PESQUISA
GARANTIA ESTENDIDA

EQUIPE DE PESQUISAS - DEP
PROCON-SP

SETEMBRO/2009

INTRODUÇÃO/OBJETIVO

A garantia estendida é uma modalidade de seguro que tem como objetivo fornecer ao segurado a extensão e/ou complementação da garantia original de fábrica, estabelecida no contrato de compra e venda de bens, mediante pagamento de prêmio. A resolução CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados) nº 122/2005 define "extensão de garantia" como o contrato cuja vigência inicia-se após o término da garantia original de fábrica e que possui as mesmas coberturas previstas nessa garantia, podendo, facultativamente, haver a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro. Define ainda a "complementação de garantia" como o contrato cuja vigência inicia-se simultaneamente com a garantia original de fábrica e que possui, exclusivamente, aquelas coberturas não previstas ou excluídas por essa garantia, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro. Mediante acordo entre as partes, o contrato de seguro de garantia estendida poderá prever as seguintes modalidades de pagamento da indenização ao consumidor final: dinheiro; reposição do bem; reparo do bem.

Normalmente oferecido no mercado de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, essa modalidade de seguro tem gerado alguns problemas aos consumidores, principalmente no que tange à deficiência de informações. No setor de assuntos financeiros da Diretoria de Acompanhamento e Orientação ao Consumidor da Fundação PROCON, esse assunto tem se destacado nos últimos meses e não é raro encontrar consumidores que contrataram a garantia estendida sem se dar conta disso. Há ainda os que têm consciência do contrato de garantia, mas não sabem que se trata de um seguro e, muito menos, das exclusões previstas em contrato.

Com a preocupação de melhor avaliar o tema, a Diretoria de Estudos e Pesquisas decidiu iniciar seus trabalhos sobre o assunto, elaborando uma pesquisa. O objetivo é captar a posição e a percepção do consumidor frente a algumas questões do contrato de garantia estendida, bem como a qualidade e abrangência das informações recebidas por ele antes e durante a contratação. O resultado dessa pesquisa servirá de subsídio para futuras ações educativas desta Diretoria.

METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada por técnicos da Equipe de Pesquisas da Fundação PROCON, em três etapas: – sondagem do mercado, através de visitas a importantes redes comerciais no segmento de eletrodomésticos e eletroeletrônicos; – sondagem do mercado, através de visitas aos sites das lojas; – entrevistas pessoais com usuários do Poupatempo Sé e Poupatempo Itaquera.

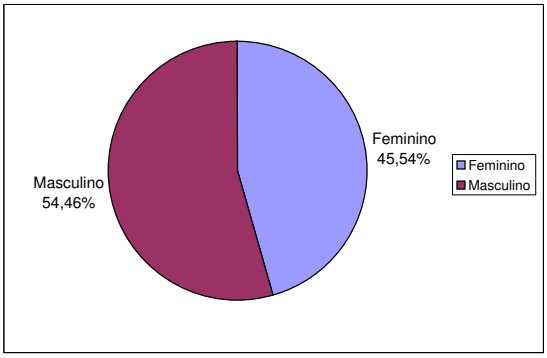
A sondagem física foi realizada nos dias 29 e 30/07/09 e envolveu 25 estabelecimentos comerciais, distribuídos pelas regiões: norte, sul, leste e oeste do município de São Paulo. O objetivo foi verificar como a garantia estendida estava sendo oferecida ao consumidor. A pesquisa virtual teve o mesmo objetivo e envolveu 12 estabelecimentos comerciais.

As entrevistas pessoais foram realizadas nos dias 18 e 19/08/09, através da aplicação de 303 questionários estruturados, constituídos "a priori" de treze questões fechadas, focadas no perfil do consumidor e no seu parecer diante do tema proposto.

RESULTADOS DA PESQUISA

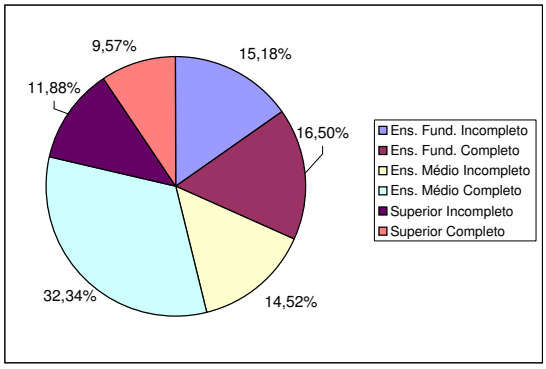
I - PERFIL DO CONSUMIDOR

. Sexo



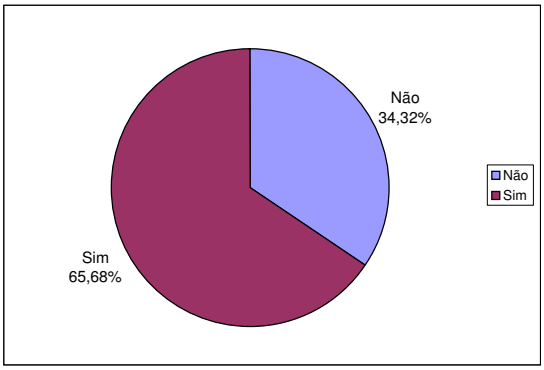
Alternativa	qtd	%
Feminino	138	45,54%
Masculino	165	54,46%
Total	303	100,00%

