas informações, liguei para o banco eles abriram uma reanálise, foi enviada à nota fiscal do aparelho celular e a do Relógio, as únicas que conseguir no momento, porém até o presente momento a Itaú seguros não se pronunciou sobre o acontecido, aprovou, depôs negou e agora não fala mas nada, como cliente a anos do Banco estou me sentindo lesada, pos o banco da uma resposta e logo em seguida volta atrás, referente a essa reanálise solicito o retorno o quanto antes, já fui assaltada estou no prejuízo e ainda com respostas desencontradas

Resposta (3 dia(s) depois)

Boa noite, xxxx. Tentamos contato, mas infelizmente não conseguimos localizá-la. Conforme e-mail enviado em 22/06/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi indenizado parcialmente conforme previsto nas condições gerais. Para obter maiores informações sobre a solicitação de reanálise, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, xxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br/Atendimento/ Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 1 - horrível

- **Relato 160** - 23/06/2020, Rio de Janeiro - RJ

Se você utilizar mais 2 vezes eles a partir de então vão começar a negar a todo custo, precisei do mesmo no início do ano e foi recusado e sempre com a desculpa de que são informações internas e podem se respaldar nisso. Sexta feira agora precisei acionar pois meu cartão foi roubado junto a minha bolsa e outro item que estava dentro dela, fiz o boletim de ocorrência como solicitam, informei que o cartão estava junto da bolsa conforme é o seguro “BOLSA PROTEGIDA” e ontem obtive resposta que foi negado, não me surpreende pois já é novamente mais uma tentativa de uso do seguro e foi negada por motivos internos, igual a primeira vez. FRAUDE. Lesando o consumidor, já que pago esse seguro todo mês em conta corrente pra no final vocês negarem e sem justificativa.

Resposta (no mesmo dia)

Boa tarde, xxxx. Conforme nosso contato em 23/06/2020, informamos os detalhes para solicitação de reanálise com novos documentos. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, xxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.ita.com.br/

Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento xxxx Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Encaminhei a reanálise mas não posso confirmar que a reclamação foi resolvida.

- **Relato 161** - 01/06/2020, Brasília - DF

Abri o sinistro há mais de 60 dias junto a xxxx. A mesma alega ter efetuado o pagamento ao xxxx no dia 22/04/2020, que por sua vez, não me repassou os valores. Vale ressaltar, que já tentei resolver no xxxx em várias esferas (xxxx protocolo 308144075), na ouvidoria do xxx (308296766) na agência 3957 (Onde contratei o produto) e na xxx protocolos (34807920,34766258,24765901, 34718273 e 34788162). Abri dois sinistros na mesma data, restituiram-me um (364948) e outro não (364949).

Resposta (4 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxxx Seguros

Avaliação - Nota 1 - Ficaram 2 meses sem pagar o seguro devido ao "novo emprego", mas não conseguiram provar esse vínculo. Conseguiram ver o erro, pediram 7 dias úteis para realizarem o pagamento e não aconteceu. Sendo assim, fica aqui minha total indignação e insatisfação com a instituição.

- **Relato 162** - 22/05/2020, Francisco Beltrão - PR

Boa tarde, estou indignada com a seguradora. sofri um acidente na data 14 de Dezembro de 2018, sofrendo trauma de joelho esquerdo, foi feito oito sessões de fisioterapia e ainda passou por cirurgia. Recebi alta médica definitiva com incapacidade laborativa grau médio (40%) com membro inferior esquerdo. Fui na perícia que a seguradora marcou, após alguns dias da realização da perícia a seguradora informou que pagariam de indenização a vítima um valor de R\$ 897,00, esse valor foi calculado referente a sequela que o médico perito constatou em 10% perda de joelho. Sendo que a Seguradora xxxx do DPVAT pagou a vítima o montante total de R\$ 4.730,40 o que dá um total de 35,04% do valor total da apólice de R\$ 13.500,0 no processo de Invalidez Permanente. Ou seja, qualquer valor que não seja, 35% é inadmissível!

Resposta (14 dia(s) depois)

Olá xxxxx, Informamos que sua reclamação ainda está em análise pela Ouvidoria, a qual solicita mais um prazo legal para envio da resposta conclusiva. Pedimos a gentileza de não finalizar a reclamação neste site até o envio da resposta conclusiva para que seja possível a interação através do consumidor.gov. Contamos com sua compreensão e permanecemos à disposição. Atenciosamente, xxxxx

Avaliação - Nota 1- vou ter que refazer a reclamação pois nada foi feito e o prazo está expirando.

- **Relato 163** - 09/06/2020, Brasília - DF

No dia XXXXX-XXXXXX-X020 as 9:51h, contatei a empresa Zurich para solicitar a cobertura do produto "MIDWAY Conta paga" e na mesma data enviei a documentação via portal Zurich pelo nº de sinistro 2235066 para pagamento da fatura da riachuelo que venceu dia XXXXX-XXXXXX-X020. O prazo que me foi fornecido por telefone é de até 10 dias úteis para conclusão da análise da solicitação, o que não ocorreu. No dia XXXXX-XXXXXX-X020 as 10:25h contatei a empresa e me informaram que seria aberta uma reclamação com prazo de resposta de 5 dias úteis. No dia XXXXX-XXXXXX-X020 realizei novo contato as 11:11h onde

me informaram um novo prazo e que em 3 dias teriam uma resposta. No dia XXXXX-XXXXXX-X020 contatei a empresa as 10:02h onde quem me atendeu informou que ainda não tinha resposta e me informou que em 48h teriam um posicionamento retornei o contato em XXXXX-XXXXXX-X020 as 8:43h e questionei se havia algo que eu pudesse fazer para ajudar na agilidade da análise, questionei se havia algum problema/pendência na documentação e me informaram que não sabiam o motivo da demora e nem se havia alguma pendência na documentação mas que passariam o caso a supervisão e que esta entraria em contato em até 24h úteis para um posicionamento. Ao final do contato no dia XXXXX-X6, recebi um email informando a abertura do chamado nº XXXXX-X41588 e que a análise seria finalizada até XXXXX-XXXXXX-X020, ultrapassando o prazo de 24h úteis, mas aguardei e por fim no dia XXXXX-XXXXXX-X020 as 19:56h por meio do atendimento de protocolo XXX.XXX.XXX-XX72 me informaram que ainda não há resposta informando que passariam o caso a outra supervisão e que eu aguarde mais 24h para receber um novo contato ressaltando que eu não deveria contatar a empresa mas aguardar dentro desse prazo o contato da supervisão. Em um desses contatos questionei que o atraso na cobertura geraria juros de atraso na fatura o que me foi informado que os juros gerados seriam cobertos pelo prêmio do seguro, entretanto é informado também que o seguro cobre o saldo devedor, creditando em conta bancária a diferença entre o saldo devedor e valor do prêmio do seguro, ou seja, esse atraso da empresa em realizar o serviço de análise da documentação e cobertura do sinistro leva o consumidor a perdas financeiras.

Resposta (3 dia(s) depois)

Em resposta à sua reclamação, informamos que analisamos as evidências do processo e que acompanhamos a decisão da Seguradora informada na carta encaminhada aos cuidados de seu corretor de seguros em 10/06/2020, por si só explicativa, cuja cópia anexamos. Trata-se de risco excluído na apólice. As condições gerais do seguro encontram-se nos sites abaixo: <http://estaticos.midwayfinanceira.com.br.s3.amazonaws.com/midway/wp-content/uploads/2019/10/> Permanecemos à disposição para qualquer outro esclarecimento necessário.

Avaliação - Nota 1 - A negativa foge totalmente das cláusulas do contrato. infelizmente a empresa até a presente data não forneceu o serviço ora contratado, estou totalmente insatisfeita.

• **Relato 164** - 16/06/2020, Serra - ES

Entrei em contato via telefone e atendimento on line via whatsapp para solicitar uma assistência por minha residência se encontrava alagada, devido fortes chuvas impossibilitando o acesso. Na ocasião do dia 04/03 agendei com a seguradora, para receber um prestador para que pudesse colher todas informações para posteriormente liberar as assistências de Hospedagem alternativa, bem como Despesas com Restaurante e Lavanderia como esta previsto na apólice que segue, já que na ocasião fiquei sem acesso aos meus cartões, tendo que recorrer a ajuda de terceiros. Lembrando que estava acompanhada do meu companheiro e enteado de 5 anos. Logo segue os itens: 6.14. Hospedagem Alternativa Ocorrendo roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável, a ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela hospedagem dos usuários, por um período de até 4 (quatro) dias, com limite de até 5 (cinco) pessoas. Nota: A escolha do hotel será feita pela ASSISTÊNCIA, devendo-se localizar o mais próximo possível da Residência Assistida. Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) à diária, sendo R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) o valor total, por Usuário, por evento, até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS: Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos: A) DESPESAS COM TRASLADO AO HOTEL; B) DESPESAS QUE NÃO FAÇAM PARTE

DA DIÁRIA, COMO ALIMENTAÇÃO, SOUVENIRS, TELEFONEMAS, ETC. 6.15. Despesas com Restaurantes e Lavanderias Em caso de roubo ou furto, incêndio, raio, explosão, dano elétrico, desmoronamento, vendaval, granizo ou fumaça, alagamento ou impacto de veículos na Residência Assistida que a torne inabitável ou a cozinha e/ou área de serviço estiverem inutilizáveis. Limite: Até R\$ 300,00 (Trezentos reais) à diária, sendo R\$ 1.200,00 (Mil e duzentos reais) o valor total, por Usuário, por evento, até 4 (quatro) diárias e 2 (duas) utilizações por ano. Na dia 04/03/20 entrei novamente em contato para remarcar a visita do prestador para o dia 05, pois devido ao estresse acabei passando muito mal e fui encaminhada para emergência do hospital. Apesar de não estar me sentindo bem, e precisando urgentemente de um local para dormir retornei ao local no dia 05 para receber o prestador e fornecer todos esclarecimentos que a seguradora exigiu, e fui orientada a aguardar a ligação da seguradora para passar o nome e endereço do Hotel, bem como demais serviços que seria atendidos, como restaurante e lavanderia. Infelizmente, nunca recebi essa ligação e mesmo entrando em contato diversas vezes fui informada que já tinha sido aprovada que deveria aguardar o contato, contato este que só obtive no dia 29 de abril, qndo entrei em contato com a ouvidoria. Pois diante do cenário que me encontrava, tive sérios problemas de saúde e financeiro, devido despesas que não estava esperando.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá xxxx , boa tarde. Primeiramente, pedimos desculpas pelo ocorrido e pelo desconforto gerado. Diante de seu relato, sinalizamos os responsáveis pelo atendimento assistencial, e recebemos a confirmação de que os gastos com hospedagem e alimentação serão reembolsados, bem como, em contato realizado em 16.06.2020 os esclarecimentos e orientações lhes foram prestados. Novamente pedimos desculpas pelo ocorrido e nos colocamos a disposição em caso de dúvidas. Atenciosamente Rodrigo Pereira Ouvidoria – xxxxx Seguros

Avaliação - Nota 1 - Prezado, boa tarde! Até o presente momento não recebi nenhuma ligação do xxxx Seguros, gentileza verificar as informações junto ao setor responsável. Lembrando que na ocasião da reclamação foi apenas reembolsado o valor da hospedagem, e negado o valor da assistência com Restaurante e Lavanderia. Continuo no aguardo do contato para que possamos resolver todo esse impasse, já que consta na apólice. Sigo no aguardo! Att. xxxxx - Tel (21)xxxx

• **Relato 165** - 08/06/2020, Salvador - BA

Sinistro do Seguro Bolsa Protegida NEGADO Olá, venho por meio desta relatar a minha extrema indignação e decepção com o Banco xxx, referente ao seguro Bolsa Protegida que dei abertura no sinistro no dia 03/06 e enviei os documentos solicitados no dia 04/06. Fui furtado no dia 02/06, onde levaram minha mochila com os cartões Itaú, documentos, celular, óculos, fone de ouvido bluetooth, roupas e cartão de transporte estudantil. Entrei em contato com o xxx, registrei o Boletim de Ocorrência online e enviei toda a documentação solicitada. Na data de hoje, dia 08/06, recebo um e-mail que informa que meu pedido de indenização foi NEGADO, com a seguinte justificativa: Resposta ao seu pedido de indenização Lucas, Em atenção ao pedido de análise da garantia de Bolsa Protegida, verificamos no Boletim de Ocorrência que os bens furtados não estavam ou não eram portados pelo segurado no momento do evento. Dessa forma, o processo foi encerrado sem pagamento, pois não encontra amparo nas Condições Gerais do seguro contratado. A pergunta é: COMO ASSIM OS BENS NÃO ESTAVAM COMIGO? Se eu registrei no BO os itens furtados, como eles não estariam comigo no momento do evento? É muita falta de respeito e incompetência com um cliente de anos! Preciso da indenização! Acionei o seguro para que em um momento desses (ainda mais em plena crise pela pandemia) eu fosse amparado, e o que acontece é totalmente o inverso. EXIGO UMA SOLUÇÃO!

