

Cadernos de seguro

ISSN 0101-5818

Ano XXXV | Nº 183 | Janeiro/Março de 2015

Saúde Privada no Brasil

MARCIO CORIOLANO

A mediação nas relações
de consumo

JEANNE MACHADO



ENTREVISTA COM BRUNO MIRAGEM

O consumo no Século XXI

Perspectivas para o mercado de seguros



ESCOLA NACIONAL
de SEGUROS
FUNENSEG

Summary in english

Ponto de Vista



40

CADERNOS DE SEGURO



Crimes contra o consumidor no mercado de seguros

RODRIGO FRAGOSO

Raras são as ações penais por crimes contra o consumidor praticados no mercado de seguros. No entanto, nos últimos anos, houve significativo aumento no número de investigações criminais das delegacias policiais e das promotorias de justiça especializadas sobre fatos potencialmente lesivos aos consumidores de seguros. Assim, o objetivo deste breve artigo é tornar conhecidas algumas hipóteses já investigadas nos segmentos de seguro de veículos, seguro DPVAT, seguro de saúde e capitalização.

A experiência do foro criminal demonstra que os crimes de maior incidência no mercado de seguros são os de *estelionato*, contra companhias seguradoras, e os de *apropriação indébita*, contra os clientes segurados. Essas infrações penais, porém, não pertencem à categoria específica de crimes *contra o con-*

sumidor ou contra as relações de consumo, que são, respectivamente, aqueles previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e no artigo 7º da Lei 8.137/90.

É claro que os demais crimes também causam lesão ou perigo de lesão ao consumidor. Porém, os crimes contra o consumidor compõem um rol próprio de infrações que se distingue pela supraindividualidade. Isto é, o objetivo primário do legislador não é proteger o patrimônio de um único consumidor, mas de um grupo indeterminado de potenciais vítimas. Antonio Herman Benjamin¹ assinala que a objetividade jurídica desses crimes é a tutela

da *relação de consumo*, que se traduz na qualidade (segurança e adequação) e quantidade de produtos e serviços, na veracidade e não abusividade da publicidade, na suficiência e adequação das informações prestadas aos consumidores. Presume-se a vulnerabilidade do consumidor no seu relacionamento com o fornecedor.

Uma das hipóteses supostamente delituosas investigadas foi a do crime de *favorecimento indevido nas relações de consumo*, tipificado no artigo 7º, inciso I, da Lei 8.137/90. A investigação da delegacia especializada tinha por finalidade apurar a licitude da adoção, pelas companhias seguradoras, da cláusula de perfil no cálculo do prêmio do seguro de veículos. Sob suspeita, uma preferência descabida entre consumidores. Ao final, concluiu-se, com acerto, pela atipicidade

¹ BENJAMIN, Antonio Herman. *O direito penal do consumidor: capítulo do direito penal econômico*. Revista de Direito do Consumidor. RDC 1/103, jan-mar/1992.



penal face à evidência de que essa cláusula constitui método lícito e necessário para aquilatar riscos e adequar prêmios.

Outro crime próprio contra o consumidor aplicável a fatos relacionados ao segmento de seguros é o de *indução a erro mediante indicação ou afirmação falsa ou enganosa*, previsto no artigo 7º, inciso VII, da Lei 8.137/90. Recentemente, médicos e funcionários de hospitais vinculados ao Sistema Único de Saúde, na região sul do país, foram acusados dessa prática, por induzirem vítimas de acidentes de trânsito a optar por atendimento particular, em vez do tratamento gratuito, por meio de falsa indicação de convênio entre o hospital e a companhia seguradora que administra o seguro DPVAT. Essa indução a erro

teria o propósito de obter das vítimas a cessão do valor do reembolso de despesas de assistência médica e suplementares, violando a regra do artigo 3º, § 2º, da Lei 6.194/74, que veda expressamente tal outorga de direitos.

O crime de *indução do consumidor a erro* também foi objeto de investigações policiais contra companhia seguradora que opera seguro de saúde. Nesse caso, o cliente segurado reclamou que a empresa estaria criando embaraços e se recusando a autorizar os serviços de assistência médica domiciliar (*home care*) indicados por seu médico. O Ministério Público arquivou o inquérito, logo após constatar que o contrato de seguro de saúde da suposta vítima não previa tal tipo de assistência.

Um exemplo concreto de condenação e aplicação de sanção penal pelo crime do artigo 7º, inciso VII, da Lei 8.137/90 se deu com um corretor de capitalização. Nesse caso, a sentença condenatória proferida fundamentou-se em provas concretas de que o réu induziu em erro vários clientes, anunciando em jornal a venda de veículos, frente ao pagamento de pequenas parcelas mensais, quando, na verdade, estava comercializando títulos de capitalização².

