

O dever de informação dos corretores de seguros

Felipe Galesco

Elaborado em 05/2013.

O corretor de seguros deve fazer uma distinção específica de sua função, diferenciando-a da função da seguradora, no momento da contratação do seguro.

O corretor de seguros há muito se depara com a falha de interpretação do segurado, confundindo-o com as seguradoras. Isso ocorre muitas vezes e em diversas ocasiões, como por exemplo, no momento em que um sinistro é negado pela seguradora, pois o segurado acredita que o corretor é um representante da seguradora e que, nessa condição, poderia autorizar o pagamento da indenização.

Mas por que essa costumeira confusão?

Diversas são as causas, mas com certeza uma delas é a falta de informação adequada e eficiente no momento da contratação. Além, é claro, da frequente miscelânea de responsabilidade no tocante a entrega dos documentos referentes ao seguro contratado.

Nesse prisma, vislumbra-se que o corretor de seguros deve fazer uma distinção específica de sua função, diferenciando-a da função da seguradora, no momento da contratação do seguro.

Essa parte é fácil, uma vez que todo **bom** corretor já presta um serviço de qualidade e transparente no que concerne à sua função/responsabilidade. A parte difícil fica a cargo de explicar ao segurado (no momento do sinistro negado) essa distinção de funções entre ele e a seguradora, quando foi ele mesmo (o corretor de seguros) o responsável por enviar as condições gerais, apólice e/ou certificado de seguro.

E assim outra dúvida surge: é **dever** do corretor imprimir e entregar aos segurados todos os documentos referentes ao seguro contratado?

Pois bem, aos olhos leigos, essa é a conexão que faltava para comparar e equiparar o corretor e a seguradora e assim alimentar a errônea interpretação de que ambos são responsáveis pelo contrato de seguro.

Referida obrigação só pode ser imputada à seguradora, que é a única garantidora do contrato de seguro. É quem estabelece o clausulado, é quem tem o direito/dever de analisar o sinistro e pagar a indenização por ela oferecida.

O corretor de seguros tem a função (importantíssima, aliás) de prestar toda informação ao segurando a respeito do contrato que está intermediando. Mas

impor ao intermediador que imprima e entregue documentos aos segurados é ampliar sua função – onerando-o de sobremaneira.

Outro aspecto a ser observado é que essa obrigação (que hoje é imposta aos corretores por algumas seguradoras) lhes causa prejuízo financeiro em grandes proporções. Não é o raro nos depararmos com corretores que tiveram aumento relevante em sua despesa mensal por terem que imprimir e entregar propostas, condições gerais e apólices aos segurados. Ou seja, além do desvio de função claramente percebido (a contra gosto do corretor), essa situação lhe causa ônus patrimonial!

Resta evidente que é ao segurador que cabe o dever de fornecer os clausulados aos segurados. Clausulados estes que devem esclarecer as diversas formas de cobertura oferecidas, limitações, conseqüências de atraso no pagamento de prêmio, entre outras.

O corretor de seguros deve conhecer as condições dos seguros e passá-las ao consumidor. Sempre atrelando esse conhecimento ao contrato intermediado, informando que é a seguradora a responsável pela sua elaboração, impressão e entrega.

E não basta que as informações sejam colocadas à disposição dos segurados na internet. O contrato e todas as suas condições devem ser entregues de forma física ao segurado.

Conquanto o momento atual de nossa sociedade seja marcado pela facilidade de acesso a informação, para a integral proteção a todos os consumidores de seguro, é necessária a certeza de ter fornecido toda a informação necessária ao consumidor. Sendo assim, somente a forma física (impressa) é que traz essa certeza.

Agindo dessa forma, a seguradora cumpre o princípio fundamental da relação de consumo, que é o **direito à informação**, estatuído no artigo 4º, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor.

Para o melhor desenvolvimento da relação consumerista, a seguradora deve entregar ao segurado, de início, todo o contrato que contém seus direitos e deveres, possibilitando o acesso irrestrito às informações nele impostas. Como não são representantes do segurador, não podem os corretores assumir as despesas da emissão da apólice e suas condições, até porque essas despesas e obrigações correm por conta das seguradoras, que recebem o prêmio para assim proceder.

Portanto, tendo em vista o acesso a informação da sociedade atual, não se pode considerar prestação do dever de informação o fato de colocar na internet as condições do seguro. A seguradora deve fornecer ao corretor os documentos impressos ou encaminhá-las diretamente ao segurado, no início da contratação, pois somente assim respeitará o princípio da transparência. Já aos corretores, cabe reclamar e não aceitar que algumas seguradoras lhe imputem a responsabilidade de arcar com os custos de impressão e entrega de documentos aos segurados, pois somente assim conseguirão manter a isonomia e a maior distinção entre sua prestação de serviço e a prestação de serviço das seguradoras.