Resposta (no mesmo dia)

Boa tarde, Lucas. Conforme nosso contato em 08/06/2020, informamos o procedimento para solicitação de reanálise do sinistro. Para obter maiores informações, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, xxxSeguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento xxx Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 727 xxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 1 - Após envio da carta explicando o motivo da minha recusa, responderam com o mesmo texto e com o mesmo motivo. Acionei a justiça e tudo do xxx deixarei pendente. Então, esqueçam pagamento de LIS e dos cartões de crédito.

Critério 15:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, 1º semestre de 2020, problema “negativa de cobertura/demora injustificada ou divergência na indenização”, avaliação não resolvida, nota 5. (todos os 5 relatos encontrados)

- **Relato 166 - 24/06/2020, Rio de Janeiro - RJ**

Aproveitando que não conhecia esse site e não reclamei do ocorrido, vamos lá; BOM, NO DIA 21/01 COMEÇOU A MINHA NOVELA COM O xxx APÓS ACIONAR MEU SEGURO ATIVO EM CONTA CORRENTE. TRATOU-SE QUE FUI ROUBADA JUNTO AO MEU NAMORADO E LOGO QUE FOI GERADO UM B.O PARA AMBOS PORÉM NUM ÚNICO BO. INICIALMENTE HOUVE ERROS POIS REALMENTE NO BO CONSTAVA QUE APENAS O PEDRO (SEGUNDA PESSOA ROUBADA) ESTAVA POSSUINDO E PORTANDO TODOS OS BENS, TENDO EM CONSIDERAÇÃO QUE FOI UM ERRO DA DELEGACIA QUE NÃO ME MENCIONOU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA, RETORNEI A DELEGACIA E PEDI O ADITAMENTO, POIS EU JÁ TERIA TIDO A RECUSA CORRETA DO SEGURO E ELES ME ORIENTARAM A REALMENTE FAZER O ADITAMENTO. FOI FEITO ENTÃO O ADITAMENTO, ONDE ME INCLUÍRAM COMO A SEGUNDA VÍTIMA E INFORMARAM TODOS OS BENS

QUE ESTAVAM COMIGO NO ATO. E ADIVINHEM? RECUSA NOVAMENTE DO SEGURO, ANTES FOI ALEGADO QUE OS MEDICAMENTOS QUE ESTAVAM NO BO O SEGURO NÃO COBRIA DE ACORDO COM AS COBERTURAS DO PRÓPRIO SEGURO, OK. E O SAQUE QUE É UMA GARANTIA DO PRÓPRIO SEGURO, QUE É O ROUBOU PÓS SAQUE E ONDE FOI INFORMADO E ADITADO QUE ESTAVA COMIGO TAMBÉM FOI RECUSADO. ENTÃO NOVAMENTE FUI A DELEGACIA PARA DEIXARAM O BO MAIS ESPECÍFICO, JA QUE ESSE ERA E FOI O MAIOR PROBLEMA E ENTÃO FOI FEITO UM TERCEIRO ADITAMENTO, ONDE ESPECIFICARAM TODOS OS ITENS E DE QUEM ERAM OS ITENS E COM QUE ESTAVA NO MOMENTO, E NOVAMENTE ENCAMINHEI O BO ADITADO, E AI A RESPOSTA FOI QUE TERIA DIVERGÊNCIAS ENTRE OS BOS, ORA, ALGUÉM JÁ VIU ALGUM DOCUMENTO ADITADO FICAR IGUAL AO ANTERIOR? NÃO FAZ SENTINDO. E POR FIM, EM INTENÇÃO DE SOLUCIONAR MEU PROBLEMA, ONDE RETORNEI NA DELEGACIA E ME AJUDARAM FAZENDO UM BOLETIM INDIVIDUAL, E FOI FEITO UM BO EXATAMENTE IGUAL AO PRIMEIRO PORÉM SEM MENCIONAR O PEDRO E SEM COLOCAR OS ITENS DOS MESMO, FOI FEITO UM BO SEPARADO E INDIVIDUAL, JA QUE O ITAU SEMPRE ESTAVA PROCURANDO UM BRECHA PARA RECUSA. E DIA 29/02 ENCAMINHEI O BO INDIVIDUAL EM MEU NOME E TIVE A RESPOSTA NO DIA 18/03 QUE FOI RECUSADO POR HAVER DIVERGÊNCIAS. ATÉ HOJE ME ENCONTRO NO PREJUÍZO DOS BENS LEVADOS E DO SAQUE QUE ELAS GARANTEM COBERTURA. Irei encaminhar em anexos, todos os bos para que consigam verificar. Segue o primeiro BO realmente incorreto, onde não estou incluída, segue o segundo onde ainda possui erros de quem estava portando o que, o terceiro onde se encontra completamente correto e de acordo de cada detalhe o ultimo completamente correto e todo em meu nome sem a segunda vítima. E foi aberta reclamações no próprio sac do itau, e nada foi feito.

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá xxxx, Conforme e-mail enviado em 29/06/2020, informamos que o seu processo de sinistro foi recusado conforme descrito nas condições gerais do seu produto. Para obter maiores informações sobre a solução, encaminhamos um e-mail privado. Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, xxxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - A recusa permanece, logo não foi resolvida.

• **Relato 167** 23/06/2020, Rio de Janeiro - RJ

Se você utilizar mais 2 vezes eles a partir de então vão começar a negar a todo custo, precisei do mesmo no inicio do ano e foi recusado e sempre com a desculpa de que são informações internas e podem se respaldar nisso. Sexta feira agora precisei acionar pois meu cartão foi roubado junto a minha bolsa e outro item que estava dentro dela, fiz o boletim de ocorrência como solicitam, informei que o cartão estava junto da bolsa conforme é o seguro “BOLSA PROTEGIDA” e ontem obtive resposta que foi negado, não me surpreende pois já é novamente mais uma tentativa de uso do seguro e foi negada por motivos internos, igual a primeira vez. FRAUDE. Lesando o consumidor, já que pago esse seguro todo mês em conta corrente pra no final vocês negarem e sem justificativa.

Resposta (no mesmo dia)

Boa tarde, xxx. Conforme nosso contato em 23/06/2020, informamos os detalhes para solicitação de reanálise com novos documentos. Para obter maiores informações sobre a

solução, encaminhamos um e-mail privado (verificar a caixa de spam). Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Atenciosamente, xxxx Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento xxx Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 4444 Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - Encaminhei a reanalise mas não posso confirmar que a reclamação foi resolvida.

- **Relato 168** - 03/06/2020, Itápolis - SP

Meu marido, xxxx, faleceu depois de vários dias internados em uma cidade distante da minha residência (cerca de 100 km), como consta nos documentos enviado à seguradora. Na ocasião, fiquei em estado de choque pelo acontecido, sem condições de informar aos meus filhos sobre as condições do seguro que tinha. Estava há vários dias acompanhando meu marido, sem dormir ou comer de forma adequada, e diante da perda de um ente querido, meu esposo há 40 anos. Assim, meus filhos, que também residem em cidades distantes do ocorrido, buscaram resolver todos os trâmites referentes ao transporte do corpo bem como a organização do funeral da maneira mais rápida. Passado o momento mais complicado do ocorrido, busquei uma agência do xxxx e registrei o sinistro, solicitando junto a esta seguradora informações sobre o procedimento para solicitar o ressarcimento dos gastos desembolsados com o funeral. Depois de várias ligações, e ser encaminhados a diversos canais, em nenhum momento conseguimos uma atenção adequada da seguradora referente ao assunto, que se resumia a informar que não cabia análise de reembolso e que deveríamos ter acionado o seguro no momento do óbito. Além disso, foi aberta uma reclamação na ouvidoria, protocolo 35429491, que se resumiu a enviar novamente o “Kit morte natural do segurado”, que não está relacionado à reclamação em questão. Assim, gostaria de ressaltar mais uma vez, que não estava em condições clinicas de cumprir o protocolo exigido por seguradora. Canal este, que se mostrou ineficaz e moroso, visto que precisei acionar a ouvidoria (protocolo 35257544) após diversas ligações, para poder receber os documentos para preenchimento referente ao pagamento da morte do cônjuge. Gostaria de ressaltar que possuo seguro junto à xxxx desde 2002, sendo migrado para o atual em 2007. Por isso, venho através deste canal, solicitar que o meu pedido de reembolso seja analisado por esta seguradora, uma vez que consta em nosso contrato (de 2007) a possibilidade de ressarcimento.

Resposta (6 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - A empresa simplesmente ignora todos os aspectos envolvidos. A empresa espera que o segurado tenha a frieza de se lembrar de um detalhe, de uma cláusula de uma apólice de seguro de 2007, em um dos seus momentos de maior fragilidade mental e emocional. Além de ter apresentando diversos problemas de atendimento ao consumidor (através dos seus canais de telefone), já relatados em diversas reclamações via ouvidoria.

- **Relato 169** - 11/03/2020, Piedade - SP

Serviço oferecido não procedente. Contratei o seguro de serviço funeral da instituição xxxx em 2008. Todos os meses foram descontados o valor de 144,00 da minha conta bancário, que inclusive ainda continua sendo descontado nesse mês de Março. Minha esposa faleceu dia 29/02 as 20:57, com liberação do corpo para o velório as 21:30hs. Foi contratado o serviço funeral nesse horário com caráter de pagamento a vista, pois o estabelecimento não aceitava

cartao de crédito. No dia 02/03 segunda feira enviei o atestado de Óbito para a instituição xxx e o mesmo foi recusado o reembolso.

Resposta (5 dia(s) depois)

Prezado Consumidor, Em atenção à sua manifestação, informamos que a resposta da sua demanda foi inserida na opção “interagir com o fornecedor”. Colocamo-nos à sua disposição para esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários. Atenciosamente Ouvidoria xxxx Seguros

Avaliação - Nota 5 - Não recebi nenhuma ligação nem mesmo uma resposta aqui pelo processo de reclamação aberto.

