

Washington Luis Bezerra da Silva fala sobre o trabalho à frente da Comissão de Assuntos Jurídicos

O crescimento e a modernização do mercado segurador têm exigido da Comissão Jurídica da CNseg (CAJ) trabalhar de forma integrada com outras comissões temáticas da Confederação no acompanhamento de projetos de lei, ações e debate de questões como lavagem de dinheiro, regras de capital, longevidade e consumidor, por exemplo. Até porque o aspecto jurídico permeia toda a cadeia operacional das empresas do setor, o que acaba amplificado e diversificando os desafios da comissão, como bem relata o presidente da CAJ, Washington Luis Bezerra da Silva, nesta entrevista exclusiva para o Portal da CNseg.

Quais os principais temas debatidos em 2013? O que foi concluído e o que ficou para este ano?

São muitos temas, sendo alguns deles recorrentes, seja por importância ou por ter um trâmite mais longo. Dentre eles vale destacar as novas normas de penalidades da Superintendência de Seguros Privados (Susep) constantes das Resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), como as 243/11 e 293/13, os projetos de lei do Senado números 281, 282 e 283, que visam alterar o Código de Defesa do Consumidor, bem como as regras de meios eletrônicos, como as questões sobre o custo de apólice, a Lei 12.414/11, que trata de cadastro positivo, o PL-3555/04 sobre normas de seguro, e o PLS nº 114/13 que pretende alterar o Código de Processo Civil.

Ou seja, um ano intenso...

Sim. Muito intenso. Também foram debatidas decisões do Judiciário, tendência doutrinária nacional e internacional sobre seguros e consumo, seja publicados em livros ou debatidos em Congressos nos quais os membros da comissão tenham participado.

Quais os desafios da comissão de Assuntos Jurídicos em 2014?

Os desafios permanecem e se renovam a cada ano, na medida em que a comissão tem como meta discutir, opinar e deliberar recomendações sobre temas e questões jurídicas que estejam dentro das preocupações do setor, e muitas das vezes os assuntos acontecem no decorrer do ano sem

uma predeterminação. Certamente teremos novas tendências doutrinárias e decisões judiciais que necessitarão de estudo e análise dos membros da comissão, porém já podemos antever as discussões que virão sobre o Projeto de Lei que tramita no Congresso sobre os meios alternativos de resolução de conflitos como o caso da Mediação, que ao ver da maioria das pessoas pode vir a ser uma boa solução para redução da quantidade de processos judiciais, soluções mais rápidas e para o "descongestionamento" do Judiciário.

Quais os produtos que têm demandado mais ações na Justiça?

Embora não tenhamos uma estatística regular desse ponto, já que as informações em sistema muitas vezes são por matéria jurídica e não por produto, há um certo equilíbrio nas demandas entre os setores de pessoas, danos e saúde. Se fosse destacar algum tema que desperta interesse no seguro de pessoas seria a questão da caracterização da invalidez; no seguro de saúde as questões de riscos não coberto ou não contratados; e no seguro de danos em geral temos o item da responsabilidade civil. Na capitalização não há um item específico, pois no Brasil ainda temos a cultura da judicialização de qualquer conflito, que poderiam ser resolvidos em outros formatos.

Há uma agenda determinada pelas empresas ou pela Susep neste ano? Se sim, qual o objetivo e carteiras mais envolvidas?

A intenção de todas as empresas a cada ano que se inicia é obter uma redução significativa das ações judiciais. A judicialização dos conflitos entre nós é grande e crescente, propiciada pelo amplo e fácil acesso ao Judiciário, muitas vezes sem nenhum custo para o demandante. Uma demanda judicial muitas vezes estremece ou mesmo encerra o relacionamento entre as partes, levando à perda do cliente. Mesmo que o segurado ou terceiro venham a obter "êxito" na demanda, resta sempre um travo de insatisfação. Assim, além dos custos visíveis, as demandas judiciais oneram a operação com custos invisíveis, dentre eles a não fidelização do segurado e algumas vezes até mesmo o abalo na imagem da empresa. O bom relacionamento com os consumidores segurados é tema constante da agenda das empresas do setor e o investimento no aperfeiçoamento das ouvidorias, das formas de comunicação e informação e de meios alternativos de resolução de conflito, também serão constantes na pauta de preocupações e investimento do setor.

Há um empenho das empresas em se antecipar ao conflito?

Sim, as companhias têm se voltado a fazer uma consultoria dos casos com potencial para conflito na tentativa de ter posicionamento já baseado em interpretação legal. Igualmente tanto empresas como a Susep tem incentivado o uso da Ouvidoria para tentar reduzir os casos, preparando cartilhas ou documentos de informações mais precisas aos consumidor, e de forma mais sintética. Dessa forma, esperamos que em breve tenhamos uma lei de mediação para redução desses casos judiciais.

Quais ações demandarão mais investimentos?

Imaginamos que tratamos aqui de ações preventivas de demandas judiciais. Assim, cremos que a regra de criar manual informativo para divulgação junto aos órgãos de defesa do consumidor serão áreas que requererão investimentos para que haja num futuro uma melhor relação com o consumidor e redução de demandas por dúvidas de funcionamento técnico de seguro. Igualmente com a aprovação de uso de meios eletrônicos e remotos na oferta e na comercialização de seguros necessitarão de investimento, para evitar problemas futuros, assim, a informação clara, a transparência e a busca de aperfeiçoamentos na contratação dos produtos certamente receberão a maior parte do investimento.

Como os cenários econômico e financeiro do Brasil podem afetar o trabalho da sua comissão neste ano?

O crescimento nos afeta por elevar a preocupação do mercado em educar os novos consumidores, bem como funcionários sobre as regras regulatórias e legais. Também há uma demanda maior por

produtos e, por consequência, a análise jurídica dos mesmos. Quando há retração da economia pode haver uma maior judicialização de eventuais episódios. Também nos preocupa uma alteração de inflação, pois gera impacto direto nas ações judiciais. Assim, de uma forma ou de outra as alterações econômica atingem o jurídico.

E o cenário internacional, com uma possível crise nos emergentes e aumento de riscos de comoção social no Brasil, preocupa a comissão?
Sim, porque existindo ou não a mencionada “tempestade perfeita”, havendo crise de credibilidade em todos os países emergentes, isso pode gerar alguma alteração de rating do Brasil, ou inflação e causar o efeito sobre as ações judiciais. Quanto a eventuais problemas de manifestação em tumultos, além dos problemas que isso causa à sociedade, temos efeitos nos seguros, principalmente nos ramos pessoas e saúde, com a interpretação das cláusulas contratuais. Caso a crise ocorra apenas em alguns países emergentes, sem que atinja diretamente o Brasil, a comissão está atenta às regras internacionais de resseguro que podem trazer algum problema de interpretação jurídica de casos existentes ou mesmo de novas cláusulas, posto que o mercado de resseguro tem por princípio a diversificação e pulverização de riscos.

Fonte: CNseg, em 24.02.2014