

Por Antonio Penteado Mendonça

Como tem sido colocado pelo Desembargador Renato Nalini, Presidente do [Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo](#), no Brasil tramitam atualmente algo próximo a noventa milhões de processos judiciais. Destes, mais ou menos vinte milhões estão a cargo da Justiça estadual paulista. Como se vê por estes dois números, é como se praticamente um em cada dois brasileiros fosse autor de um processo judicial. Apesar de absurdo, o número tem uma certa lógica embutida nas disposições da Constituição de 1988, respaldada pelo atual momento político social da nação.

Estes números são ruins. Não há como as estruturas dos diferentes Judiciários brasileiros darem conta, com a qualidade esperada, desta massa de processos. E a situação se agrava quando as ações sobem para a segunda instância e para as Cortes Superiores.

A situação da Justiça não é mais grave graças ao Procon e a outros órgãos de defesa do consumidor, que conseguem administrativamente resolver um elevado número de pendências mais simples ou de valor mais baixo. Mesmo assim, vale lembrar que os Juizados Especiais, pensados para acelerar a Justiça, estão abarrotados de processos que, em função do número, atualmente correm quase na mesma velocidade dos processos comuns.

Como não poderia deixar de ser, o setor de seguros é afetado por esta realidade, prejudicando os segurados e as seguradoras, principalmente pela demora na solução definitiva do conflito. A questão que se coloca é se as soluções alternativas para o Judiciário podem ser eficientes para minimizar os conflitos e otimizar suas soluções dentro do universo abrangido pelo seguro.

O setor compreende as atividades de seguros, resseguros, planos de saúde privados, previdência complementar aberta e capitalização. Esta abrangência, como não poderia deixar de ser, expõe as diferentes vertentes, principalmente pelo número elevado de participantes de cada uma delas, a situações de conflitos potenciais.

A grande maioria deles é solucionada através do contato direto entre o consumidor e a empresa. Aqui cabe um elogio à [Superintendência de Seguros Privados](#), que, há alguns anos, criou a figura do Ouvidor dentro de cada uma das companhias. Sabendo que apenas uma das grandes seguradoras de saúde autoriza mais de oitenta milhões de procedimentos ao ano, que pouco mais de 15% da frota de veículos é segurada, que o DPVAT atende todas as vítimas de acidentes de veículos, que centenas de milhares de pessoas adquirem planos de capitalização, o número dos conflitos que se transformam em ações judiciais é bastante reduzido. Mesmo assim, alguns milhares de processos envolvendo as atividades do setor são distribuídos anualmente.

Fala-se em arbitragem como a mais eficiente das soluções alternativas ao Judiciário. Todavia, no caso do setor de seguros, a imensa maioria das disputas, pela sua natureza e valor, não teriam nesta solução o melhor encaminhamento. A arbitragem é um processo caro e estas demandas não comportariam seu custeio.

Uma outra solução seria a mediação. Esta, por ter custos mais baixos e maior celeridade do que a arbitragem, pode ser eficiente para solucionar as diferenças envolvendo o setor de seguros e auxiliar a descongestionar o Judiciário.

Não quer dizer que a arbitragem não possa ser uma solução eficaz, mas ela, pela natureza das demandas, se aplica mais às relações envolvendo grandes segurados, seguradoras e resseguradoras. Todavia, vale alertar que nem sempre ela é a melhor solução para o segurado. O processo arbitral exige a confidencialidade, o que é sempre interessante para a seguradora, mas não necessariamente interessante para o segurado.

Como se vê, existem outras soluções que não o recurso ao Judiciário, mas elas existirem não significa que são necessariamente o melhor caminho para a solução dos conflitos. Cada caso é um

caso. Ainda que existindo dezenas de milhares de casos semelhantes, nem sempre a solução adotada para um é a melhor para outro. E se o Judiciário brasileiro está abarrotado e por isso é lento, não quer dizer que uma ação judicial não possa ser a melhor solução para resolver um determinado conflito.

Isto posto, a melhor solução para a resolução de um conflito concreto envolvendo seguros vai ser sempre a solução dada por um advogado que conheça o assunto.

**Fonte:** [Tribuna do Direito](#), em 24.03.2014.