- **Relato 170** - 02/03/2020, União da Vitória - PR

Realizou o acionamento de meu seguro na data de 11/11/2019. Acionei o mesmo, pois fui diagnosticada com Câncer Primário de Mama, entretanto, meu pedido foi negado, mesmo o seguro cobrando tal enfermidade.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá. Recebemos a sua reclamação formalizada por meio da plataforma Consumidor.gov, cujo teor foi devidamente analisado. Informamos que a resposta à sua solicitação foi postada no campo “Interagir com o Consumidor” nesta data. Obrigado pelo seu contato. Atenciosamente, Ouvidoria xxxx

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

Critério 16:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, 2º semestre de 2020, problema “cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado”, avaliação não resolvida, nota 4 e 5. (todos os 18 relatos encontrados)

- **Relato 171** - 22/10/2020, Viana - MA

GERSON DOS SANTOS, brasileiro, solteiro, aposentado, portador do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na Rua Principal, s/n, Centro, Viana – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente nº XXXXX-X, agência nº 1181, Seguro xxxx no Valor de R\$ 25,00.

Resposta (1 dia(s) depois)

Boa tarde! Em atenção a reclamação registrada através do site Consumidor.Gov.br, temos a informar que a xxxx realizou tentativas de contato telefônico através dos telefones registrados em nosso cadastro, porém na oportunidade não tivemos sucesso. Informamos que os valores ora reclamados já constam cancelados e sua restituição será concluída em 48:hs conforme solicitado. Havendo dúvidas, informamos que poderá contatar diretamente a Ouvidoria no Telefone 0800 xxxx e digitar o protocolo nº 17333993. O atendimento é de segunda a quinta-feira das 9h às 18h e sexta-feira das 9h às 17h. Agradecemos o contato, bem como ficamos no aguardo. Atenciosamente.

Avaliação - Nota 5 - Quero agradecer pelo ótimo atendimento recebido pela plataforma do Consumidor, apesar de ainda não ter resolvido com a justiça, quero agradecer pelo atendimento!! Muito Obrigado!!

- **Relato 172** - 17/08/2020, São Carlos - SP

Estou solicitando a copia do contrato. Se não houver quero ressarcimento da quantia paga com os acrescimos previstos em lei.

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Durval, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 5 - A empresa alega haver localizado proposta de adesão, porém essa dita adesão não foi configurada pois não houve assinatura de contrato, portanto fica valendo a reclamação de devolução dos valores pagos uma vez que a empresa não apresentou a cópia do contrato solicitado pelo reclamante. O fato de estar a tanto tempo, mais de 2 anos, sendo descontado os valores automaticamente do benefício do Inss, só foi notado agora pelo reclamante pois este precisando apresentar o extrato mensal para formalizar empréstimos junto a Crefiza é que notou o desconto em seu benefício, alertado pela funcionária da empresa cedente do empréstimo. Portanto fica aqui reafirmado a solicitação inicial de devolução dos valores pagos com os acréscimos previstos em lei.

- **Relato 173** - 01/12/2020, Timon - MA

Quando contratei empréstimo, na modalidade consignado, junto à xxxxxx, o funcionário do banco incluiu juntamente com o empréstimo, um seguro chamado "Seguro VIDA MULHER" na mesma data da contratação do mesmo. Ocorre que este seguro me foram aplicado sem meu conhecimento e muito menos meu consentimento, de maneira que, somente na presente data é que tomei conhecimento de que existem esse seguro descontado em minha conta, no entanto, reitero que nunca contratei este seguro e nem o solicitei. Segue número da apólice, a data de início e valores para restituição: 1. Apólice n XXX.XXX.XXX-XX6081. Início 15/01/2020 valor R\$ 2.032,42.

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá Rita, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 4 - O RESSARCIMENTO NÃO FOI EFETUADO

- **Relato 174** - 15/10/2020, Penalva - MA

ANDRELINA CORREA DOS SANTOS, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada no xxxx, s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato.

Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 5280, Seguro xxxx no Valor de R\$ 30,97.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Andreлина, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação ainda não foi resolvida, mas agradeço o atendimento!!

• **Relato 175** - 15/10/2020, Penalva - MA

ANA RITA GOMES COSTA, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG n.º XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Rua xxxxx, 140, Bacural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxxnno Valor de R\$ 19,90.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Ana Rita, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xxx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação ainda não foi resolvida, mas agradeço o atendimento!!

• **Relato 176** - 15/10/2020, Penalva - MA

Terezinha Brito Campos, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG n.º XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada no Pov. xxxx s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxx no Valor de R\$ 21,79.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Terezinha, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos

que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação não está resolvida, mas agradeço o atendimento!!
Obrigada.

- **Relato 177** - 16/10/2020, Penalva - MA

ROSELIA DE JESUS BARROS SEREJO, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nºXXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n ° XXX.XXX.XXX-XX residente e domiciliada na Trav. xxxx 278, São Pedro, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxx no Valor de R\$ 21,89.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Roselia, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 6773 (capital e cidades metropolitanas) e 0800 709 8059 (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação ainda não foi resolvida, mas agradeço o atendimento!!

- **Relato 178** - 16/10/2020, Penalva - MA

OSMARINA SILVA COSTA, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n ° XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Rua Babaçu, s/n, Centro, Penalva – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxxx no Valor de R\$ 21,66.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Osmarina, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação ainda não foi resolvida, mas agradeço pelo atendimento!!

• **Relato 179** - 16/10/2020, Penalva - MA

MARLI TRINDADE SILVA, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Trav. Liberdade, s/n, Vila Benedito, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 5280, Seguro xxxxx no Valor de R\$ 34,22.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Marly, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.previsul.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - A situação ainda não foi resolvida, mas agradeço o atendimento. Obrigada

• **Relato 180** - 16/10/2020, Penalva - MA

MARIA SILVA DE OLIVEIRA, brasileira, solteira, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Rua xxxxxxx, s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx Seguro xxxxx no Valor de R\$ 21,85.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Maria, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não ter sido resolvida, quero agradecer pelo atendimento.

• **Relato 181** - 19/10/2020, Penalva - MA

MARIA JOSÉ FRANÇA SOARES, brasileira, divorciada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e

domiciliada na Rua Joaquim Marques, 522, Catumbi, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º 0527849-P, agência n.º 5280, Seguro Previsul no Valor de R\$ 21,27.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Maria José, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.previsul.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 6773 (capital e cidades metropolitanas) e 0800 709 8059 (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) 98232

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não tiver sido resolvido, quero agradecer pelo atendimento!! Obrigada!

• **Relato 182** - 19/10/2020, Penalva - MA

JUSTINO SIPRIANO DINIZ, brasileiro, casado, aposentado, portador do RG n.º XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado no Pov. São José, 14, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X agência n.º 5280, Seguro xxxxx no Valor de R\$ 21,27.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Justino, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo “5” a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar de ainda não ter resolvido, quero agradecer pelo atendimento! Muito Obrigado!!

• **Relato 183** - 15/10/2020, Penalva - MA

ANTONIO JOSÉ PEREIRA AMARAL, brasileiro, casado, aposentado, portador do RG n.º XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado no Pov. xxxx, s/n, Zona Rural, Penalva – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 5280, Seguro xxxxx no Valor de R\$ 29,90.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá Antonio, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua

reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - APESAR DE AINDA NÃO TER SIDO RESOLVIDO, OBRIGADO PELO ATENDIMENTO!

- **Relato 184** - 06/10/2020, Viana - MA

JOANA PEREIRA DA SILVA, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Rua Torre, 502, Piçarreira, Viana – MA, CEP 65.XXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro Previsul no Valor de R\$ 21,06.

Resposta (1 dia(s) depois)

Olá Joana, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento:

Avaliação - Nota 4 - Apesar de não ser resolvida, agradeço o atendimento.

- **Relato 185** - 09/09/2020, Viana - MA

JURANDIR CUTRIM RABELO, brasileiro, divorciado, aposentado, portador do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º 106,460.XXXXX-X4, residente e domiciliado no Rua Dom Pedro, s/n, Santeiro, Viana – MA, CEP 65.XXXXX-X00 Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 1181, Seguro xxxx no Valor de R\$ 21,29.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Jurandir, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.previsul.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (51) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não ter sido resolvida foi um bom atendimento!! Obrigado!!

- **Relato 186** - 09/09/2020, Viana - MA

MARIA DA PENHA COSTA MARQUES, brasileira, casada, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Trav. xxxx, 1260, Barreirinha, Viana – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º 1181, Seguro xxx no Valor de R\$ 59,70.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Maria da Penha, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx(capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xxx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não ter sido resolvida, foi um bom atendimento!! Obrigada!!!

- **Relato 187** - 09/09/2020, Viana - MA

JOSÉ RAIMUNDO SOUSA, brasileiro, solteiro, aposentado, portador do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado no Pov. xxxx, s/n, Zona Rural, Viana – MA, CEP 65.XXXXXX-X00 Ocorre que, consumidor surpreso ficou, quando foi informado de que supostamente efetuara um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxx no Valor de R\$ 21,22.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá José Raimundo, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx1.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não ter sido resolvida, foi um bom atendimento! Obrigado!!!

- **Relato 188** - 03/09/2020, Viana - MA

JOANA DO SOCORRO PINHEIRO GASPARG, brasileira, solteira, aposentada, portadora do RG nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXX-X SSP/MA, CPF n.º XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada na Rua xxxx, s/n, Piçarreira, Viana – MA, CEP 65.XXXXXX-X00. Ocorre que, consumidora surpresa ficou, quando foi informada de que supostamente efetuara

um contrato. Acontece que os valores são descontados diretamente na Corrente n.º XXXXX-X, agência n.º xxxx, Seguro xxxx no Valor de R\$ 21,85.

Resposta (12 dia(s) depois)

Olá Joana do Socorro, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: <https://www.xxxx.com.br/> Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento 3003 xxxx (capital e cidades metropolitanas) e 0800 xxxx (demais localidades) e via Whatsapp através do número (xx) XXXXX-X167. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais

Avaliação - Nota 4 - Apesar da situação ainda não ter sido resolvida, foi um bom atendimento!!! Obrigada!!!

Critério 17:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, 2º semestre de 2020, problema – “venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)”, avaliação não resolvida, nota 5. (Todos os 2 casos encontrados)

• **Relato 189** - 21/09/2020, Brasília - DF

Algumas partes da minha apólice venceram no mês 06, a empresa e nem o life planner não me procurou pra me informar que iria vencer e que eu poderia renovar. Tal falta de informação é devido uma atitude para vender uma nova apólice. Conversei com o life planner sobre a nova apólice, contudo, optei em não renovar e alterar minha apólice antigo como havia a possibilidade. O life planner vendo que não era algo do interesse dele e que não iria o beneficiar sumiu e não responde mais os meus contatos.

Resposta (2 dia(s) depois)

Sr. Tiago, Não identifiquei nenhuma cobertura que deixou de ser renovada nos últimos meses e tentei sem sucesso contato para esclarecermos o que pode ter ocorrido. Vamos marcar um horário? Atenciosamente, Fabio

Avaliação - Nota 5 - Sem retornos, problema não resolvido

- **Relato 190 - 06/08/2020, Curitiba - PR**

Boa tarde, há alguns meses está sendo cobrado "Seguro fatura premiada" e " SMS Controle total" serviços que jamais contratei ou aderi! Assim, solicitei junto ao Carrefour o cancelamento de tais serviços e a restituição dos valores cobrados. Mas se negam a restituir os valores descontados indevidamente, diante da ausência de contratação. Assim, solicito a devolução de todas as parcelas descontadas indevidamente a título de seguro e SMS, serviços que jamais contratei.

