

# MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SEGUROS

Maria Beatriz Salles

Procuradora-Chefe da Procuradoria Federal junto à Susep

# Boa-fé

Antes de figurar no Código Civil ou o Código de Defesa do Consumidor, a boa-fé é a base da relação entre consumidor e fornecedor no mercado de seguros.

O consumidor é convencido de que o seguro é uma forma de administrar o risco na sociedade complexa. Não pode passar de solução a problema para as pessoas.

O contrato de seguro é feito de modo a reduzir o impacto dos imprevistos na vida do consumidor, que representa, individualmente, fração mínima do mercado, mas pode atingir sua reputação.

# Prevenção do conflito

- A informação deve ser prévia, clara e abrangente:
  - ▣ Quais os riscos cobertos pelo seguro?
  - ▣ Quais os riscos excluídos da cobertura?
  - ▣ O produto foi autorizado pela SUSEP?
  - ▣ Qual o valor do prêmio?
  - ▣ Qual a vigência do seguro?
  - ▣ Qual o valor da indenização a ser recebida? Em que prazo?
  - ▣ Quais são as formas de contatar a seguradora?
  - ▣ O que é necessário para requerer a indenização?
  - ▣ Direito de arrependimento e hipóteses de alteração e cancelamento do contrato.

# Vantagens associadas à informação

- ❑ Decisão livre e consciente do consumidor;
- ❑ Incentivo ao consumo no plano coletivo;
- ❑ Crescimento sustentável do setor, baseado na meritocracia;
- ❑ Percepção a ocorrência de lesão a direito e determinar a busca pelo acesso à justiça;
- ❑ Prevenção de danos;
- ❑ Manutenção da confiança.

# Reações ao conflito instalado

- Inação;
- Acionamento da seguradora;
- Acionamento da Susep;
- Acionamento do Procon;
- Judicialização do conflito.

# Acesso à justiça – concepção clássica

- Acesso ao Poder Judiciário, onde, em 2013, tramitaram 95,12 milhões de processos, sendo 66,8 milhões pendentes dos anos anteriores e 28,3 milhões de casos novos.
- O acervo processual cresce, em média, 3,4% ao ano, e, não obstante:
  - ▣ 58,3% dos entrevistados em pesquisa feita pela FGV consideram que o acesso ao Poder Judiciário é inexistente ou difícil;
  - ▣ 78,1% afirmam que o custo da ação é elevado;
  - ▣ 92,6% dizem que o Poder Judiciário resolve conflitos de forma lenta ou muito lenta.

# Seletividade do acesso ao Poder Judiciário

- O número de processos iniciados cresce e diminui na mesma proporção do índice de desenvolvimento humano das populações que habitam as mais diversas regiões do Brasil.
- A assimetria no acesso ao Poder Judiciário acentua a desigualdade existente. O acesso se dá como vítima ou como réu.

# Crise do processo

Na China do século VII, o imperador *Hang Hsi*, no exercício das suas funções, expediu o seguinte decreto:

“Ordeno que todos aqueles que se dirigirem aos tribunais sejam tratados sem nenhuma piedade, sem nenhuma consideração, de tal forma que se desgostem tanto da idéia do Direito quanto se apavorem com a perspectiva de comparecerem perante um magistrado.

Assim o desejo para evitar que os processos se multipliquem assombrosamente, o que ocorreria se inexistisse o temor de se ir aos tribunais.

O que ocorreria se os homens concebessem a falsa idéia de que teriam à sua disposição uma justiça acessível e ágil.

O que ocorreria se pensassem que os juízes são sérios e competentes.

Se essa falsa idéia se formar, os litígios ocorrerão em número infinito e a metade da população será insuficiente para julgar os litígios da outra metade da população.”



# Acesso à justiça em sentido amplo

- Uso de meios alternativos de solução de conflitos, de modo a propiciar a igualdade material no acesso à justiça.
- Premissa de que a perspectiva individual é indício de que um número indeterminado de consumidores foi lesado – recebimento individual, mas tratamento coletivo das demandas.
- Adoção pelo consumidor do método mais adequado, vigorando a liberdade de escolha.

# Mecanismos alternativos: mais tutela, menos custos

- Autocomposição
- Conciliação – intervenção imparcial com proposta de solução;
- Mediação – interensão imparcial para facilitar o diálogo;
- Arbitragem – intervenção por delegado das partes que decide definitivamente o conflito.

# A importância das ouvidorias

- Em 2003, a Susep recebeu 3.302 reclamações de consumidores, das quais 591 resultaram na abertura de Procedimento de Atendimento ao Consumidor;
- Em 2014, estabelecida a obrigatoriedade da existência das ouvidorias, das 26.471 reclamações de consumidores, apenas 479 tornaram-se PACs.
- São importante instrumento, seja na solução intermediada pela Susep, seja na conciliação promovida pelos Procons, ou pelo contato propiciado pelo portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

# A atuação da Susep diante da vulnerabilidade do consumidor

- O consumidor é vulnerável econômica, técnica e juridicamente.
- A Susep atua em várias frentes para garantir o equilíbrio na relação de consumo:
  - ▣ Na fixação de diretrizes e normas;
  - ▣ Na supervisão baseada em riscos, que cuide da efetivação tempestiva das garantias fixadas;
  - ▣ Na promoção do aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais;
  - ▣ Na elaboração de pareceres circunstanciados de modo a informar e apoiar o consumidor na busca de solução para o conflito existente;
  - ▣ No manejo da ação civil pública;
  - ▣ Na instauração do processo sancionador.

# A arbitragem na experiência argentina

## □ Tribunais Arbitrais de Consumo

- ▣ Duração máxima de 4 meses
- ▣ Gratuita
- ▣ O fornecedor é notificado e tem o prazo de 5 dias para aceitar ou recusar a arbitragem. Caso seja aceita, há dois caminhos:
  - Em montante inferior a \$500 (quinhentos pesos) é sorteado um árbitro único.
  - Acima de \$ 500 (quinhentos pesos) há a composição do colégio arbitral, formado pelo tríduo de representantes: um árbitro institucional, um árbitro representante dos consumidores e um representante dos fornecedores.
- ▣ Após, será marcada a data para a audiência, durante a qual será buscada a conciliação das partes. Não ocorrendo, será emitido o laudo arbitral.

# O novo CPC

- Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.
  - ▣ § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.
  - ▣ § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.
  - ▣ § 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.

# O novo CPC

- Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.
  - ▣ § 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.
  - ▣ § 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.
  - ▣ § 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

# Os limites da norma

## Bem no fundo

**Paulo Leminski**

No fundo, no fundo,  
bem lá no fundo,  
a gente gostaria  
de ver nossos problemas  
resolvidos por decreto

a partir desta data,  
aquela mágoa sem remédio  
é considerada nula  
e sobre ela — silêncio perpétuo

extinto por lei todo o remorso,  
maldito seja quem olhar pra trás,  
lá pra trás não há nada,  
e nada mais

mas problemas não se resolvem,  
problemas têm família grande,  
e aos domingos  
saem todos a passear  
o problema, sua senhora  
e outros pequenos probleminhas.



# Obrigada!



[maria.salles@susep.gov.br](mailto:maria.salles@susep.gov.br)