

Mediação pode ser a solução para conflitos no setor de turismo

Diante dos desafios impostos pela pandemia, o setor de seguros viu crescer o número de conflitos e, em live, a CâmaraSIN debate a mediação como solução

Assim como todos os setores da economia, o de turismo também sofreu as consequências da pandemia. Cancelamento de voos, viagens adiadas, agências obrigadas a atenderem as demandas dos clientes para não enfrentarem judicialização etc.

Frente a esses desafios, a CâmaraSIN realizou a *live* "Turismo e Mediação - A Solução Definitiva", no dia 15 de março, com especialistas da área. O vídeo está disponível no canal da TV Sincor-SP.

Na abertura da transmissão, o presidente do Sincor-SP, Boris Ber, destacou o momento atual como inédito. "Estamos vivendo um novo cenário em tudo, todos os setores estão passando por transformações, e o de turismo não é diferente."

Trazendo dados do turismo, o líder do Grupo Arbo, Arnaldo Franken, ressaltou que o setor foi um dos que mais sofreu impactos pela pandemia. "Mais de 1 milhão de empregos foram perdidos desde março de 2020, o que representa um prejuízo de, aproximadamente, R\$ 10 bilhões naquele ano. Viagens, eventos, reuniões, tudo foi cancelado", relembra.

Segundo o executivo, os primeiros sinais de recuperação vieram no 2º semestre de 2021, devido a três fatores: demanda acumulada, vacinação em alta e a flexibilização nos protocolos de viagem. "No entanto, a ômicron trouxe uma nova queda para o setor no final do ano passado. Agora, estamos otimistas com a recuperação que o mundo está passando. É possível sentir a retomada de maneira muito positiva."



Criar um problema jurídico nessa altura não é recomendável. Então, uma Câmara pode ajudar nesses conflitos, já que a resolução é rápida

Ibrahim Georges Tahtouh
Juiz arbitral e presidente da IT MICE Travel Solutions e da CNA EvTur



Mediação e seguros



VIVIEN LYS

ADVOGADA, PÓS-GRADUADA
E MESTRE EM DIREITO
CIVIL, MEDIADORA
CADASTRADA NO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA
(CNJ). É COORDENADORA
JURÍDICA DA CÂMARA SIN,
PROFESSORA UNIVERSITÁRIA,
PALESTRANTE E AUTORA DE
LIVROS E ARTIGOS JURÍDICOS

Dentro de uma perspectiva analítica do atual cenário econômico juntamente à realidade vivenciada nos dias contemporâneos da experiência do sistema judicial de resolução dos conflitos, o caminho adequado para os *players* do mercado de seguros traçarem uma estratégia eficaz e diferenciada parece estar escondido por trás destes grandes muros de litiosidade.

Questionamentos existem! Dúvidas pairam no ar! No entanto, se a maturidade do mercado securitário não enfrentar essas situações, corre-se o risco de haver um declínio da gestão dos contratos de seguros e, talvez, uma retração do mercado, já que o uso das mesmas ferramentas por mais de 20, 30 ou 50 anos já se mostraram ineficazes e criaram uma barreira entre a boa prática do seguro e o relacionamento com o segurado.

É de conhecimento notório que as relações do mercado securitário são cíclicas e normalmente encontram-se entrelaçadas entre os *players* e operadores deste mesmo mercado.

O feixe dessas relações é a grande riqueza do mercado, mas também o grande desafio. Em outras palavras, como obter o equilíbrio de todas estas relações, preservando o interesse de todos os envolvidos, sem esvaziar a estrutura do mutualismo do seguro?

O método mais adequado de resolução de conflitos que mais se aproxima dos interesses bilaterais ou multilaterais das partes é a mediação, pois ela funciona como um microscópio, que observa os relatos das partes e cada interpretação apresentada por elas, ampliando os pontos subjacentes que, por vezes, não são expressos de forma objetiva e podem ser uma das causas do conflito.

Para a conquista da nova gestão ora proposta, a mediação terá um papel duplo, pois, ao mesmo tempo em que ela pode ser uma ferramenta eficaz para tratar do início de eventual conflito surgido desde o momento da regulação do sinistro ou no momento posterior à comunicação da negativa, ela também pode ser um salvo duto para as partes reduzirem contingências na propositura de ações, cujos valores adicionais gastos com o custo do processo poderiam ser revertidos para em verba estimuladora a um acordo a ser obtido no processo de mediação.

O estímulo ao enfrentamento da transmutação necessária na gestão dos seus conflitos consiste na concretude de novas ações que precisam ser incorporadas desde o início da regulação dos sinistros até a fase de sua conclusão, estendendo-se – caso necessário – para o mapeamento e avaliação técnica-jurídica dos riscos contemplados na propositura de uma ação ou na posição passiva de aguardar-se a citação de um processo, cujo termo final e a decisão são fatores indeterminados e imprevisíveis; que não correspondem à estrutura do contrato de seguro que visa tutelar fatos pré-determinados e riscos previsíveis.

O ARTIGO ASSINADO É DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO AUTOR, NÃO REFLETINDO, NECESSARIAMENTE, A OPINIÃO DO SINCOR-SP



Vídeo disponível na TV Sincor-SP
https://bit.ly/live_camarasin_turismo



Algumas companhias aéreas já estão fazendo a devolução dos valores, mas a passos lentos. Por isso, o papel das Câmaras é tão importante. Elas facilitam e agilizam todo o processo de negociação entre agências, companhias, hotéis e clientes

Arnaldo Franken
Líder do Grupo Arbo



O juiz arbitral, presidente da IT MICE Travel Solutions e da CNA EvTur, e acadêmico da Academia Brasileira de Eventos e Turismo, Ibrahim Georges Tahtouh, comentou sobre a previsão da retomada de viagens e eventos com a chegada da guerra entre Rússia e Ucrânia. "Essa insegurança atrapalha os planos de todo o setor. O turismo atinge 52 setores da economia e mais de 420 profissões, então, o impacto é violento."

Tahtouh ainda ressaltou que a retomada está gerando altas expectativas. "Criar um problema jurídico nessa altura não é recomendável. Então, uma Câmara pode ajudar nesses conflitos, já que a resolução é rápida."

Franken acredita na resiliência do setor de turismo, no entanto, destacou que os problemas são muitos. "Algumas companhias aéreas já estão fazendo a devolução dos valores, mas a passos lentos. Por isso, o papel das Câmaras é tão importante. Elas facilitam e agilizam todo o processo de negociação entre agências, companhias, hotéis e clientes."

A transmissão ainda contou com a participação do presidente da CâmaraSIN, Adevaldo Calegari, bem como do diretor-tesoureiro, José Carlos Rossatto, dos conselheiros fiscais, Carlos Pelas e Walter Reis, e da coordenadora jurídica, Vivien Lys.