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá, consumidor! Informamos que sua demanda foi analisada e respondida. Por gentileza, acesse o campo de "complemento da reclamação" para visualizar nosso posicionamento. Atenciosamente, Equipe de Relacionamento - Banco CSF S.A www.carrefoursolucoes.com.br Central de Relacionamento (seg. à sex. das 9h às 21h e sábados das 9h às 15h) SP e Regiões Metropolitanas XXXXX-X200 e demais localidades XXXXX-XXXXXX-X200 SAC (seg. à sex. das 9h às 21h e sábados das 9h às 15h): XXXXX-XXXXXX-X363 Deficiência auditiva e/ou de fala (seg. à sex. das 9h às 21h e sábados das 9h às 15h): por dia XXXXX-XXXXXX-X236 Cuidado com ligações suspeitas: Jamais forneça dados pessoais em ligações. O Carrefour não pede informações sigilosas como senhas e códigos por telefone, e nem marcamos retirada de cartões em sua residência. Caso receba alguma ligação suspeita em nome do Carrefour, entre em contato com a gente por nossos canais oficiais. Mantenha sigilo absoluto sobre sua senha e nunca a informe a terceiros.

Avaliação - Nota 5 - Resposta da empresa rápida e satisfatória.

Critério 18:

Critério/filtros utilizados: indicadores, relato do consumidor, assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego, problema – cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado, período de 01/01/2018 a 31/12/2020, Palavra-chave: Ética

- **Relato 191** - Não avaliado pelo consumidor - 09/10/2018, Jandira - SP
minha agencia 1456 conta 11587 - 0 Descobri recentemente na minha conta a cobrança de um seguro PROTEÇÃO FAMILIA, QUE COBRA 39,82 POR MES , TOTALIZANDO ATE O MOMENTO ATUAL 4.373,68 , Procurei a gerente do banco e ela alegou que nao iam devolver.. ou seja eu fui lesada embutiram um seguro em minha conta sem meu conhecimento, eu nunca nem se quer recebi apolice nem nada. Ou seja o gerente querendo bater suas metas faz uma venda sem conhecimento do cliente e nao explica .. como todos sabem a maioria dos gerentes fazem vendas sem etica e nunca explica que colou seguro ou outra coisa , apenas pedem para os clientes assinar,.. ABSURDO um banco desse tamanho e nao fazer vendas eticas e nao devolver o dinheiro do cliente. isso é roubo O PROFISSIONAL NAO RESPEITA O CODIGO DE ETICA ANBIMA DA CERTIFICAÇÃO, e faz vendas so por fazer. liguei no SAC, E Ninguem resolve. sera que tenho que nos CANAIS DE TELEVISAO E NA JUSTIÇA MOSTRAR ESTA FALTA DE RESPEITO. QUERO MEU dinheiro de volta, nao posso ser lesada e sair no prejuizo por causa de um empresa que faz vendas sem o conhecimento do cliente, e contrata gerentes sem etica.

Resposta (9 dia(s) depois)

Prezado, Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº2018.10/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. Para mais informações, acesse a resposta em “Detalhes”. Cordialmente, Itaú Unibanco S/A

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 192** - Não Resolvido - 04/10/2019, Joinville - SC

Fui cobrada pelo um serviço não contratado. Debitado direto da minha conta bancaria, sem autorização. Acho isso uma falta de ética, e abusivo, pois eu percebi após dois meses e se não reclamasse iria descontar até não sei quando. E sem contar que o valor mensal é alto.

Resposta (6 dia(s) depois)

Oi, ANGELICA! Tudo bem? Espero que sim! Encaminhei ao seu endereço eletrônico, todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Espero que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estou sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00. Será um prazer atendê-la! Um forte abraço! Atenciosamente, Caixa Seguradora

Avaliação - Nota 1 - não há comentários do consumidor>

Critério 19:

Critério/filtros utilizados: assunto seguro de vida/acidentes pessoais/desemprego – período de 01/01/2018 a 31/12/2020 – Palavra-chave: transparência

- **Relato 193** - Não avaliado pelo consumidor - 09/11/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da Caixa Econômica, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 750,87 (setecentos e cinquenta reais e oitenta e sete centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX6739, datado de 13/11/2019. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a

vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Salomão, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Caixa Seguradora

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 194** - Não avaliado pelo consumidor - 09/11/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da Caixa Econômica, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 997,95 (novecentos e noventa e sete reais e noventa e cinco centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX6111, datado de 14/07/2020. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (2 dia(s) depois)

Olá Salomão, como vai? Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento:

www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Caixa Seguradora

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 195** - Não avaliado pelo consumidor - 25/10/2020, Torres - RS

Em julho de 2019, assinei contrato de financiamento para aquisição de meu primeiro imóvel, junto à Agência da CEF em Torres. Na ocasião, o senhor que me atendeu informou sobre a obrigatoriedade de assinatura de um contrato de seguro pelo período de 01 (um) ano, com o que não concordei (achei desnecessário). Tendo em vista os rumos da conversa, em que ficou subentendido que se não assinasse o contrato não seria liberado o financiamento do meu apartamento, acabei aceitando. Quando estava encerrando o prazo de 01 (um) ano, solicitei o cancelamento do seguro, quando descobri que se tratava de VIDA MULHER, do qual não tinha conhecimento e certamente não teria contratado se soubesse (em razão da suposta obrigatoriedade, imaginei que fosse seguro do apartamento). Importante dizer que, na mesma tarde em que solicitei o cancelamento, 08/07/2019, a Caixa efetuou o desconto da uma parcela de R\$ 100,00 (cem reais) que, após nova reclamação, foi objeto de devolução. Requeri ainda o reembolso de todas as parcelas pagas desde julho/2019, pois trata-se de verdadeira VENDA CASADA, prática expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, além de não ter sido informado o teor do seguro quando da minha ida à agência - desatendidos os deveres de transparência, lealdade e informação que devem reger os contratos bancários. Pesquisando sobre o tema na internet, verifiquei dezenas de reclamações de clientes que tiveram o mesmo problema: foram coagidos a assinar um contrato de seguro do qual não tinham interesse, mas que se não o fizessem acabariam tendo obstaculizado o acesso ao tão sonhado financiamento do primeiro imóvel próprio.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Ana, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer atendê-la. Caixa Seguradora.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 196** - Não Resolvido - 05/10/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da Caixa Econômica, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 997,95 (novecentos e noventa e sete reais e noventa e cinco centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX6111, datado de 14/07/2020. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos,

pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá Salomão, tudo bem? Espero que sim! ☺ Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelos transtornos causados. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Caixa Seguradora

Avaliação - Nota 3 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 197** - Não resolvido - 05/10/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da xxxxx, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 750,87 (setecentos e cinquenta reais e oitenta e sete centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX6739, datado de 13/11/2019. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá Sidnei, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 3 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 198** – Resolvido - 18/09/2020, Timon - MA

A Requerente realizou o protocolo da Reclamação nº 2020.07/XXX.XXX.XXX-XX, solicitando o cancelamento do seguro, apólice nº XXX.XXX.XXX-XX2310, bem como a restituição do valor de R\$ 1.250,58 (um mil duzentos e cinquenta reais e cinquenta e oito centavos), em sua integralidade. Entretanto, informa que não recebeu email tratando sobre as providências tomadas e NÃO TEVE VALORES RESTITUÍDOS. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas. Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (11 dia(s) depois)

Olá Teresa, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Caixa Seguradora

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 199** - Resolvido - 21/09/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da xxxxx, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 1.252,05 (um mil duzentos e cinquenta e dois reais e cinco centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX0161, datado de 09/04/2019, com final da vigência em 09/04/2023. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a

harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 200** – Resolvido - 21/09/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo internet banking da xxxxxxxx, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 1.049,10 (um mil, quarenta e nove reais e dez centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX5472, datado de 12/02/2019. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá Salomão, bom dia! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. xxxx Seguradora

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 201** - Não avaliado pelo consumidor - 12/08/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo do internet banking da Caixa Econômica, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 2.271,31 (dois mil duzentos e setenta e um reais e trinta e um centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX1773, datado de 09/01/2019, com final da vigência em 10/01/2027. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (13 dia(s) depois)

Olá Carlos, boa tarde! Conforme contato telefônico realizado em 25/08/2020 às 09h30min a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 x0x x000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 202** - Não avaliado pelo consumidor - 11/08/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo do internet banking da xxxxx, o Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 2.062,20 (dois mil e sessenta e dois reais e vinte centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX3218, datado de 08/10/2019, com final da vigência em 08/10/2023. Entretanto, o Suplicante não foi informado da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (7 dia(s) depois)

Oi Carlos, bom dia! Conforme contato telefônico realizado em 18/08/2020 às 11h55min a solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.xxxxxxx.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda

pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 x0x x000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 203** - Não avaliado pelo consumidor - 21/07/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo do internet banking da Caixa Econômica, a Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ 459,54 (quatrocentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e quatro centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX1200, datado de 18/01/2018, data na qual realizou a contratação de empréstimo consignado junto aquele banco. Entretanto, a Suplicante não foi informada da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas. Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (14 dia(s) depois)

Olá Teresa, boa tarde! Agradecemos pelo seu contato e pedimos desculpas pelo transtorno causado. Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Gostaríamos de contar com sua avaliação positiva atribuindo "SIM" para resolubilidade e uma nota ao atendimento realizado, sendo "5" a nota máxima. Sua opinião é muito importante para nós e imprescindível para um feedback ao nosso trabalho. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 4000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 702 4000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Foi um prazer te atender. Atenciosamente, Caixa Seguradora.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 203** - Não avaliado pelo consumidor - 21/07/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo do internet banking da Caixa Econômica, a Reclamante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamistas no valor de R\$ 1.250,58 (um mil duzentos e cinquenta reais e cinquenta e oito centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX2310, datado de 24/01/2017, data na qual realizou a contratação de empréstimo consignado junto aquele banco. Entretanto, a Suplicante não foi informada da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera

a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas. Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta (13 dia(s) depois)

Olá Teresa, boa tarde! A solicitação foi atendida e encaminhamos ao e-mail cadastrado todas as providências tomadas. Estamos à disposição para outros esclarecimentos por meio dos nossos canais de atendimento: www.caixaseguradora.com.br – Fale Conosco - Serviços ao Cliente - Atendimento Online ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento no telefone XXXXX-X000 (regiões metropolitanas) e 0800 702 4000 (Demais regiões), de segunda a sexta-feira.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 204** – Resolvido - 30/06/2020, Timon - MA

Ao consultar o aplicativo do internet banking da Caixa Econômica, a Suplicante tomou conhecimento da contratação de seguro prestamista no valor de R\$ R\$ 1.689,30 (um mil seiscentos e oitenta e nove reais e trinta centavos), apólice nº XXX.XXX.XXX-XX4660, proposta nº XXX.XXX.XXX-XXXXXXXX-X, datado de 13/06/2018, data esta em que realizou a contratação de empréstimo consignado junto aquele banco. Entretanto, a Suplicante não foi informada da contratação de seguro prestamista supracitado, tratando-se, portanto, da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas. Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV).

Resposta

<não respondido pela empresa>

Avaliação - Nota 5 - Tive os pedidos atendidos em sua integralidade.