. Escolaridade



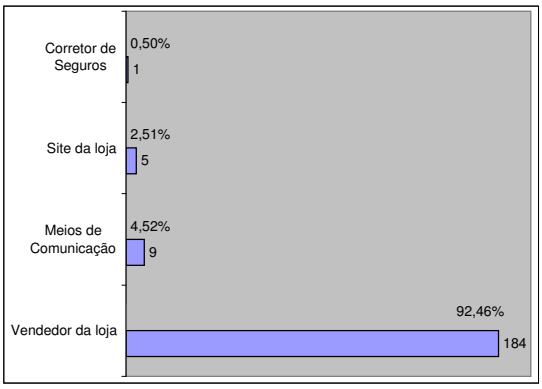
Alternativa	qtd	%
Ens. Fund. Incompleto	46	15,18%
Ens. Fund. Completo	50	16,50%
Ens. Médio Incompleto	44	14,52%
Ens. Médio Completo	98	32,34%
Superior Incompleto	36	11,88%
Superior Completo	29	9,57%
Total	303	100,00%

. Você já ouviu falar ou leu sobre garantia estendida?



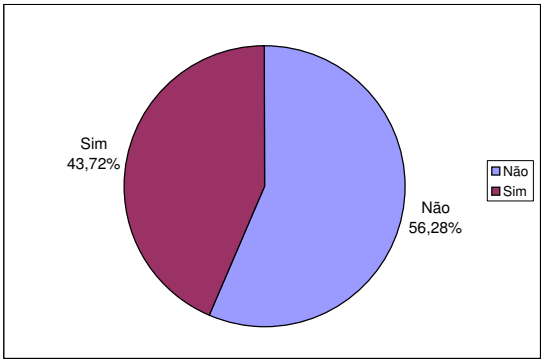
Alternativa	qtd	%
Não	104	34,32%
Sim	199	65,68%
Total	303	100,00%

. De que forma? (para os que já ouviram falar em garantia estendida)



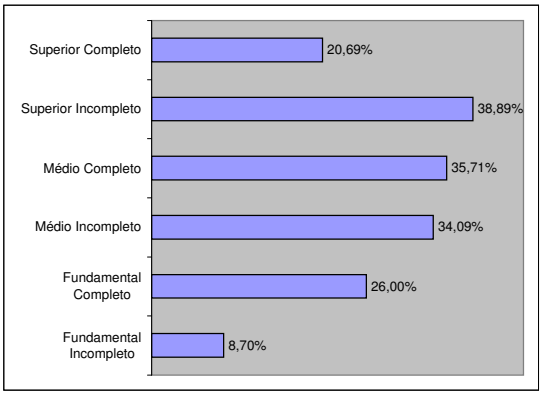
Alternativa	qtd	%
Vendedor da loja	184	92,46%
Meios de Comunicação	9	4,52%
Site da loja	5	2,51%
Corretor de Seguros	1	0,50%
Total	199	100,00%

. Você já contratou garantia estendida?



Alternativa	qtd	%
Não	112	56,28%
Sim	87	43,72%
Total	199	100,00%

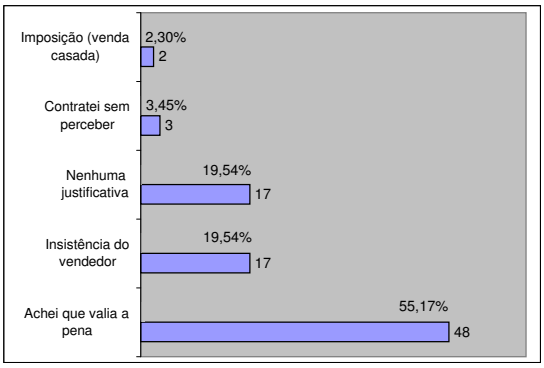
. Índice de contratação de garantia estendida por nível de escolaridade



Nível de escolaridade	qtd(*)	%(**)
Fundamental Incompleto	4	8,70%
Fundamental Completo	13	26,00%
Médio Incompleto	15	34,09%
Médio Completo	35	35,71%
Superior Incompleto	14	38,89%
Superior Completo	6	20,69%
Total	87	100,00%

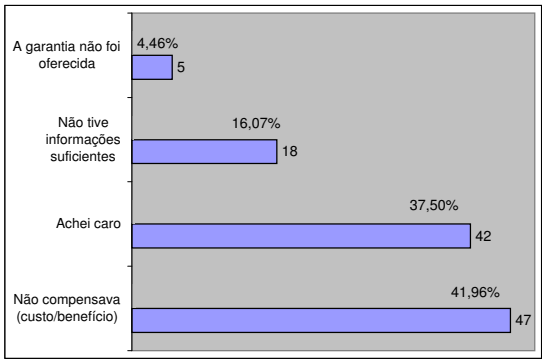
(*) nº de pessoas que já contrataram a garantia estendida
(**) percentual sobre o total de entrevistados, por nível

. Razões citadas para a contratação



Alternativa	qtd	%
Achei que valia a pena	48	55,17%
Insistência do vendedor	17	19,54%
Nenhuma justificativa	17	19,54%
Contratei sem perceber	3	3,45%
Imposição (venda casada)	2	2,30%
Total	87	100,00%