No âmbito dos dispositivos do CDC, o mercado de seguros já enfrentou investigações policiais também por suposto crime de *propaganda enganosa* (artigo 66 do CDC). Por exemplo, houve um cliente segurado que noticiou à polícia falhas na reparação de seu veículo sinistrado cometidas pela oficina referenciada da companhia seguradora. O fato era atípico, evidentemente. A insatisfação do consumidor quanto à qualidade do serviço automotivo não torna falsa ou enganosa a informação sobre a natureza, característica ou qualidade do contrato de seguro. A infração penal de *propaganda enganosa* também foi aventada em investigações de irregularidades no seguro de saúde, tais como falha ou demora na reativação da apólice de cliente inadimplente, mesmo após a quitação dos prêmios vencidos e não pagos; ampliação indevida do prazo de carência; glosa do material cirúrgico solicitado pelo médico; e falta da

² Apelação Criminal nº 0001451-64.2007.8.26.0568, da 1ª Câmara de Direito Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo.

liberação de senha de internação de segurado. Todas foram arquivadas por manifesta atipicidade.

De fato, são de difícil configuração os crimes de *indução do consumidor a erro* e de *propaganda enganosa* no mercado de seguros. Isso porque os produtos das companhias seguradoras estão sujeitos à prévia análise da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Com efeito, a Susep examina com minúcia as condições e os termos dos contratos, a fim de garantir a adequação e a licitude do negócio a ser ofertado ao público. Assim, geralmente, não está presente a informação falsa ou enganosa, que é circunstância elementar desse tipo penal.

No seguro de veículos, há notícia de inquéritos contra oficinas reparadoras destinados a apurar suposto crime de *emprego não consentido de componentes usados* (artigo 70 do CDC). Nesse delito, o legislador protege o consumidor contra métodos comerciais desleais e danos patrimoniais. Em São Paulo, algumas oficinas foram investigadas por suposta utilização de peças usadas no reparo de veículos sinistrados, sem o consentimento prévio dos clientes. Era o caso de veículos antigos, fora de fabricação e sem peças novas disponíveis para compra. Como o crime se consuma ainda que haja autorização a posteriori, a consulta prévia ao cliente é prática obrigatória e dever indeclinável desses prestadores.

O crime de *cobrança abusiva de dívidas*, previsto no artigo 71 do CDC, foi objeto de investigação criminal também no ramo de seguro de veículos. A hipótese era

a de empresa de locação de automóveis que exigira uma caução do cliente segurado, por meio de cartão de crédito, para locação do carro reserva. Exigir caução é conduta distinta de cobrar dívida. Heleno Claudio Fragoso lecionava que, pelo princípio da reserva legal (art. 1º do CP), não é possível aplicar analogicamente a lei penal para criar novas figuras de delito³. A investigação também acabou arquivada.

Outro inquérito policial iniciado por suposto crime de *cobrança abusiva de dívidas* tratava do cancelamento de seguro de saúde. O cliente segurado noticiou à polícia que, após regularizar o pagamento das parcelas vencidas e não pagas (cujo atraso motivara o cancelamento do plano pela companhia seguradora), continuou a receber cobranças indevidas relativas às parcelas já quitadas. As investigações acabaram arquivadas após a conclusão de que, embora tenha ocorrido falha da seguradora, não houve ameaça, coação ou constrangimento ao cliente.

Por fim, o crime de *perturbação do acesso aos arquivos de consumo*, previsto no artigo 72 do CDC, foi trazido à baila a partir da reclamação de cliente de que a companhia seguradora lhe negara acesso às condições gerais da apólice. Finda a investigação, restou comprovado que as condições gerais, no momento da implantação da apólice, foram enviadas ao segurado pelos

Correios. O fato era atípico, vez que eventual extravio não se equipara à conduta punível de impedir ou dificultar acesso, que compõe o núcleo do tipo.

No dia a dia dos tribunais brasileiros, o crime contra o consumidor por excelência é o de *venda ou exposição à venda de matéria-prima ou mercadoria imprópria ao consumo*, tipificado no artigo 7º, inciso IX, da Lei 8.137/90. Recente pesquisa no acervo de jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo revelou que esse delito aparece em 25 processos criminais, de um total de 29 casos, tratando, geralmente, de alimentos, bebidas, medicamentos, cigarros etc.⁴ Esse crime, por óbvio, não é possível no mercado de seguros.

Conhecer os casos passados é crucial para não repetir erros. Como dizia o escritor austríaco Hugo von Hofmannsthal, “todo novo conhecimento provoca dissoluções e novas integrações”⁵. As empresas de seguro que conhecem os riscos penais estão mais preparadas para o futuro. ●

RODRIGO FALK FRAGOSO

Advogado. Mestre em Ciências Penais pela Universidade Candido Mendes (UCAM). Professor de Direito Penal na UCAM. rodrigo@fragoso.com.br

⁴ SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo. E-Saj. Site. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsjg/resultadoCompleta.do>>. Acesso em: 19 jul.2014.

⁵ BARELLI, Ettore; PENNACCHIETTI, Sergio (Org.). Dicionário das citações: 5.000 citações de todas as literaturas antigas e modernas com o texto original. São Paulo: Martins Fontes, 2001. p. 127.

³ FRAGOSO, Heleno Claudio. Lições de direito penal. Parte geral. 16ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 105.