

Por Antonio Penteado Mendonça



Cada vez mais me convenço que as formas alternativas de solução de conflitos deveriam ser mais utilizadas para resolver divergências envolvendo seguros. Atualmente, a regra é o processo judicial. O problema é que a justiça, com mais de cem milhões de processos em andamento, não tem condições de atender num tempo razoável as necessidades decorrentes das divergências entre seguradoras e segurados.

Não é raro um processo se estender por mais de dez anos. Mas será que um segurado pode aguardar dez anos para receber uma indenização indispensável para ele retomar seu negócio, atingido por um incêndio? A resposta é não. Invariavelmente, nestes casos, ainda que tenha direito a receber a indenização corrigida, e mesmo lucros cessantes extracontratuais, dificilmente o segurado escapará da falência. Ele precisa da indenização o mais rapidamente possível.

Ainda que a seguradora pague corretamente o que é devido, o segurado nunca conseguirá se ressarcir integralmente das perdas decorrentes de um sinistro. O tempo parado, o avanço da concorrência, a necessidade de honrar os compromissos sem que tenha faturamento até restabelecer sua capacidade de operação, geram prejuízos que o seguro não repõe.

Se este quadro já é difícil de ser superado, a situação fica insustentável para a imensa maioria dos empresários se a seguradora por uma razão ou outra, negar o pagamento da indenização.

A negativa não significa necessariamente que a seguradora esteja se recusando a cumprir sua obrigação, ou agindo de má fé. Pode ser consequência do clausulado da apólice ou de algum outro fator que a leva a considerar que a indenização não é devida.

Se o judiciário fosse rápido, a propositura de uma ação poderia resolver a questão, definindo se o evento está coberto ou não com tempo suficiente para o segurado se recompor, se a decisão fosse no sentido de que a indenização é devida.

Todavia, a realidade não é essa. Pode levar mais de um ano para a primeira audiência de um processo ser marcada. E pode levar mais de dois anos para uma apelação entrar em pauta de julgamento. Ou seja, três anos é um prazo curto para o andamento de uma ação judicial. Mas três anos é um prazo insustentável para o segurado aguentar sem saber se vai ou não receber sua indenização.

As modalidades de soluções alternativas de conflitos são muito mais rápidas. E se forem adequadamente utilizadas podem encerrar pendências complexas ou essenciais para o futuro de uma das partes em tempo de permitir que ela possa retomar seu negócio, ainda que suportando alguns prejuízos que não serão ressarcidos.

A forma mais simples de solução alternativa de conflitos é a conciliação. Nela um conciliador busca aproximar as posições das partes visando encerrar rapidamente a divergência. Ele não interfere diretamente na discussão, mas aponta detalhes, fatos e situações que facilitam aos envolvidos perceberem com base no que está em jogo, quem está com a razão. Nas relações de seguros, pode ser uma boa forma de solução para acidentes de trânsito leves.

A mediação exige um comprometimento maior do mediador, havendo mesmo situações em que ele tem o dever de elencar os pontos fortes e fracos de cada um dos lados envolvidos. Ela se aplica a sinistros mais complexos, onde a discussão envolve relações mais profundas e pontos de vista mais sofisticados.

Já a arbitragem é indicada para as divergências que exigem uma definição de quem tem razão e em que nível a pretensão deve ser atendida. Normalmente o tribunal arbitral é composto por três árbitros. A sua vantagem é a rapidez. Mas além da rapidez, outra vantagem é que dois dos árbitros são indicados pelas partes e o terceiro pelos dois árbitros já indicados. É comum os indicados conhecerem o tema em discussão, o que faz com que suas decisões tenham base mais técnica do que uma sentença judicial.

Nos casos em que for possível a adoção de um destes procedimentos costuma ser mais eficiente do que uma ação judicial.

**Fonte:** O Estado de São Paulo, em 26.10.2015.