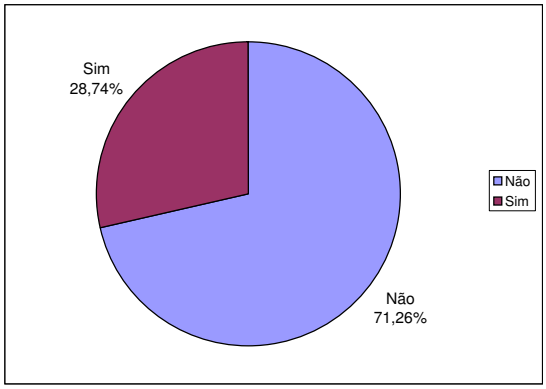
. Razões citadas para a não contratação



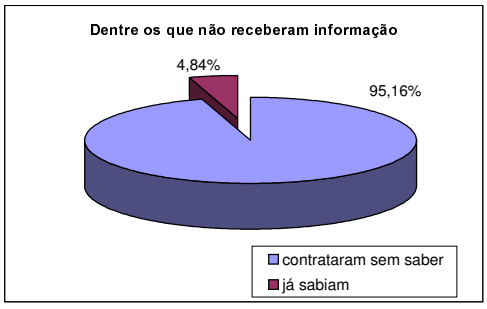
Alternativa	qtd	%
Não compensava (custo/benefício)	47	41,96%
Achei caro	42	37,50%
Não tive informações suficientes	18	16,07%
A garantia não foi oferecida	5	4,46%
Total	112	100,00%

II - ACESSO E ABRANGÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

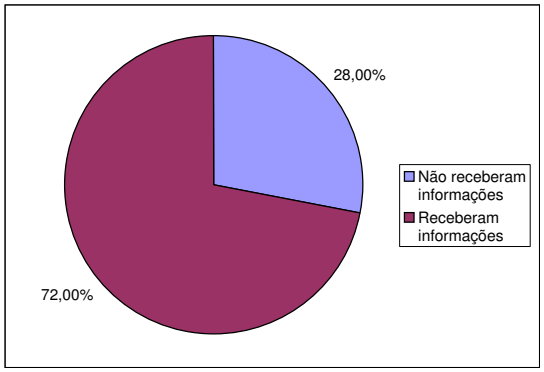
. Antes da contratação da garantia estendida, você foi informado que se trata de um seguro?



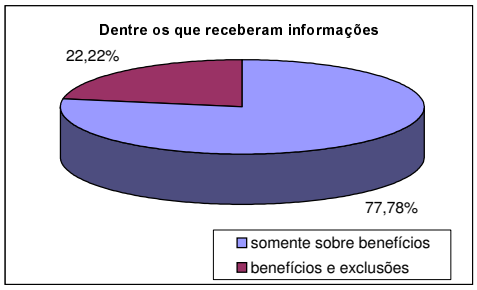
Alternativa	qtd	%
Não	62	71,26%
Sim	25	28,74%
Total	87	100,00%



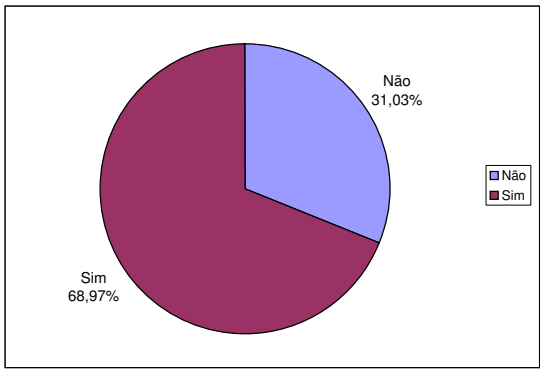
. Recebeu informações sobre as coberturas e exclusões previstas em contrato? (para os que foram informados de que se trata de um seguro)



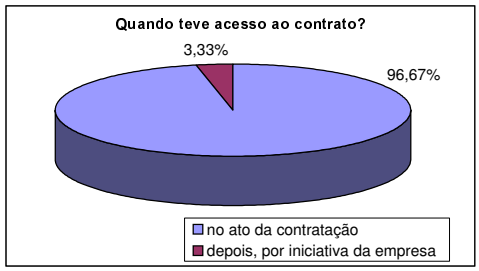
Coberturas e Exclusões	qtd	%
Não receberam informações	7	28,00%
Receberam informações	18	72,00%
Total	25	100,00%



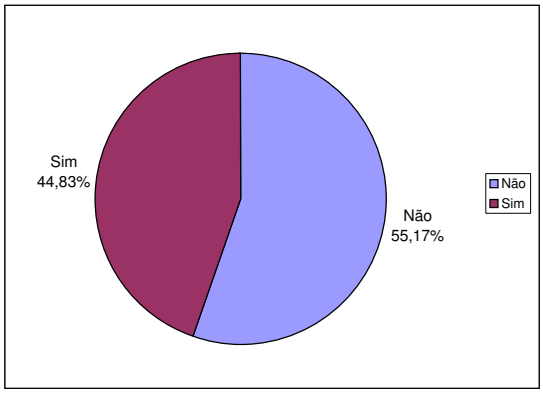
. Recebeu ou teve acesso ao contrato do seguro de garantia estendida?