- **Relato 205** – Resolvido - 14/01/2020, Itu - SP

A requerente é servidora pública municipal, o que a obriga a ter relacionamento com o Banco xxxx PAB 1632 (Av. xx 400 Anos, Itu/SP), mantendo conta corrente agência xxxxc/XXXXX-X. Gerenciava sua conta funcionário Sr. Domingos (ou Domingues). Enviuvou em 06/04/2019. A partir disso, pediu ao filho Paulo Giovanni de Carvalho (OAB/SP 338731) que ajudasse a verificar suas contas, pois seu sustento estava comprometido por vários contratos vinculados ao seu CPF na conta do salário e na aposentadoria. Meados de junho, constatou-se que era debitado mensalmente seguro de vida por morte acidental (apólice 2870, cert. 6918931, mensalidade R\$ 129,33, 2019). Desde então vem requerendo à agência/PAB vinculada informações e documentos quanto ao contrato, primeiro ao Sr. Domingos e, com sua promoção, ao Sr. Gilson, em várias conversas presenciais e ao menos uma telefônica. Registra-se com precisão as datas 21/06/19; 02/07/19 e 06/01/20 (há documentos e registros de outra natureza). Obteve apenas impresso da renovação em 2019 e a informação de que o contrato teria sido assinado com senha digital na agência PAB/1632, em 18/01/18, às 9h30 da manhã (horário não aberto ao público, em tese). A contratação é improvável. A renegociação visava pagar dívidas atrasadas em lojas da cidade e comprar mantimentos, não havendo significado em assumir parcela que comprometeria ao menos 10% de seu salário e significaria quase 50% da parcela assumida no empréstimo. Em 17/01/18, consta que a correntista teria ido à agência/PAB renegociar dívidas (contrato xxxxxxx); o seguro poderia ter sido assinado nessa data, não 18/01/18. E se o contrato de seguro foi assinado desavisadamente em 17/01/2018, estamos diante de venda casada e/ou pouca transparência na informação prestada à correntista, em momento de necessidade. Nota-se, que foi debitada uma parcela de seguro de R\$ 59,90 em 17/01/18 e no dia 18/01/18, uma nova parcela de seguro de R\$ 117,90. No impresso, chamam atenção outros dados: a) falta do sobrenome de casada (CARVALHO); b) estado civil: era casada, não estava em união estável; c) não inclusão do marido no auxílio funeral (que era cardíaco e faleceu em 2019); d) natureza do seguro (idosa, diabética e sem CNH há anos, faria seguro por morte natural e não morte ACIDENTAL). Solicitado o extrato bancário de janeiro de 2018, consta que a correntista realizou operações de débito em lojas no centro da cidade em 18/01/2018 (Pernambucanas, CEM, Caracol Presentes, Supermercado Paulistão). A correntista vem solicitando desde então o detalhamento desses débitos para verificar se coincidem com o horário em que supostamente estaria na agência assinando o seguro de vida. O Sr. Gilson, por sinal, disse que se fosse constatado algo nesse sentido (frisando, hipótese), poderia ser cancelado o contrato e estornado o investimento. Mas não houve resposta, desde o protocolo 88189457 (21/06/19) até a última conversa (06/01/20). Não deseja renovação do seguro em 18/01/20.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Nilza ! Na ligação que fizemos dia 23/01 referente ao protocolo 95615950 , esclarecemos a manifestação registrada. Sua solicitação quanto ao seguro foi solucionada, consulte mais informações em “Detalhes”. Pedimos que faça sua avaliação quanto ao nosso atendimento, isso nos ajuda na melhoria dos nossos serviços e produtos. Obrigado Equipe Santander

Avaliação - Nota 5 - Verificado o estorno da parcela e o ressarcimento dos valores contratuais, respectivamente em 23 e 28 de janeiro, a cliente manifesta completa satisfação com as soluções adotadas, para nada mais reclamar referente ao contrato questionado, em qualquer esfera. Consigna especial elogio à representante do banco que realizou o atendimento pelo canal virtual e ao gerente da agência local, por serem atenciosos e eficientes na compreensão e solução da reclamação.

- **Relato 206** - Não avaliado pelo consumidor - 01/12/2019, Brasília - DF

Descobri na por acaso na última sexta-feira que possuí um Seguro de Vida Mulher ao qual eu nunca contratei. Possivelmente foi embutido como venda casada no momento da quitação de um empréstimo. Se por um acaso, durante o período de vigência eu tivesse necessitado utilizar o mesmo, nem eu ou meus familiares teriam usufruído do benefício simplesmente porque a xxxxx não informa aos seus clientes as transações que são feitas com transparência. Segue abaixo os dados do contrato: Número da proposta: XXX.XXX.XXX-XX551 Data da emissão da proposta: 09/04/2015 Número da apólice: XXX.XXX.XXX-XX0 Data de emissão de contrato: 09/04/2015 Canal de venda: AIC Data de quitação: 09/04/2015 Data do término da vigência: 09/04/2018 Descrição da operação: Cancelamento por término de vigência Opção de pagamento: Único/ Boleto/ A vista Produto: Seguro de Vida Mulher Valor: R\$ 1.062,21 Situação: Paga

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá, LIDIA! Boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Por gentileza, retorne ao site Consumidor.Gov e avalie nosso atendimento. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-lo por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 300x x000 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 x0x x000 para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 207** – Resolvido - 05/04/2019, São Paulo - SP

Em 28/02, compareci a minha Ag xxx e fiz um financiamento de um veículo zero KM com a minha gerente xxxx. No dia 25/03, recebi uma carta informando sobre o Seguro Proteção Financeira xxx no valor de R\$ 550,52. 28/03/2019, Liguei no tel informado, a atendente disse que "foi embutido no meu financiamento esta proteção" e que faria a devolução do valor dentre 5 dias úteis. ESTOU horrorizada com a prática enganosa e abusiva que o Banco xxx teve comigo. A questão não é fazer algo errado e devolver o valor se a cliente reclamar. É NÃO FAZER O QUE NÃO FOI CONTRATADO. É NÃO ENGANAR O CLIENTE. Eu com toda certeza, vou pagar JUROS MAIORES, no decorrer do meu financiamento. Eu não aceito isso. Exijo providências. A depender, se não for satisfatória, irei à JUSTIÇA. Isso é falta de lealdade, de transparência, de boa fé contratual. O ordenamento jurídico prevê penalidade para este tipo de conduta abusiva como forma de punir a ação ilegal, mas tbm como efeito pedagógico, para se evitar práticas futuras como esta

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá, Ana! Conforme contato, informamos que a sua solicitação foi atendida! Agradecemos a sua atenção e permanecemos à disposição pelos nossos canais de atendimento. Obrigado, Itaú Seguros | Capitalização Atendimento | Consumidor.Gov Acesse www.xxxx.com.br / Atendimento / Mande Sua Mensagem. Central de Atendimento Itaú Seguros para correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para Demais Regiões ou para não correntistas 4004 xxxx Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para Demais Regiões.

Avaliação - Nota 5 - <não há comentários do consumidor>

• **Relato 208** - Não avaliado pelo consumidor- 06/02/2019, São Bernardo do Campo - SP

Abri uma ouvidoria na xxxx e após 1 semana recebi um SMS informando que haviam contatado o responsável na agência em que tenho conta (Ag xxx) e que ficou a cargo da agência me dar uma resposta, porém não entraram em contato comigo. Fiz um financiamento c/ a Caixa e antes de assinar o contrato fui informada que no dia da assinatura teria que depositar um valor

de mil reais na conta que eu abrir na hora, alegando ser para taxas e tarifas, porém descobrir depois que foi debitado da minha conta em parcela única um valor de 821,80 referente a um seguro de vida mulher em que em nenhum momento foi mencionado, recebi uma mensagem de SMS c/ um código para autorização de seguro, mas eu acreditava ser o seguro habitacional do qual já estava ciente, logo após a agência me ligou pedindo para passar o código, eu passei. Eu e várias pessoas caímos num golpe, pois se eu soubesse que se tratava de um seguro de vida não obrigatório, não havia aceitado. Num prazo de mais ou menos 1 mês tive que arrumar o dinheiro do qual não contava ter que pagar, acreditando ser taxas e tarifas obrigatórias no momento da assinatura do financiamento. Me sinto lesada pela falta de respeito, transparência e integridade da agência e por isso e a falta de interesse em resolver minha situação recorri a um órgão acima. Solicito providências e intermediação dessa situação. Aguardo um retorno. Grata. Segue anexo o número do pedido e o número do protocolo gerado na finalização da reclamação junto a ouvidoria Caixa. Não consegui anexar todos os documentos que desejava.

Resposta (9 dia(s) depois)

Prezado(a) Senhor(a), Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, xxxx – Atendimento Resolutivo

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

- **Relato 209** - Não avaliado pelo consumidor - 20/08/2018, São Paulo - SP

ao comprar um imóvel, foi agregado um valor de r\$ 962,00 referente ao um seguro de vida.não fui avisada que estava adquirindo esse seguro de vida e nem que o mesmo seria um serviço opcional.me sinto lesada pois paguei por algo que não me comprometi no ato da compra, também não fui informada dos direitos e benefícios que esse seguro me proporcionaria.ao questionar essa cobrança e solicitar o ressarcimento fui informada que seria devolvido o valor parcial, pois passara 3 meses da contratação.devido a falta de transparência nessa contratação e um débito indevido estou abrindo esta reclamação

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Ângela, boa tarde! Encaminhamos ao seu e-mail todas as providências tomadas acerca da sua reclamação. Ainda assim, manteremos contato com você até a finalização de todos os trâmites. Esperamos que suas dúvidas tenham sido esclarecidas e se precisar de mais alguma informação, estamos sempre à disposição para ajudá-la por meio de nossos canais de atendimento: www.xxxx.com.br / Fale Conosco ou Atendimento OnLine ou ainda pela Central de Serviços e Relacionamento, 3004 xxxx para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 xxxxxxxx para demais regiões, de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h. Desejamos à você uma ótima semana! Foi um prazer atendê-la.

