

A movimentação da solução de disputas no mercado de seguros



VIVIEN LYS

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

O mediador, ao conduzir o processo de mediação, trabalhará com as partes as duas faces desta avaliação, a fim de conduzir os mediados a introduzirem diferentes possibilidades de resolver a disputa, sem a necessidade de contar com a decisão de um terceiro.

Embora o processo de mediação não seja o ambiente para avaliação de provas pelo mediador, ele é um espaço propício para ambas as partes reavaliarem todo o parecer de regulação do sinistro, bem como elas têm a faculdade de contratarem um perito especialista no ramo de seguro da cobertura securitária

reclamada, a fim de que aquele profissional emita um parecer técnico, que possa aclarar os pontos fortes e vulneráveis de cada parte na prisão de suas posições.

Em um processo judicial ou arbitral, a seguradora normalmente tem o ônus de provar que aquele determinado evento não estava previsto, e nem coberto, pela apólice contratada; ou ainda que o sinistro sofrido pelo segurado enquadra-se em um risco excluído. Por sua vez, no processo de mediação, a seguradora terá a oportunidade de dialogar, negociar e analisar tecnicamente os motivos da negativa do sinistro não pago e, ao mesmo tempo, ouvir as proposições do segurado, com outra visão, conforme as técnicas a serem usadas pelo mediador.

De fato, o papel do mediador neste momento será um divisor de águas no reenquadramento do conflito instaurado. O mediador é um neutro capacitado com técnicas específicas e com negociação voltada aos meandros do contrato de seguro, que conduzirá as partes a uma nova visão de suas posições, a fim de atingir os reais interesses subjacentes que, por vezes, na negociação direta não são alcançados e nem pressentidos pelas partes.

A responsabilidade do mediador compreende desde o reenquadramento do conflito dentro das condições gerais e especiais da apólice, como também a análise técnica da cobertura e o entendimento da lei aplicável e dos precedentes judiciais conhecidos. O mediador deve dividir com as partes as descobertas advindas do desenvolvimento do processo, bem como incluir opiniões e implicações de cada caso, nos quais as partes irão trazer à baila, por meio de seus conhecimentos, e também dos argumentos e visões jurídicas sobre a questão.

Por fim, se o trabalho do mediador é entender todos os reflexos do conflito apresentado, a sua função essencial é fazer com que as partes apresentem seus pontos fortes na manutenção de seus pontos de vistas, mas também as fraquezas das teses de cada lado. O diferencial do trabalho do mediador será vivenciado pelas partes como uma oportunidade racional de resolver a disputa entre elas, obtendo um resultado positivo através da mediação.

Vale ressaltar que o movimento do mercado de seguros na aplicação de métodos adequados de resolução de conflitos não é uma meta tão distante.

Em 2014, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal realizou um movimento, durante dois dias, com as seguradoras para negociarem com os segurados nos processos já ajuizados. O resultado desse evento foi de 56,3% dos processos encaminhados.

Foram incluídos no evento processos da Indiana Seguros S.A, Tokio Marine Seguradora, Allianz Seguros, Itaú Seguros, Mapfre Vera Cruz Seguradora, Mapfre Vida SA, Unibanco AIG Vida e Previdência e Zurich Minas Brasil Automóveis SA. As sessões foram promovidas pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (Nupemec) e pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília (CEJUSC/BSB) no Fórum de Brasília.

Se houve o engajamento das seguradoras de participarem desse evento – como também há dados

estatísticos da participação delas nas Semanas Nacionais de Conciliação, promovidas por grande parte dos Tribunais Brasileiros – o próximo passo para adotar a mediação e evitar a judicialização é uma simples mudança de visão em relação ao impacto do custo do conflito, aliada a uma gestão estratégica eficaz, que visa preservar o relacionamento entre as partes do contrato de seguro.

“

O papel do mediador será um divisor de águas no reenquadramento do conflito instaurado [...] A responsabilidade do mediador compreende desde o reenquadramento do conflito dentro das condições gerais e especiais da apólice, como também a análise técnica da cobertura e o entendimento da lei aplicável e dos precedentes judiciais conhecidos

”