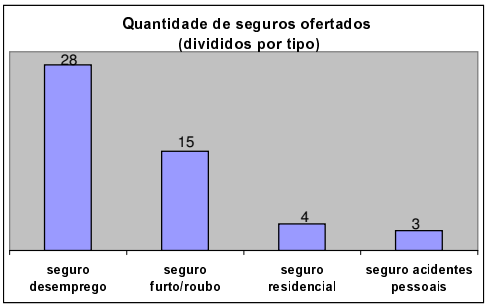
Alternativa	qtd	%
Não	27	31,03%
Sim	60	68,97%
Total	87	100,00%



. Ao adquirir um produto lhe foi oferecido mais algum tipo de seguro?



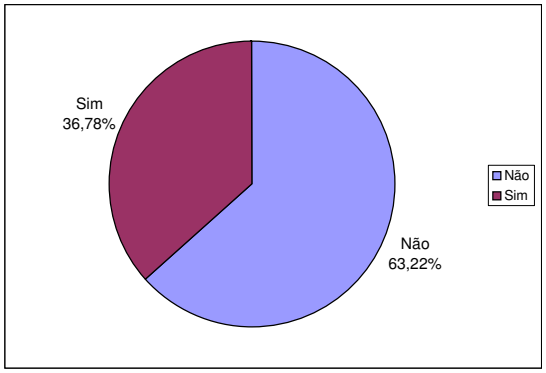
Alternativa	qtd	%
Não	48	55,17%
Sim	39	44,83%
Total	87	100,00%



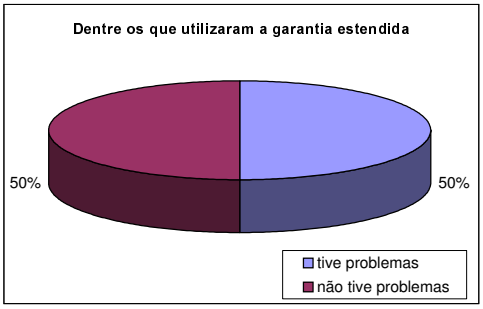
Obs.: para alguns consumidores foram ofertados, além da garantia estendida, mais de um tipo de seguro.

III - PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA

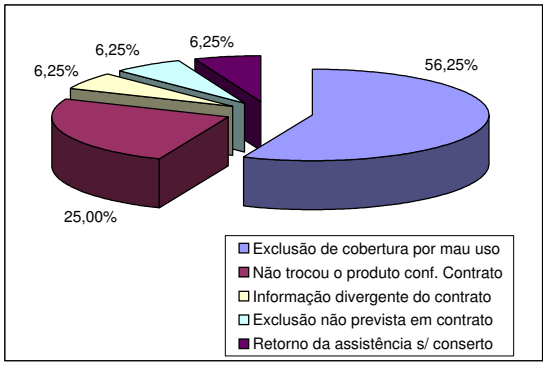
. Você já utilizou o seguro garantia estendida?



Alternativa	qtd	%
Não	55	63,22%
Sim	32	36,78%
Total	87	100,00%

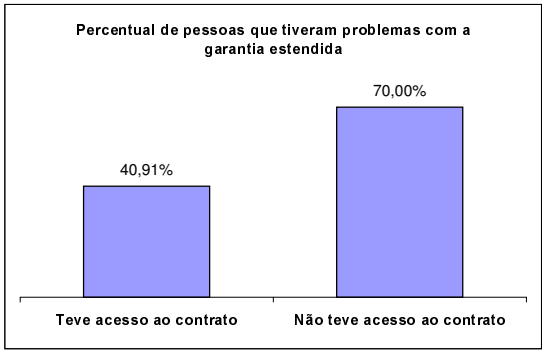


. Qual foi o principal problema apresentado?



Alternativa	qtd	%
Exclusão de cobertura por mau uso	9	56,25%
Não trocou o produto conf. Contrato	4	25,00%
Informação divergente do contrato	1	6,25%
Exclusão não prevista em contrato	1	6,25%
Retorno da assistência s/ conserto	1	6,25%
Total	16	100,00%

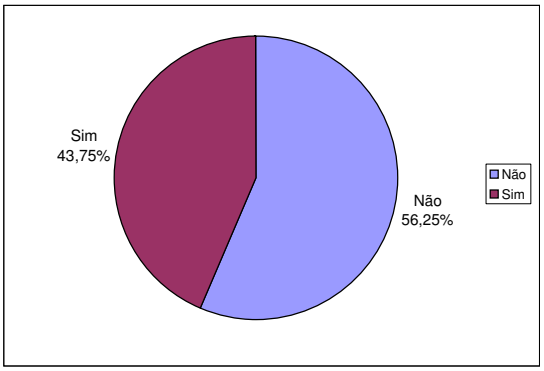
. Comparativo: acesso ao contrato X ocorrência de problemas na utilização da garantia



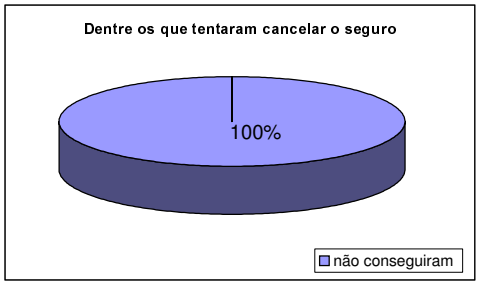
Acesso ao Contrato de Garantia	qtd(*)	%
Teve acesso ao contrato	9	40,91% (**)
Não teve acesso ao contrato	7	70,00% (***)

(*) nº de pessoas que tiveram problemas.
(**) base de cálculo: 22 - total de pessoas que utilizaram o seguro e que tiveram acesso ao contrato.
(**) base de cálculo: 10 - total de pessoas que utilizaram o seguro e que não tiveram acesso ao contrato.