Avaliação - <não há comentários do consumidor>

ANEXO B

Ações ajuizadas 2019 – Seguros

Informações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

Ações Ajuizadas, 2019, Seguros

Casos novos Direito do Consumidor

1º nível	Casos novos
DIREITO CIVIL	11.882.375
DIREITO DO TRABALHO	7.822.277
DIREITO PENAL	7.741.162
DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO	6.736.726
DIREITO DO CONSUMIDOR	6.548.235
DIREITO TRIBUTÁRIO	5.168.177
DIREITO PREVIDENCIÁRIO	3.774.492
DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO	2.987.908
DIREITO PROCESSUAL PENAL	927.368
DIREITO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	723.474
DIREITO ELEITORAL	337.455
Benefício Assistencial (Art. 203,V CF/88)	198.351
REGISTROS PÚBLICOS	143.007
DIREITO PENAL MILITAR	66.266
DIREITO DA SAÚDE	48.898
DIREITO INTERNACIONAL	16.636
DIREITO MARÍTIMO	9.691
QUESTÕES DE ALTA COMPLEXIDADE, GRANDE IMPACTO E REPERCUSSÃO	2.001
DIREITO PROCESSUAL PENAL MILITAR	1.362

Fonte: Painel Justiça em números. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>

Casos novos Direito do Consumidor/Contratos de Consumo

2º nível	Casos novos
Responsabilidade do Fornecedor	3.884.169
Contratos de Consumo	1.775.161
Práticas Abusivas	108.692
Cláusulas Abusivas	49.186
Dever de Informação	24.298
Irregularidade no atendimento	17.500
Oferta e Publicidade	5.229
Vendas casadas	4.107
Combustíveis e derivados	368
Jogos / Sorteios / Promoções comerciais	135

Casos novos Direito do Consumidor/Contratos de Consumo/Seguro

3º nível	novos	Casos
Bancários		515.851
Energia Elétrica	Fornecimento de	206.117
	Telefonia	177.377
	Transporte Aéreo	173.882
	Planos de Saúde	136.913
	Fornecimento de Água	84.968
	Cartão de Crédito	84.232
	Seguro	69.115
Ensino	Estabelecimentos de	63.286
Produto	Financiamento de	22.593
	Consórcio	20.273
	Serviços Profissionais	16.092
	Transporte Terrestre	9.738
	Serviços Hospitalares	8.476
	Turismo	7.988
	Produto Impróprio	4.217
Previdência Privada	Capitalização e	2.652
derivados	Combustíveis e	557
	Transporte Aquaviário	184

APÊNDICE

APÊNDICE A

Transcrição das entrevistas

A transcrição foi realizada de forma não-naturalista, ou seja, “privilegia o discurso verbal e centra-se na omissão dos elementos idiossincráticos do discurso, tais como gaguez, pausas, vocalizações involuntárias e linguagem não-verbal, apresentando-se, por isso, como uma transcrição mais polida e seletiva”²⁰⁴ (AZEVEDO, 2017).

Informações gerais a participação

1 A participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista/questionário à pesquisadora do projeto. A entrevista será realizada pela plataforma Zoom e gravada, após sua autorização, como entrevistado(a).

2 A entrevista terá a duração de aproximadamente trinta minutos.

3 As entrevistas serão transcritas e encaminhadas para sua validação, antes da finalização do trabalho de pesquisa e defesa da dissertação.

4 Os resultados serão divulgados na dissertação, em artigos científicos e em eventuais palestras

Roteiro utilizado para as entrevistas (tópico guia)

Perguntas semiestruturadas para ouvidores e representantes dos órgãos de defesa do consumidor:

1 Questionário sobre nome, idade, formação, tempo de experiência profissional e qual a atuação profissional atual.

2 Na sua ótica, a aplicação do princípio da boa-fé objetiva nos atendimentos das reclamações de consumo, pode ser aplicado de que forma?

3 Durante a sua experiência profissional em atendimentos e mediação dos conflitos gerados entre consumidores e fornecedores, na sua opinião, quais seriam as principais atitudes dos fornecedores que levariam à quebra da confiança entre as partes da relação de consumo? E quais seriam as principais atitudes que levam à construção de confiança entre estas mesmas partes?

4 Na sua opinião, qual o principal papel das Ouvidorias no mercado segurador?

²⁰⁴ AZEVEDO, Vanessa *et al.* Transcrever entrevistas: questões conceptuais, orientações práticas e desafios. **Rev. Enf. Ref. [online]**. 2017, vol.ser IV, n.º 14, pp.159-168. ISSN 0874-0283. <http://dx.doi.org/10.12707/RIV17018>.

Entrevista n.º 1 – Categoria: OUVIDOR (58 anos, formação em Direito)

04/01/2021, 18h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “zoom”.

Resposta pergunta 1:

“Quando se fala em boa-fé objetiva, vejo que temos os princípios da boa-fé. Vamos atuar com o dever imposto para as partes agirem com maior lealdade e compreensão possível. Não pode haver esvaziamento na expectativa do polo mais fraco na relação de consumo, que é o consumidor hipossuficiente. Como a Ouvidoria agiria então? Sendo uma Ouvidoria verdadeiramente acolhedora, tendo uma postura que demonstre ao consumidor que ele pode confiar no canal e que este canal não é tendencioso para a empresa. Inclusive comentei num artigo publicado na Revista Seguro: por que muitos clientes não nos procuram ainda nas empresas? Porque eles desconfiam que, por ser um ouvidor interno, vamos atuar em prol da empresa, e não é assim.

Quando falamos da boa-fé objetiva, não significa dizer que o cliente sempre terá razão, a Ouvidoria deve ter isenção e demonstrar que o cliente pode confiar na Ouvidoria e receberá uma resposta franca, leal, aberta, sem nenhum tipo de *scripts* pré-determinados que faça com que o cliente se sinta sozinho.

Se nós, ouvidores, somos o representante do cliente dentro da corporação, é dessa forma que se deve agir e essa é a melhor forma de demonstrar a boa-fé objetiva.

Escuto algumas vezes colocações de fraudes por parte do cliente. Ora, em todo o meu tempo de experiência profissional em seguradora – comecei como advogado júnior temporário até gerente de jurídico e, agora, com mais de 10 anos em Ouvidoria –, se você me perguntar quantas vezes verifiquei reclamações de clientes que queriam fraudar a empresa, não se encherá os dedos de uma mão, portanto, não se pode ter como regra o que é exceção. E percebe-se quando o cliente nos procura se ele está com intenção diversificada da realidade.

O que é evidente para mim, durante toda a minha carreira, é que, de cada 100 demandas, ao menos 70, 75, estão relacionadas à falta ou deficiência de informação. Com isso, se o cliente não tem a informação ou a tem de forma deficiente, o cliente tem uma visão distorcida do assunto e a culpa não é dele, a culpa é dos intermediadores, como corretores, agentes, que não passam aos clientes a informação correta.

Recentemente tive uma experiência extremamente desagradável com uma empresa prestadora de serviços e pude experienciar uma resposta nem um pouco acolhedora, muito pelo contrário. A minha vontade era responder a carta que recebi, pedindo desculpas por existir como cliente deles. O que mais me deixa estarecido é que essa empresa está entre as

que mais respeitam o consumidor, segundo revistas, ou seja, nesse caso pessoal, houve uma inversão da boa-fé objetiva, aplicada apenas para o fornecedor.

A boa-fé objetiva precisa apresentar ao cliente o acolhimento. A Ouvidoria está ali para ampará-lo e obviamente que, quando tiver que dizer um não, um indeferimento, essa resposta deve ser fornecida com maior responsabilidade, com maior transparência e explicar o porquê de ele não ter o direito. Procuro transferir esse sentimento para todos que trabalham na Ouvidoria comigo e nosso índice de efetividade está em 97,2%, ou seja, aqueles que procuraram a Ouvidoria tiveram seus problemas resolvidos e não desaguaram para ação judicial, Procon ou órgão regulador.

Detalhe, um grande percentual da demanda foi considerado improcedente, porque a raiz do que o cliente estava pedindo era improcedente.”

Resposta pergunta 2:

“Praticamente uma é antônimo da outra, por exemplo, a transparência é fundamental para se ter a confiança do cliente. Quando a visão se torna opaca, a menor fumaça que aparecer nessa visão, rompe a confiança. Se não somos transparentes com o consumidor, certamente ele não confiará em você. Outro ponto é o cliente se sentir acolhido. Posso dar um exemplo, há vários anos recebemos uma demanda por carta – o que é difícil hoje – de um casal de idosos vinculados a um contrato coletivo. Como o contrato sofreu um reajuste por sinistralidade, um pouquinho alto, pois houve uma sinistralidade grande na apólice, eles buscaram a Ouvidoria pedindo revisão dos índices de reajustes do plano de saúde e para tentar minimizar o percentual. Ao final do pedido constava assim: ‘encaminhamos nosso pleito à esta Ouvidoria e rogamos que nos respondam, mesmo que seja negativo, mas gostaríamos imensamente de receber uma resposta’ (o entrevistado se emociona). Isso me tocou muito, porque o cliente quer ser atendido, quer ser acolhido, de maneira alguma se pode deixar o cliente no vácuo, ele tem que saber que procurou um canal que, de fato, está atento às suas necessidades. Eu acompanhei essa demanda, fiz questão de assinar a resposta. Fizeram um estudo e conseguiram um pequeno percentual de redução de reajuste, mas... eles receberam uma resposta. Uma questão primordial é dar uma resposta ao cliente. Fico doente quando percebo reclamações há dias sem resposta. Bom, complementando: os fatores positivos e negativos, dar ao cliente uma resposta, mostrar ao cliente que ele está sendo atendido (O entrevistado trouxe outro exemplo de caso de acolhimento).

Esse acolhimento e essa transparência... claro, pois nem sempre será possível tratar pessoalmente todos os clientes. Em muitos casos, são questões simples, que se consegue

resolver de forma rápida; mas tem situações para as quais é necessário demonstrar acolhimento, transparência, honestidade. Muitas vezes tenho exemplo de clientes que tiveram uma jornada como calvário.

Fala-se muito em inovação, mas inovação é você fazer bem o essencial. Se você fizer bem feito o essencial, vai se diferenciar de todo mundo (o entrevistado contou a história do criador da Honda).

Um canal ótimo para saber o que o cliente quer é a Ouvidoria. A Ouvidoria é uma via de mão dupla, você colhe a informação do cliente e devolve uma informação correta e verdadeira que ele tem todo direito de receber. Então, nós temos que fazer o melhor, melhor do que nós somos pagos para fazer.

O cliente é o maior sócio da empresa, pois deposita dois valores, um é o prêmio pago mensalmente e o outro é a confiança que ele está depositando na empresa por estar contratando um produto ou serviço e, se nós falharmos nessa confiança na hora da execução, perde-se a boa-fé objetiva... subjetiva...

Quando leio as transcrições dos clientes, percebo que é uma discussão da relação, ele não está com raiva da empresa, ele está revoltado com a empresa, está imensamente decepcionado e para reaver não é fácil. É uma infidelidade. E é tão gratificante quando trazemos o cliente de volta para a empresa, quando se consegue mudar esse sentimento de traição para o cliente (o entrevistado trouxe mais um exemplo de caso de informação deficitária ao cliente).

Quando se consegue trazer o cliente de volta é muito gratificante, fico muito satisfeito. Já tive situações de clientes que receberam um não e, ainda assim, ficam satisfeitos com a resposta.”

Resposta pergunta 4:

“Muitos falam que a Ouvidoria é o representante do cliente, é uma área de atendimento imparcial, é uma área de confiança da alta direção. Cada hora você houve sobre isso. A principal função da Ouvidoria é ser uma ferramenta estratégica de melhoria de processos. Essa é a grande função da Ouvidoria. E é assim, desde a história do primeiro Ouvidor, lá na França, em que foi solicitado para ele saber o que o povo estava falando, como o povo estava vendo o governo do Rei, se estavam ou não satisfeitos e, se não estavam, o que era preciso melhorar. É a via de mão dupla de informação.

A Ouvidoria tem que ser canalizadora, em parceria com as áreas da empresa, promover as melhorias, os ajustes nos processos, nos procedimentos, para que, com isso, a

inovação – que é entregar, de forma muito melhor, para os clientes – levará a satisfação do cliente e trará benefícios para empresa e a tirará de riscos desnecessários.

Para mim, então, a função primordial da Ouvidoria é ser ferramenta estratégica de melhoria de processo a ser utilizada por toda a organização. Ela lida diretamente com o cliente e fala diretamente com a alta gestão. O Ouvidor deve falar direto com quem manda.”

Entrevista n.º 2 – Categoria: OUVIDOR (55 anos, formação em Letras/Inglês)

05/01/2021, 18h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “zoom”.

