

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

GUSTAVO DA ROCHA SCHMIDT

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Em razão do volume exorbitante de demandas, o Judiciário brasileiro torna-se, naturalmente, incapaz de pacificar os conflitos de forma célere e eficiente, abrindo caminho para a busca de meios alternativos de solução de controvérsia, inclusive nas relações de consumo.

Supremo Tribunal Federal

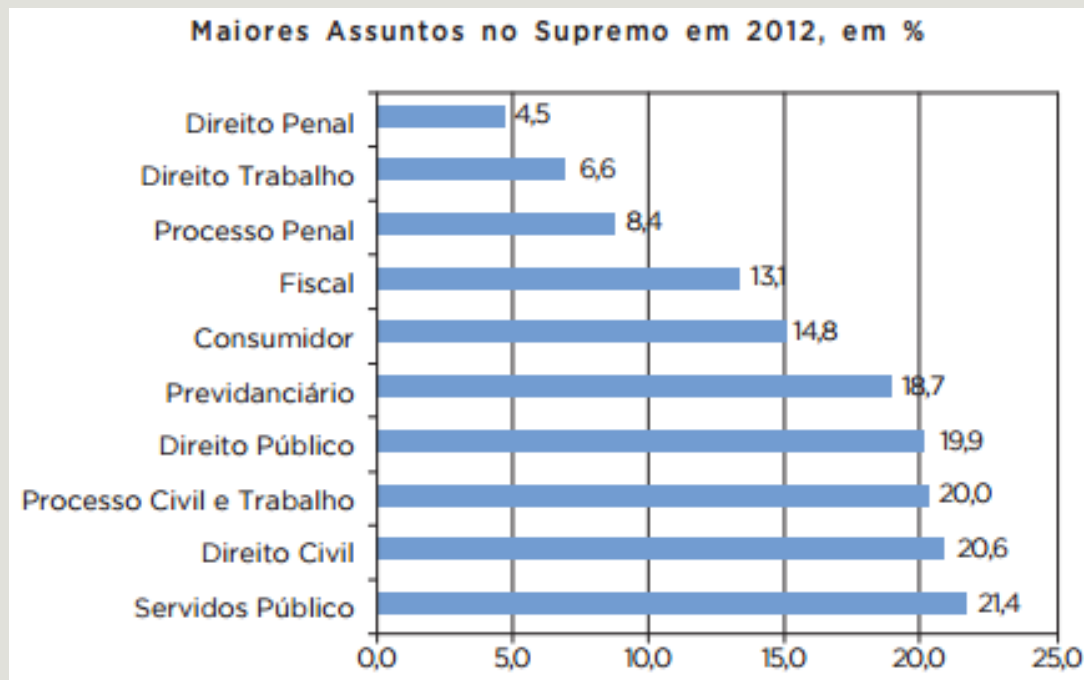
Os principais assuntos discutidos no Supremo Tribunal Federal entre 2000-2009 foram, nesta ordem: Direito Administrativo; Direito Tributário; Direito do Trabalho; Processo Civil; Direito Previdenciário; Direito Civil; Processo Penal; Direito do Consumidor e Direito Penal*.

* Fonte: II Relatório Supremo em Números: o Supremo e a Federação/ Joaquim Falcão... [et al.] - Rio de Janeiro: Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2013.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Supremo Tribunal Federal

Em 2012, as demandas referentes às relações de consumo já representavam 14,8% dos assuntos tratados pelo Supremo Tribunal Federal*.