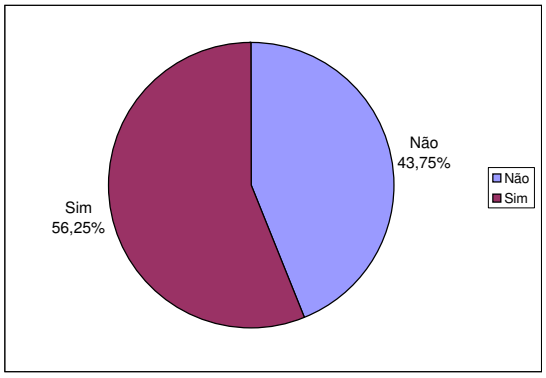
. Após constatar problemas, tentou cancelar o seguro de garantia estendida?



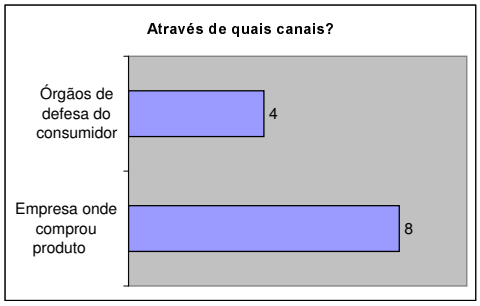
Alternativa	qtd	%
Não	9	56,25%
Sim	7	43,75%
Total	16	100,00%



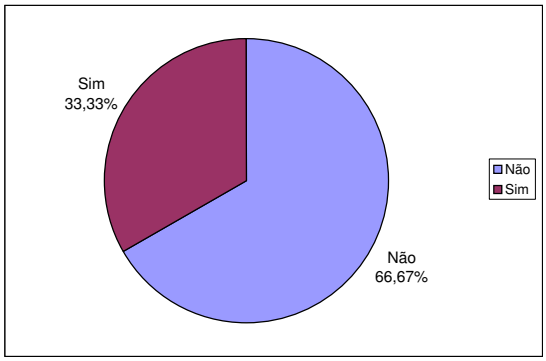
. Procurou resolver o problema?



Alternativa	qtd	%
Não	7	43,75%
Sim	9	56,25%
Total	16	100,00%



. A tentativa de solução do problema foi positiva?



Alternativa	qtd	%
Não	6	66,67%
Sim	3	33,33%
Total	9	100,00%

ANÁLISE DOS RESULTADOS - ENTREVISTAS

I – PERFIL

A pesquisa apontou que 54,46% dos entrevistados são do sexo masculino, 32,34% têm ensino médio completo e 65,68% já ouviram falar ou leram sobre garantia estendida. A esmagadora maioria destes (92,46%), obteve informações através do vendedor da loja.

Dentre os que já ouviram falar sobre garantia estendida, 43,72% já contrataram o serviço, sendo que a principal razão apontada para essa decisão foi "achei que valia a pena" (55,17%). Curiosamente, a relação custo/benefício também foi a razão mais apontada dentre os que decidiram não contratar; a resposta "não compensava" participou com 41,96% das respostas.

É importante observar, contudo, que 19,54% dos que contrataram, o fizeram por insistência do vendedor e 16,07% dos que não contrataram, não o fizeram por não terem informações suficientes. Todas as contratações foram realizadas diretamente na loja física, nenhuma pelo site.

Observou-se, ainda, que o nível de escolaridade e o percentual de contratação tiveram uma relação diretamente proporcional somente até o superior incompleto. O número de pessoas com nível superior completo que contrataram a garantia estendida foi menor proporcionalmente.

II – ACESSO E ABRANGÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

A grande maioria dos entrevistados que contrataram a garantia estendida não foi informada de que se tratava de um seguro (71,26%). Desse total, apenas 4,84% já sabiam desse fato. Dentre os que foram informados, a maior parte recebeu informações somente sobre benefícios (77,78%), ficando para a minoria o acesso a informações completas.

A maior parte dos entrevistados contratantes recebeu ou teve acesso ao contrato de garantia estendida (68,97%), no ato da contratação (96,67%). Também para a maioria, não foi oferecido mais algum tipo de seguro (55,17%). Quando era oferecido, o tipo que mais aparecia era o seguro desemprego.

III – PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA

Dentre os que contrataram o seguro garantia estendida, a maioria não utilizou (63,22%) e dentre os que utilizaram, metade teve problemas. O principal problema apresentado foi "exclusão de cobertura por mau uso do produto" (56,25%), em segundo lugar foi "não trocou o produto conforme estava previsto em contrato" (25,00%). Percebemos também que o percentual de pessoas que tiveram problemas é maior entre os que não tiveram acesso ao contrato.

Após a constatação do problema, a maioria (56,25%) não tentou cancelar o seguro, mas dentre os que tentaram, ninguém conseguiu. A maioria procurou resolver o problema (56,25%) e o canal mais mencionado foi a empresa onde comprou o produto. Indagados se o resultado da tentativa de solução do problema foi positivo, a maioria (66,67%) respondeu que não.