Resposta pergunta 1:

“A prática da boa-fé objetiva é um norte do Código de Defesa do Consumidor, é o princípio máximo e pode ser aplicado de muitas formas e deve ser sempre aplicado. O primeiro ponto para essa aplicação, a meu ver, seria a imparcialidade, à medida que se tem essa imparcialidade, já está agindo de boa-fé, pois não está direcionando nada. Também a independência, com reporte ao máximo ao executivo possível, pois isso auxilia na prática da boa-fé objetiva, pois não se terá um direcionamento para nenhum lado. Também a transparência, uma comunicação eficaz, transparente, respeitosa e legítima.

Lógico que temos os casos de fraude, mas aqui já não encontramos a boa-fé objetiva por parte do consumidor.

Nos demais casos, a questão da transparência, da veracidade da informação, da clareza da informação, da resolução da resposta é fundamental para cumprir o princípio da boa-fé objetiva. Outra questão é a resposta humanizada, o respeito nas respostas de forma humana e respeitosa. É um ser humano que está do outro lado, então essa resposta humanizada, respeitosa, também neutraliza qualquer indício de má-fé por parte da empresa.”

Resposta pergunta 2:

“O que pode quebrar a confiança? A quebra da confiança é o oposto da boa-fé objetiva. É uma falta de cooperação do lado do fornecedor, na busca da resolução, uma expectativa falsa levantada na comercialização, seja no discurso de quem está vendendo, seja pelo *site*, seja pelo material publicitário, em qualquer lugar, que se tenha uma expectativa de um produto ou serviço que não será cumprido na prática, é um rompimento da confiança. Outro rompimento da confiança é o não cumprimento de prazo. Considerando que o consumidor é vulnerável, as próprias normativas dos seguros são extremamente técnicas. Além disso, a falta de clareza também quebra a confiança, considerando que o consumidor é vulnerável e os termos

do seguro são muito técnicos. As condições gerais, escritas de forma muito ampla, não ajudam na comunicação clara e essa inflexibilidade técnica rompe a confiança. Exemplo: os casos de vandalismos, em quebra de vidros, é risco excluído, mas muitas vezes não temos como provar, assim, tudo que não se prova e é negado rompe a confiança. A fraude é aproximadamente 1%, portanto, 99% está agindo de boa-fé e o não cumprimento rompe a confiança.

Para construir a confiança, é necessária a comunicação transparente, clara, cumprimento de processos, ajuste da jornada do cliente para atendimento da expectativa dele, não fazer venda que não se possa entregar, explicar claramente, nos materiais de comunicação, o que se está oferecendo, escrever de forma clara. Também, honrar com todos os compromissos, negativas muita bem embasadas e não negar por negar. E, como existe a responsabilidade solidária, os parceiros precisam ser pessoas sérias e seguirem esses procedimentos na comercialização. Todos envolvidos no processo, direta ou indiretamente, devem ter essa consciência. Todo o cuidado na comercialização, na forma de escrever e na forma de vender, é importante.”

Resposta pergunta 3:

“A Ouvidoria tem um papel extremamente importante para o mercado segurador e o que já foi construído, até o momento, é um marco de mudança para o mercado. A principal função é atuar na defesa dos consumidores. Como muitas vezes temos normativos que estão em desacordo com o CDC em alguns aspectos, a Ouvidoria tem que ter a neutralidade para atuar nessa defesa. Independente do normativo – é claro que não vamos colocar em risco a sustentabilidade da Companhia – mas defender, ter o código como a “Bíblia” da Ouvidoria é fundamental, atuar pautado na transparência, na independência, na imparcialidade e na isenção. A Ouvidoria tem que ter a coragem e a ousadia de enfrentar, inclusive alguns dirigentes, por conta das decisões tomadas. Tem que ter como norteadores o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.

A Ouvidoria tem como papel atuar também nas melhorias, deve ter métricas, indicadores, fazer medições, pois o que não é medido não pode ser melhorado. Atuar fortemente nas questões da melhoria, não só de forma corretiva, mas preventiva. Ela precisa se antecipar, para evitar desgastes com o consumidor, trabalhar previamente, desde a criação do produto, ou seja, em todo o processo ela deveria ser envolvida. Estreitar relacionamentos com as áreas. Valorizar cada demanda do cliente como oportunidade única. Não deve focar apenas em grandes volumes. Tem que ter um olhar do indivíduo e não perder o foco da mutualidade. A

Ouvidoria precisa ser um exemplo de *compliance*, boas-práticas, precisa ser um exemplo de gestão.”

Entrevista n.º 3 – Categoria: OUVIDOR (45 anos, formação em Marketing)

06/01/2021, 18h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “Zoom”.

Resposta Pergunta 1:

“Nós temos como identificar a boa-fé objetiva, por meio da interação com os clientes, com os consumidores, a intenção que se quer em determinado pleito. Então, precisamos aplicar o princípio da boa-fé objetiva, considerando que as declarações, as interações que fazemos com os consumidores. São duas pontas: nosso País tem uma cultura da vantagem e, conseqüentemente, da desconfiança por conta disso. Burocratizamos muitas coisas, por conta disso. Acredito muito que para mudar essa cultura e encaixar a boa-fé objetiva, deveríamos considerar mais a palavra do cliente. Claro, as empresas precisam se resguardar nesse sentido. Como estamos fazendo aqui, com gravação, com a tecnologia que dispõe de recursos para facilitar esse relacionamento.”

Resposta Pergunta 2:

“A primeira delas é não cumprir o que promete, isso para mim é muito sério, e a palavra tem um poder muito grande. Para mim, não cumprir o que se promete em propagandas, nos materiais publicitários, na identidade visual da empresa, nos propósitos escritos da empresa, isso é uma quebra de confiança muito grande entre consumidor e fornecedor e pode acabar com uma relação. Ao contrário disso tudo, conseguimos reaver relacionamentos quando se é transparente, sincero. Quando, de fato, o problema já está posto, a falha já está exposta. Ser sincero com tudo o que aconteceu e mostrar disponibilidade de reparar o problema, é fundamental.”

Resposta Pergunta 3:

“Cada vez mais as Ouvidorias estão ganhando reconhecimento da sociedade. Ela funciona como um elo entre o cliente e a empresa. E numa relação nem sempre tudo dá certo, seja relação familiar, com amigos, ou seja, o principal papel da Ouvidoria é justamente entender o conflito, resolver e mais, aproveitar para entender o que precisa ser melhorado. Esse é o papel fundamental da Ouvidoria. Muitas pessoas ainda olham a Ouvidoria como atendimento, mas ela é muito mais do que isso, é uma consultoria *full time* para as empresas e que todas as

empresas deveriam ter dentro do seu escopo e organograma. O tempo todo, a Ouvidoria revisita conflitos, entendendo o que fugiu do processo, da gestão, da qualidade e dessa forma pode ajustar, melhorar na entrega de produtos e serviços. Esse é o principal papel da Ouvidoria: o tempo todo buscando entender o que desune o consumidor e a empresa e gerar essa unidade, resgatando a relação de confiança para que se tenha um consumo adequado.”

Entrevista n.º 4 – Categoria: ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR (não foi informada a idade, advogado)

12/01/2021, 14h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “Zoom”.

Resposta Pergunta 1:

“No que tange ao uso da boa-fé objetiva, nas suas formulações, objetiva e subjetiva, eu acho de fundamental importância para os atendimentos, especialmente, no Procon. Nós temos uma natureza de demandas que recaem sobre as trivialidades ou complexidades de relações que perdurarão no tempo. A propósito disso, tem a simplicidade da compra de um produto no supermercado ou a contratação de um financiamento com o banco ou um plano de saúde com suas características e circunstâncias. Quando nós falamos de boa-fé, na sua modalidade subjetiva ou objetiva, o que nós estamos preservando é justamente os interesses das partes no negócio, é uma relação que inicia no ato da compra ou na assinatura de um determinado contrato, a partir daí virão as obrigações mais fortes. Quando a gente trata de relações mais simples, a propósito da compra de alimentos, vestuários ou equipamentos para novas tecnologias como, computador, *notebook*, como a que estamos usando aqui. O uso da boa-fé, seja ela na modalidade objetiva ou subjetiva, faz com que tenhamos laços mais fortes, do que termos contratuais. Falo isso na realidade de quem lida diuturnamente com problemas da Telecom. Na Telecom tem-se os problemas de fidelidade que, embora negadas pelo CDC, são autorizadas pela resolução da Anatel, quando se tem assegurada vantagem para o consumidor em troca de preço favorável. Os consumidores normalmente não reclamam de cláusulas contratuais ou pedem a ruptura do contrato, decorrem não de um desejo mórbido de dar fim ao laço, mas da consequência que se tem ao perceber que, já que o serviço é falho, antes de pedir o cancelamento, a empresa faltou com o dever de prestação de serviço. Objetivamente o dever de informação é um dever do fornecedor que se traduz na outra face da moeda, como direito do consumidor, ou se enxergamos a mesma face da moeda, sob a ótica do consumidor é o direito, sob a ótica do fornecedor é uma obrigação em prestar o esclarecimento.

O dever de informação é um dever do fornecedor e direito do consumidor. Objetivamente eu considero o que está no contrato e subjetivamente no contexto, no diálogo, no momento da transação, do fechamento do negócio.

Em muitos casos, a depender do tipo de produto ou de serviço que está sendo negociado, mas do que a realização do serviço, vende-se a sensação que não é possível colocar no papel ou mensurar a sensação. Exemplo, a entrega de mala no aeroporto a quem se compromete a assinar uma revista, cujos exemplares seguintes nunca vão chegar. Ou vendas de diárias para vender a sensação de relaxamento e tranquilidade. Outro exemplo, na Bahia, é muito comum, a venda de camarote para bloco de carnaval. Está se vendendo a fantasia, o momento, o desejo de pular o carnaval, que lamentavelmente não teremos neste ano.”

Resposta Pergunta 2:

“Numa tratativa entre consumidor e fornecedor, mas do que a mediação, os Procons fazem a negociação. Considerando que não há discussão sobre um direito mais de um ou de outro, os Procons lidam com fatos objetivos, ou seja, diante de um problema da relação de consumo, tem-se negociação de valores, decorrente de ser analisado pelo consumidor se é, economicamente, mais vantajoso, mesmo que se reduz a pecúnia, ou seja, se é mais vantajoso receber o produto ou o valor. Quem conhece da realidade do mercado é o fornecedor e ele tem o domínio sobre a possibilidade de cumprir ou não a obrigação, seja ela de entregar a coisa certa ou prestar um determinado serviço, na linha de obrigação de fazer ou obrigação de não fazer. Se um produto deveria ser entregue em uma determinada data e não foi, isso pode acontecer, por exemplo, porque o contrato do montador venceu e ele pede a renovação por valores mais altos de modo que aquela parceria não será mais cumprida; circunstancialmente, pode ocorrer a venda de mais produtos do que teria no estoque. Para o consumidor, ou ele tem ou não tem o produto. O consumidor não sabe o que ocorreu na cadeia para não recebimento do produto. O consumidor não sabe dos custos empresariais. Só que não saber disso significa que ele não sabe se aquele produto vai chegar, se vai existir, se a Ford vai deixar de vender no Brasil. Por não conhecer, o consumidor tem por base as informações que são passadas pelo vendedor e alguns comportamentos do vendedor causam essa quebra de confiança.

A experiência mostra que a omissão das informações principais ou floreio das informações secundárias permitem que o consumidor entenda errado. O problema não está no receptor da mensagem, está no emissor. Um dos fatores de quebra de confiança é exatamente o excesso de informação. Você tem a informação, mas não consegue assegurar a fonte. Nesse

contexto, a omissão de informações substanciais e a não relevância de informação naquilo que o consumidor precisa saber.