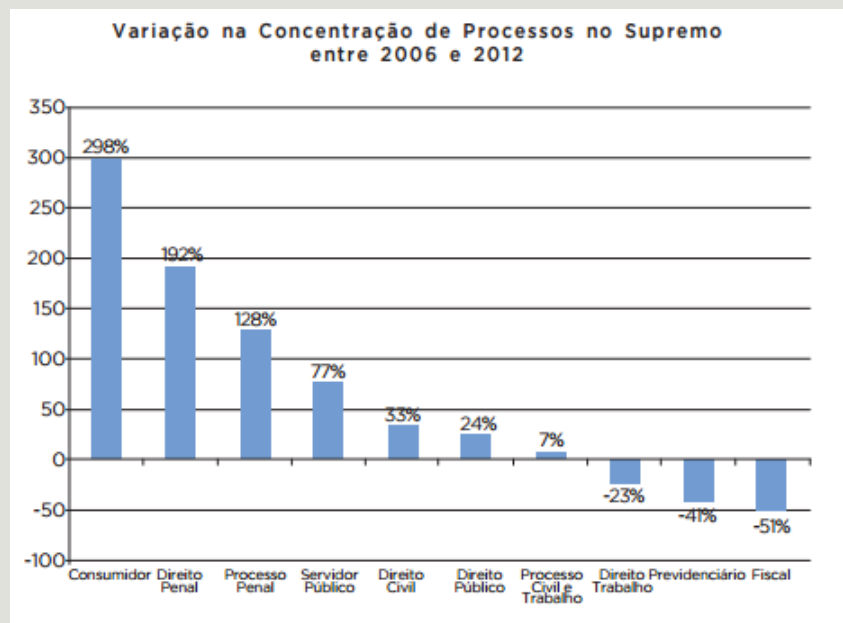


* Fonte: II Relatório Supremo em Números : o Supremo e a Federação entre 2010 e 2012 / Joaquim Falcão...[et al.] - Rio de Janeiro : Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2014.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Supremo Tribunal Federal

No período compreendido entre 2006-2012, o assunto que mais cresceu em termos de representatividade foi o Direito do Consumidor – uma quase quadruplicação, que fez essa fatia de processos saltar de 4% para 15%*.



* Fonte: II Relatório Supremo em Números : o Supremo e a Federação entre 2010 e 2012 / Joaquim Falcão...[et al.] - Rio de Janeiro : Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas, 2014.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Polêmica sobre o uso de arbitragem para solucionar disputas de relações do consumo

Lei 9.307/1996 (Lei de Arbitragem):

“Art. 4º A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato.

§ 1º A cláusula compromissória deve ser estipulada por escrito, podendo estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a ele se refira.

§ 2º Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.

Alterações propostas pelo PL 7108/2014 (transformado na Lei 13.129/2015), que sofreram veto da Presidência da República:

§ 2º Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se for redigida em negrito ou em documento apartado.

§ 3º Na relação de consumo estabelecida por meio de contrato de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar expressamente com a sua instituição.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

VII – determinem a utilização compulsória de arbitragem”

* * *

Compatibilidade entre a Lei de Arbitragem e o Código de Defesa do Consumidor:

- O art. 51, VII do CDC não é incompatível com o art. 3º, § 2º da Lei de Arbitragem, em se tratando de relação de consumo;
- A garantia dos direitos do consumidor não depende necessariamente do acesso ao Poder Judiciário, podendo ser alcançada por outras vias, dentre elas a arbitral;
- Art. 4º, V do CDC (Política Nacional das Relações de Consumo): “V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

- Razões do veto às alterações propostas pela nova lei:

“Da forma prevista, os dispositivos alterariam as regras para arbitragem em contrato de adesão. Com isso, autorizariam, de forma ampla, a arbitragem nas relações de consumo, sem deixar claro que a manifestação de vontade do consumidor deva se dar também no momento posterior ao surgimento de eventual controvérsia e não apenas no momento inicial da assinatura do contrato. Em decorrência das garantias próprias do direito do consumidor, tal ampliação do espaço da arbitragem, sem os devidos recortes, poderia significar um retrocesso e ofensa ao princípio norteador de proteção do consumidor.”

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Para atender o volume de demandas de Direito do Consumidor, a arbitragem não é suficiente; a mediação exerce papel de destaque nesse cenário.

Mediação nas relações de consumo

X

Conceito “clássico” de conciliação nas relações de consumo

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Marcos legais: Lei 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) e Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação)

- Mediação no novo Código de Processo Civil

“Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.
(...)”

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Obrigatoriedade da mediação judicial no novo Código de Processo Civil:

“Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

(...)

§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.”

“Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data:

I - da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição;

II - do protocolo do pedido de cancelamento da audiência de conciliação ou de mediação apresentado pelo réu, quando ocorrer a hipótese do art. 334, § 4º, inciso I;

III - prevista no art. 231, de acordo com o modo como foi feita a citação, nos demais casos.”

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

- Lei de Mediação

“Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.”

“Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Parágrafo único. A composição e a organização do centro serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

(...)

Art. 27. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de mediação.”

Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros

Componente cultural:

- Judiciário;
- Advogados;
- Sociedade civil (empresas, cidadãos, etc).