SONDAGEM - SEGURO GARANTIA ESTENDIDA (LOJA FÍSICA)

A sondagem do Seguro Garantia Estendida foi realizada pelos técnicos da Fundação Procon/SP, nos dias 29 e 30/07/09, e envolveu 25 estabelecimentos comerciais, distribuídos pelas regiões norte, sul, leste e oeste do município de São Paulo*, o objetivo foi constatar como os estabelecimentos comerciais através dos seus vendedores oferecem a garantia estendida ao consumidor.

Os resultados da sondagem mostram que o mercado está comercializando maciçamente o "Seguro de Garantia Estendida", já que:

- 100% dos estabelecimentos pesquisados (25) trabalham com essa modalidade de seguro;
- 28% dos estabelecimentos (07) divulgam esse serviço na loja e/ou no produto.

A pesquisa apurou que todos os vendedores abordados não ofereceram esse serviço como um seguro, e sim como uma extensão da garantia contratual. Além disso, não informaram previamente sobre as exclusões que estão previstas nas Condições Gerais da Apólice de Seguro.

É importante também destacar que em 80% dos estabelecimentos pesquisados (20), os vendedores informaram que as Condições Gerais da Apólice são disponibilizadas somente no ato ou após a compra do produto, o que faz gerar as seguintes indagações:

- Será que o consumidor tem o entendimento correto do serviço que está adquirindo, uma vez que não conhece previamente as Condições Gerais da Apólice?
- E quanto ao vendedor, será que foi treinado adequadamente para oferecer e explicar com clareza ao consumidor essa modalidade de Seguro com as respectivas Condições Gerais?

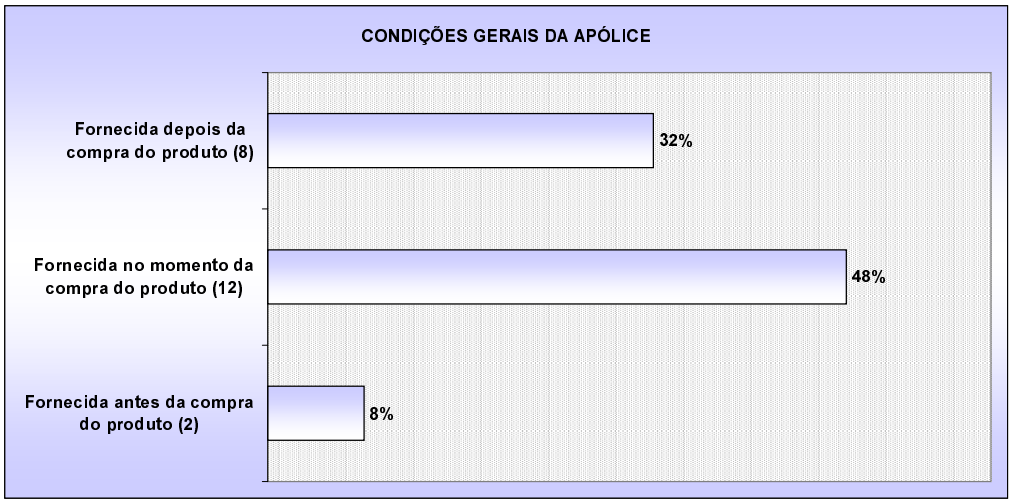
Por fim, verificou-se também que a maioria dos estabelecimentos pesquisados (52%) oferece no ponto de venda outros tipos de seguros, com as seguintes nomenclaturas: conta paga, sorte combinada, conta paga família, perda e roubo, residencial protegida, proteção financeira, desemprego, acidentes pessoais, compra protegida e furto roubo para produtos da informática digital.

