

A pior propaganda é não entregar

Por Antonio Penteado Mendonça



As tempestades de verão estão cobrando seu preço dos paulistanos. As chuvas torrenciais inundam casas e empresas, deixam veículos debaixo d'água, destroem patrimônios e podem, inclusive, matar, sem que os moradores da capital, da mesma forma que outros brasileiros de outras regiões, possam fazer nada para deter a destruição e a tristeza trazidas por elas.

Como se não bastasse, os paulistanos ainda estão sujeitos ao péssimo serviço oferecido pela distribuidora de energia elétrica que os atende. Por exemplo, meus vizinhos e eu ficamos quarenta e seis horas sem energia, entre as 16:30 do dia 20 e as 14:30 do dia 22. Mas não fomos os únicos a padecer nas mãos dela. Recebi informações de muito mais gente que ficou perto de vinte e quatro horas sem energia em suas residências e empresas.

Só isso daria um artigo importante, analisando a falta de energia e as coberturas de seguros à disposição dos segurados, começando pela de danos elétricos, que com certeza será intensamente acionada em função dos equipamentos queimados ou danificados pela interrupção e retorno da energia elétrica.

É mais fácil e mais barato contratar a cobertura de danos elétricos para, em casos como este, avisar o sinistro e cobrar a indenização da seguradora. Brigar com uma companhia como a que

atende a cidade de São Paulo é caro, demorado e incerto. Então, é mais fácil receber a indenização e deixar a seguradora se entender com a distribuidora de energia elétrica. Até porque ela tem prática e pessoal especializado para fazer isso.

Também poderia falar da cobertura do seguro de veículos que, nos seguros compreensivos, os chamados seguros totais, indeniza os danos causados pela água que entra no carro. As seguradoras pagam milhares de indenizações desse tipo todos os verões.

Mas tem um terceiro ponto que eu quero abordar e que me foi trazido por um amigo que me contou uma quase má experiência com sua seguradora. Aliás, ele fez questão de me pedir que citasse a funcionária Raquel, que, com seu profissionalismo, competência e habilidade, impediu o final infeliz dessa história.

Em função da falta de energia, a geladeira da casa do meu amigo parou de funcionar. No dia 24 ele acionou o serviço de reparo da seguradora e a data da visita foi marcada para dia 28. Sua reação inicial foi de decepção e o quadro só não ficou pior porque Raquel conseguiu resolver o problema e marcar a visita de um técnico que no dia seguinte foi na casa dele e consertou a geladeira.

A pior propaganda é não entregar o produto vendido. Ao oferecer a assistência 24 horas, a seguradora não está dando um presente para o segurado. O serviço está precificado. Ao marcar o conserto da geladeira para quatro dias depois do aviso, ela frustra a expectativa da rapidez do serviço. Ao deixar de atender o segurado num prazo razoável, quebra sua confiança. Mas pior é antecipar a visita e o técnico não comparecer. Nesse caso, além do segurado, certamente, ela perderá outros clientes.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 31.01.2022.
