

# funenseg.empauta.com

Fundação Escola Nacional de Seguros  
Clipping da imprensa

*Brasília, 27 de fevereiro de 2010 às 17h26*

## Direitos de quem tem seguro

### CONSUMIDOR

*Atenção aos detalhes do contrato evitam gastos maiores nas apólices de automóveis segurados do IDEC*

Seguro de carro é um item obrigatório para quem quer evitar prejuízos numa cidade violenta e com trânsito caótico como São Paulo. Mas é preciso que o consumidor saiba usá-lo adequadamente e quais são os seus direitos no caso de roubo, colisão ou furto.

Para começar, conheça todos os detalhes da cobertura prevista no contrato. "O cliente só pode pleitear o que foi contratado. Mas algumas cláusulas podem ser consideradas abusivas, como determinar a oficina para o serviço", lembra Luiz Guilherme Natalizi, advogado. Também é interessante informar os perfis de todos os condutores do veículo. "Isso pode encarecer o preço, mas, no caso de acidente com alguém não cadastrado, o cliente perde a cobertura e o prejuízo é maior", completa Valéria Cunha, assistente de direção do Procon-SP.

E quais devem ser os cuidados do motorista logo após o problema? De acordo com Maíra Feltrin, advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é fundamental registrar Boletim de Ocorrência e acionar a **seguradora**. "Após a **seguradora** receber os documentos solicitados para cobertura, ela terá 30 dias para dar a resposta", diz.

Além disso é bom saber que para roubo e perda total,

não existe franquia. Já para danos no veículo, a cobertura só se aplica a danos maiores do que o valor da franquia. "Quando o conserto é barato, vale a pena você mesmo pagá-lo em vez de bancar a franquia para a **seguradora** realizar o serviço", diz Valéria.

A tradutora Belkiss Rabello, 47 anos, por exemplo, trava uma luta com a Porto Seguro desde que teve o carro arrombado por um assaltante que não conseguiu levar o veículo. "O bandido tentou fazer uma ligação direta, mas não sabia fazer direito. Não houve furto, porém, todo arrebitado. "

Após esperar quase duas horas pelo guincho, a oficina da **seguradora** se recusou a atendê-la dizia que ela precisava ligar para o corretor da Porto Seguro autorizar o conserto. "Um absurdo, pois eu estava lá a bordo do próprio guincho da Porto Seguro", conta ela que procurou então a oficina da concessionária do veículo e teve de pagar para a realização do reparo necessário. "Paguei, pois, apesar de todos problemas, achei que eles poderiam me reembolsar depois. Triste engano", desabafa.

A Porto Seguro informa que o socorrista chegou 50 minutos após chamado e que o problema do carro só poderia ser verificado na concessionária. A cobertura foi negada pois o custo para o conserto do ficou abaixo do valor da franquia estipulada na apólice.