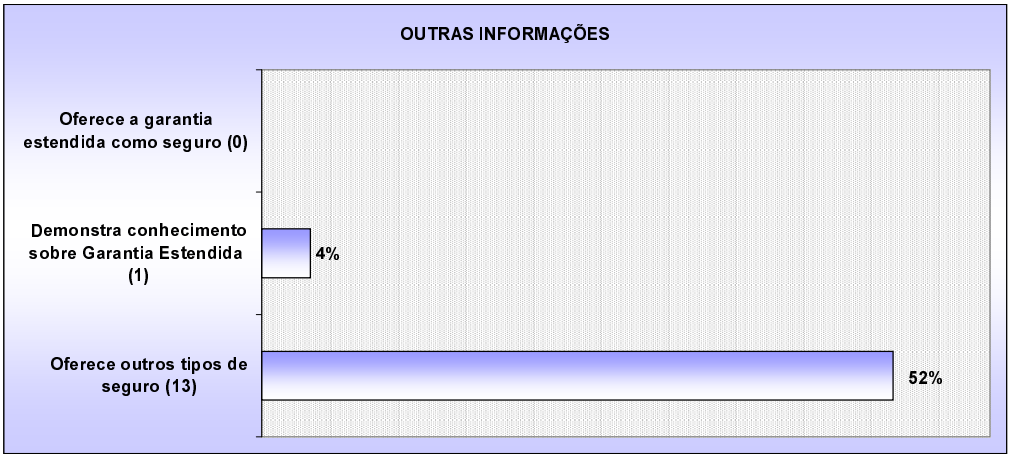
---

* Anexo relação dos estabelecimentos pesquisados

Equipe de Pesquisas – DEP – Procon-SP

INFORMAÇÕES PRESTADAS PELOS VENDEDORES ATRAVÉS DA SONDAGEM





Equipe de Pesquisas – DEP – Procon-SP

RELAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

ZONA NORTE

CASAS BAHIA - FREGUESIA DO Ó
CASAS BAHIA - SHOPPING CENTER NORTE
CASAS PERNAMBUCANAS - FREGUESIA DO Ó
CARRFOUR - BAIRRO DO LIMÃO
EXTRA ELETRO - LOJA SHOPPING CENTER NORTE
FAST SHOP - SHOPPING CENTER NORTE
FAST SHOP - CARANDIRU
HIPERMERCADO EXTRA - FREGESIA DO Ó
LOJAS AMERICANAS - FREGUESIA DO Ó
MAGAZINE LUIZA - BAIRRO DO LIMÃO
MAGAZINE LUIZA - SHOPPING LAR CENTER
PONTO FRIO - SHOPPING CENTER NORTE

ZONA SUL

CASAS BAHIA - SHOPPING PLAZA SUL
FAST SHOP - SHOPPING PLAZA SUL
POLISHOP - SHOPPING PLAZA SUL

ZONA LESTE

CASAS BAHIA - SHOPPING TATUAPÉ
EXTRA ELETRO - SHOPPING TATUAPÉ
LOJAS AMERICANAS - SHOPPING TATUAPÉ
PONTO FRIO - SHOPPING TATUAPÉ

ZONA OESTE

CASAS PERNAMBUCANAS - PERDIZES
FASTSHOP - SHOPPING ELDORADO
FNAC - PINHEIROS
PONTO FRIO - SHOPPING ELDORADO
PONTO FRIO - MARGINAL TIETÊ
WALL MART - BARRA FUNDA

Equipe de Pesquisas – DEP – Procon-SP

PESQUISA NO SITE DAS LOJAS - SEGURO GARANTIA ESTENDIDA

A pesquisa no site das lojas sobre Seguro Garantia Estendida foi realizada pelos técnicos da Fundação Procon/SP e envolveu 12 estabelecimentos comerciais*, o objetivo foi constatar como é ofertado no site o Seguro Garantia Estendida ao consumidor.

Os resultados da pesquisa apontam que esse serviço "Seguro de Garantia Estendida" está sendo comercializado também através do site pela maioria dos estabelecimentos pesquisados, pois 09 (75%) dos 12 estabelecimentos trabalham com essa modalidade de seguro.

Pôde-se verificar que dos 09 estabelecimentos pesquisados, 08 (88,89%) divulgam esse serviço no site por mais de uma vez, na sua maioria a oferta ocorre no momento em que o consumidor faz a opção pelo produto ou quando ele opta pela compra do produto.

A maioria dos sites informa que o Seguro Garantia Estendida é uma extensão da garantia do fabricante, sendo que em alguns casos é também ofertada à troca do produto, não havendo menção de que se trata de um seguro.

Dos 09 estabelecimentos pesquisados, 07 (77,78%) disponibilizam ao consumidor, antes da compra do produto, o Resumo ou as Condições Gerais da Apólice de Seguro, destes 07 estabelecimentos, 04 (57,14%) exigem o aceite do consumidor para dar prosseguimento à compra.

Destacam-se duas situações em dois sites pesquisados:

1ª) O consumidor ao adquirir o seguro de garantia estendida automaticamente já adquire um Título de Capitalização, não ficando claro se é totalmente gratuito e quando será disponível o número para o sorteio, dentre outras dúvidas.

2ª) O site disponibiliza o regulamento (Condições Gerais da Apólice), porém mesmo que o consumidor não leia já aparece o aceite ticado.

Outro ponto que deveria ser mais claro no site é a informação sobre a emissão e disponibilização do Certificado ao consumidor.

Por fim, verificou-se que 02 estabelecimentos dos 12 pesquisados oferecem no site outro tipo de seguro (exemplos: seguro para roubo e furto de equipamentos portáteis eletrônicos, seguro para acidentes pessoais com assistência funeral cumulado a um Título de Capitalização, etc.).

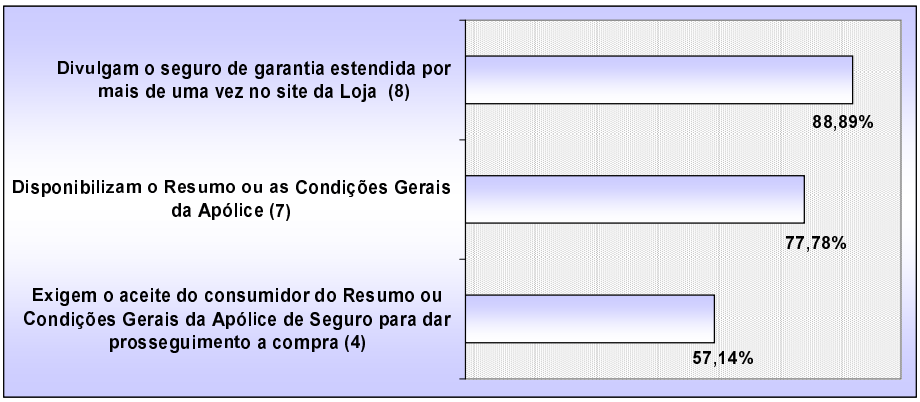
Tendo em vista, que nas divulgações da venda do seguro de garantia estendida as informações não são detalhadas, entendemos que todos os fornecedores devam disponibilizar no site, antes da venda do seguro, as Condições Gerais da Apólice com a obrigatoriedade do aceite do consumidor, uma vez que esse instrumento tem informações essenciais, devendo o consumidor ter ciência previamente dos seus direitos e deveres referente ao serviço que esta adquirindo, principalmente no que tange as exclusões.