Nisso, os comportamentos que quebram a confiança são a falta de informação, a informação por meio de subterfúgios, floreio de informações secundárias, falta de cópia das informações por escrito ou disponibilizadas para o consumidor consultar quando for preciso, não colocar em destaque as cláusulas restritivas ao direito do consumidor, não conhecer os termos que excluem a cobertura, enfim, traz a sensação de que o consumidor contratou uma coisa, mas teve outra. Como exemplo, o seguro de garantia estendida sobre furto ou roubo, gera a sensação de que estaria protegido e não está.

Negar o atendimento ao consumidor, já nos primeiros contatos, sem análise do caso aprofundado, gera uma sensação de desconfiança. Um grande desafio dos SACs, Ouvidoria é tratar por atacado essas demandas e não trazer a segurança necessária para o consumidor.

A confiança se consegue com o acolhimento, atenção à demanda, celeridade na tratativa – não significa resolver com pressa para queimar etapas – mas usar o menor tempo necessário para uma resolução efetiva. No momento que o cliente não se sente assistido, acolhido, é o momento em que o cliente procura outra experiência. O problema sempre vai existir, a forma de lidar com esse problema é que vai fazer diferença entre o sucesso de uma empresa e de sua concorrente.”

Resposta Pergunta 3:

“A principal função de uma Ouvidoria é ser a outra alça da ponte que liga a empresa ao Procon. Se considerarmos o mercado como um rio, a travessia pode se dar por meio da Ouvidoria, fortalecimento diante de um problema. O relacionamento direto de Ouvidorias com órgãos de defesa do consumidor se mostra salutar por dois motivos: manter o diálogo com o órgão que faria o dever de fiscalização, ou seja, aquele que lhe aponta os erros, pode ser seu aliado, se entender que os erros são oportunidades de melhoria. Para uma boa reputação no mercado, vale demonstrar ao cliente que o problema é uma chance de reforçar os laços. Por isso, o modo de lidar com esse problema é que vai posicionar a empresa no mercado.

Em segundo lugar, o diálogo permite que a Ouvidoria seja uma espécie de controle social e mercadológico da empresa, pois não adianta uma área comercial entusiasmada e agressiva, se não tiver como defender esse território. Antever e antecipar um determinado problema, são pontos que a Ouvidoria pode realizar. O empirismo mostra que um consumidor insatisfeito convence negativamente cinco outros consumidores.”

Entrevista n.º 5 – Categoria: ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR (57 anos, formação em Psicologia e Direito)

14/01/2021, 14h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “Zoom”.

Resposta Pergunta 1:

“A boa-fé objetiva é o princípio basilar na relação de consumo, uma via de mão dupla, ou seja, para o consumidor e para o fornecedor. Nesse sentido, ela é aplicada, no momento da oferta, para que seja feita de forma clara, precisa e não gere expectativa de algo que o consumidor não tenha direito. Para o consumidor, também, para que não queira tirar vantagem. Tudo tem como base o diálogo, a informação. Se existir a transparência, a clareza, na contratação, a boa-fé estará preservada por meio disso.”

Resposta Pergunta 2:

“O CDC tem 30 anos e é necessário que as partes se comuniquem bem. Por que o consumidor acredita no Procon? Porque nós dizemos para ele se ele não tem direito por isso ou por aquilo e que nós estamos juntos com ele. O que o consumidor quer da empresa é a compreensão da empresa. Muitas vezes, o contrato de adesão não está claro sobre o que se está contratando. Quando o consumidor busca o fornecedor, este deve informar os canais apropriados e que saibam ouvir, que não sejam robotizados, que tenha humanidade. Os Procons olham no olho, escutam. Quem faz a harmonização entre fornecedor e consumidor é o Procon. Ele só vem buscar o Procon, porque a empresa não resolveu o problema. Os canais precisam ser trabalhados cada vez mais e divulgados para que o cliente busque a resolução.

A omissão de informação, demora na resolução.

A confiança é construída com a transparência.”

Resposta Pergunta 3:

“O principal papel das Ouvidorias é entender a razão das reclamações é ouvir a dor. E tratar a demanda concreta para que a situação não ocorra com um número maior de pessoas. “

Entrevista n.º 6 – Categoria: ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR (54 anos, formação em Pedagogia e Direito)

19/01/2021, 16h, realizada *online* e gravada pelo aplicativo de *software* “Zoom”.

Resposta Pergunta 1:

“O primeiro problema que eu vejo no tratamento das reclamações é o desconhecimento do que é a boa-fé objetiva. As pessoas não sabem o que é isso. Então já se tem um obstáculo, pois quem faz o tratamento não tem a menor ideia do que é a boa-fé objetiva. As pessoas que fazem as respostas, que tratam as reclamações, minimamente, deveriam ter noção dos princípios básicos que norteiam o código do consumidor, quais são os direitos do consumidor e sobretudo como isso se aplica na prática. Quando se fala em boa-fé objetiva, se está falando em transparência, honestidade, a forma como o fornecedor deve se portar em face do consumidor. Agora, materializar isso sem que aquele que faz o tratamento da reclamação saiba do que se trata, fica um pouco difícil. A incompetência na falta de tratamento ou de solução das reclamações, muitas vezes, é por desconhecimento de quem está tratando a demanda, aquela pessoa não está preparada para resolver aquela questão.”

Resposta Pergunta 2:

“Bem interessante isso. Porque você vê a postura. Por exemplo, quando se tem uma reclamação aqui no Procon e quem representa a empresa é um advogado, percebe-se que a forma, a postura, o comportamento da empresa, é muito mais baseada no embate do que no diálogo e isso é um problema para nós. A representação é um problema para todos os Procons. Ou vem alguém que não sabe o que está acontecendo, que buscaram na rua, um correspondente, pagam vinte reais para ele participar de uma audiência no Procon, e isso já é péssimo. Porque não vem uma pessoa que tem o ânimo de resolver. Ele é um alheio, alguém que não está. É como se não fosse um problema dele. Ou, por outro lado, vem o advogado que quer brigar. Eu penso que devia ter um meio termo. Alguém que saiba o que está acontecendo, que venha com um ânimo de resolver. Acho que o ânimo de resolver é fundamental neste momento, o momento da audiência. O olho no olho é uma oportunidade para que a empresa veja onde errou, que corrija processos e entenda que aquele momento é bacana para resolver o problema do consumidor. Acho que falta isso. Muitos têm uma atuação baseada no embate e pouco baseada no diálogo. Quando se coloca um terceiro alheio ao problema, que é o correspondente, não é o escritório que é contratado a peso de ouro, este paga a preço de banana para o correspondente vir representar e esse que veio representar não tem nem ideia do que está acontecendo, ele quer ganhar os vinte reais, trinta reais, falando A ou B ou não falando nada. É nesse passo que a gente perde a oportunidade de resolver os problemas. O que a gente não pode fazer. Primeiro, aquele que vem não pode desconhecer o problema, não pode desconhecer, minimamente, qual

é o trabalho da empresa, o que ela faz, o produto que está sendo vendido. Tem que ser alguém que tem empatia suficiente para se colocar no lugar do consumidor e para entender que, mesmo quando o consumidor não tem cem por cento de razão, tem dez por cento de razão. Então, vamos tentar resolver os dez por cento de razão que ele tem. É mais barato, é mais fácil. E é mais civilizado quando procuramos resolver os problemas dessa maneira.

Em alguns projetos que temos aqui no Procon, aparecem pessoas que não dá certo de jeito nenhum. Não têm perfil para tratar com gente, com consumidor. Outras vezes, a empresa acerta e manda aquela pessoa de boa vontade. E claro, as empresas também têm que dar alçada para essas pessoas, não adianta chegar aqui e dizer que só tem carta branca para devolver dez reais, “se for para devolver onze reais eu já não tenho carta branca”, ou seja, tem que ter um *mix* de qualidades que facilita muito a vida. E estou dizendo isso, porque as questões que chegam até os Procons não são questões de difícil solução, são de fácil resolução. Às vezes o consumidor não tem razão, mas o funcionário deu uma informação errada. Olhar para o problema e tentar resolver, tirar algo de bom, ver o que se pode aproveitar desse problema, onde errou, para corrigir e resolver. Acho que se foca muito em processo e pouco na solução, focar no processo não é a melhor escolha, a melhor escolha é focar na solução.

Eu vivo falando isso e você já deve ter me ouvido falar isso nos eventos. Se é a tia do cafezinho que resolve, manda ela. Manda a tia do cafezinho que consegue enxergar o problema do outro e sabe que tem que resolver. É impressionante como perdemos tempo brigando. É uma perda de tempo sem precedentes, perda de dinheiro e tudo mais.”

Resposta Pergunta 3:

“Eu acho que a Ouvidoria tem um papel fundamental sim. É como se ela tivesse um pouco de afastamento, pudesse olhar a coisa de fora. Vou dizer diferente: quando você está no meio do conflito, como normalmente está quem faz o primeiro atendimento e o próprio consumidor, nem sempre se consegue resolver aquele conflito de forma fácil, até porque você tem o envolvimento das pessoas. A Ouvidoria, pela possibilidade de olhar a coisa de fora, tem um espectro maior para poder enxergar os problemas, como se fosse um árbitro. Estou vendo a empresa, estou vendo o consumidor, mas tem isenção suficiente para intervir e mostrar para o atendimento o que ele tem que fazer. A Ouvidoria, em regra, não está diretamente envolvida. O envolvimento das Ouvidorias é sempre de forma indireta. Não digo o conflito original, quando o problema não se resolve é que escala para a Ouvidoria. É essa a ideia. A Ouvidoria vai entender o porquê não resolveu. Vou dar um exemplo que tem a ver com a Ouvidoria: os procedimentos do SINDEC. A CIP é um procedimento preliminar e quando não resolve se torna

processo administrativo e a empresa é novamente notificada. Boa parte das reclamações entram como CIP, boa parte se resolve e tem um pedaço que não resolve. Desse pedaço que não se resolveu e virou processo, um outro pedaço, desse recorte, é resolvido quando virou processo. E eu pergunto: por quê? Por que que já não resolveu quando era CIP? Quem consegue enxergar isso é a Ouvidoria. O atendimento, que é o contato inicial do consumidor com a empresa, deixa escalar isso e não deveria deixar escalar. A Ouvidoria consegue enxergar, porque que não resolveu aqui, deixou virar processo administrativo para resolver. Para as seguradoras eu não sei o percentual, mas falando em um ofensor importante que é a telefonia. Trinta por cento que escalou para processo é resolvido depois, não tem cabimento! É uma perda de tempo, de dinheiro, um desgaste brutal com o consumidor. É esse olhar que a Ouvidoria consegue ter, que o atendimento muitas vezes não tem, até pelo envolvimento, pelo volume.

Então, é importante esse trabalho da Ouvidoria, em enxergar o que se está errando e não apenas olhar o que está acontecendo na Ouvidoria, mas o que foi ajuizado também. Se vocês fizerem um trabalho, e vocês devem fazer, vocês devem perguntar por que isso não foi resolvido antes. O consumidor muitas vezes quer um boleto, uma informação. Por que virou isso? Onde está errando para deixar virar esse tipo de coisa. Quando você tem essa possibilidade de se afastar e olhar de longe, facilita muito a solução do processo, a correção de processo para não deixar isso acontecer. “