---

* Anexo relação dos estabelecimentos pesquisados

Equipe de Pesquisas – DEP – Procon-SP

INFORMAÇÕES OBTIDAS ATRAVÉS DO SITE DA LOJA



RELAÇÃO DAS LOJAS PESQUISADAS NO SITE

CARREFOUR
CASAS BAHIA
CASAS PERNAMBUCANAS
EXTRA ELETRO
FAST SHOP
FNAC
HIPERMERCADO EXTRA
LOJAS AMERICANAS
MAGAZINE LUIZA
POLISHOP
PONTO FRIO
WALL MART

COMENTÁRIOS FINAIS

Os resultados da pesquisa vieram confirmar o que os postos de atendimento e as áreas técnicas do PROCON já haviam detectado em relação aos problemas gerados pelo seguro de garantia estendida.

Atualmente praticamente todas as lojas de varejo oferecem essa modalidade de seguro, que começou a se desenvolver no Brasil nos últimos cinco anos. O produto tem um forte apelo comercial por oferecer vantagens ao vendedor e ao lojista. Segundo análise da Consultoria Gouvêa de Souza & MD Desenvolvimento Empresarial: "O varejo remunera muito bem o vendedor e o seguro chega a representar, em média, 50% do lucro das redes varejistas. Aliás, nos últimos anos, o varejo tem se mostrado um canal de distribuição de seguros mais eficiente do que os próprios bancos."

Apesar de ser uma atividade lícita e normatizada pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, as contratações de garantia estendida ou complementar carecem da plena aplicação do princípio da informação, previsto nos artigos 6º, III e 31 do CDC. A começar pela postura dos vendedores que se apressam em oferecer esse e outros seguros, mas demonstram pouco conhecimento sobre o assunto. Em nossa pesquisa de campo, a grande maioria dos entrevistados que decidiram contratar a garantia estendida não foi informada de que se tratava de um seguro. Esse fato foi confirmado na sondagem realizada por nossa equipe nos 25 estabelecimentos comerciais visitados e também nas visitas aos sites.

A maior parte dos entrevistados contratantes recebeu o contrato de garantia estendida no ato da contratação. Deste modo, os consumidores não tiveram conhecimento, com a devida antecedência, das coberturas e exclusões previstas nas Condições Gerais da Apólice. A sondagem de mercado também verificou que na maioria dos estabelecimentos as Condições Gerais eram disponibilizadas ao cliente no momento da compra ou depois da compra do produto. Nem todos os sites disponibilizavam as Condições Gerais, daqueles que as disponibilizavam a maioria exigia o aceite do consumidor para dar prosseguimento à transação.

A maioria de nossos entrevistados que utilizaram o seguro apontaram a "exclusão de cobertura por mau uso" como principal problema – questão polêmica, já que a definição de "mau uso" depende de uma avaliação, por vezes, subjetiva. Após a constatação do problema, os entrevistados que tentaram cancelar o seguro não conseguiram. Um dos maiores problemas detectados nos contratos é a inexistência de cláusula rescisória.

De acordo com a Norma Institucional nº 71 da Fundação PROCON, em eventual recusa por parte da seguradora em dar atendimento aos termos da garantia estendida, o lojista deverá ser acionado nos termos do artigo 34 do CDC, tendo em vista sua responsabilidade pelos atos dos prepostos.

Na mesma linha de ponderações, na hipótese de aplicações do artigo 18, parágrafo 1º, II, dentro do prazo de garantia contratual, uma vez que não será utilizada a garantia estendida contratada, o consumidor terá que ser ressarcido integralmente do prêmio pago, pois a apólice ainda não estava em vigência e o fornecedor ainda não estava correndo qualquer risco com relação à contratação.

As opiniões se dividem quanto à utilidade da garantia estendida. Cabe ao consumidor decidir se a oferta é vantajosa ou não. Não se conhece a regra para a formação do preço do seguro, mas, em geral, ele é proporcionalmente mais caro para produtos de menor valor. O consumidor deve, ainda,

ler atentamente o regulamento do seguro e se certificar das coberturas e exclusões; informar-se se a seguradora tem registro na SUSEP e verificar qual é a rede de assistência técnica, observando a cobertura em relação à localidade onde mora.

Por fim, nunca é demais lembrar que o Código de Defesa do Consumidor, independentemente da concessão de garantia contratual, obriga os fornecedores (tanto o fabricante quanto o comerciante) a – em caso de vício aparente ou oculto – realizarem o reparo do bem, promoverem a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso ou o abatimento proporcional do preço devido a eventual diminuição do valor da coisa, além de indenização por perdas e danos. Tratando-se de vício oculto – aquele que se manifesta depois de determinado tempo de utilização do bem, o prazo de 90 dias para reclamar só se inicia após o surgimento do vício, conforme o critério da vida útil. Dependendo do prazo e do valor do seguro garantia estendida não há qualquer vantagem em adquiri-la, já que o CDC oferece proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor.

Equipe de Pesquisas – DEP – Procon-SP
30/09/09