



## Em Portugal, litígios de seguro vão para arbitragem

As seguradoras de Portugal encontraram uma solução simples e eficiente para resolver os problemas com seus consumidores. Há dois anos, elas se aliaram para abrir um Centro de Mediação e Arbitragem.

“Cerca de 60% dos litígios de seguradoras são resolvidos por arbitragem. Os casos são concluídos em 50 dias e, às vezes, em até 30 dias”, afirma o professor **Álvaro Dias**, presidente do Centro de Mediação e Arbitragem de Portugal e do Instituto Português de Ciências Jurídicas.

As empresas que fazem parte do consócio representam 40% do mercado de seguros do país. A maior companhia do setor, por exemplo, tem 500 sinistros de automóvel por dia. Cerca de 10% dos casos chegam à Câmara.

“Se fôssemos aplicar a arbitragem no Brasil teríamos a solução desses mesmos litígios em 180 dias, o que já seria uma evolução”, diz ele. O consumidor não paga nada para resolver o problema. O tribunal é mantido pelas seguradoras que gastam em média € 1 mil em cada caso.

Como a maioria dos casos é de seguros de veículos, o valor médio do sinistro é de € 5 mil, mas em algumas situações pode chegar a € 30 mil. “É uma forma de terceirizar a estrutura administrativa da seguradora. Cerca de um terço do que elas recebem são gastos com custos internos”, afirma Dias.

A convite da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing, ele veio ao Brasil para mostrar o modelo que foi implantado há dois anos. Na terça-feira (24/7), ele deu uma palestra sobre o assunto para uma platéia formada por empresários e juízes.

### 'Ganho social'

A Câmara de Arbitragem só pode ser usada em casos que há apenas danos materiais e que não envolvam clientes de seguradoras fora do consócio. Segundo o professor, em breve, o sistema nos mesmos moldes deve ser implantado na área financeira.

Segundo o professor, o índice de satisfação é alto. De cada mil julgamentos, apenas três vão parar na Justiça. A experiência de Portugal é única. A Associação de Câmara de Arbitragem, grupo que congrega diversas câmaras do mundo ficou impressionada com o modelo.

Os processos são totalmente digitalizados. As partes enviam suas posições por e-mail. Depois de 15 dias do recebimento da reclamação, é marcado o julgamento que demora outras duas semanas.

Para Dias, a experiência ajuda a descongestionar o Judiciário público. “É um ganho social já que a máquina judiciária é aliviada. As empresas, que distribuem os produtos e serviços e, por consequência, os problemas, devem ser também responsáveis por solucioná-los”, afirma o professor.

Há um mês, foi aprovada também em Portugal, a extensão do serviço de mediação para conflitos em processo criminal. Segundo ele, nos conflitos relacionados com meio ambiente, administração da Justiça



e saúde pública, o Estado português vem incentivando a adoção desse meio, executado sob a forma de voluntariado.

A Lei de Arbitragem no Brasil já completou dez anos. Em 2001, o Supremo Tribunal Federal, na análise da Sentença Estrangeira 5.206, definiu que se existe cláusula compromissória nos estatutos e contratos das empresas, quem dá a palavra final é o árbitro e não o juiz. O acórdão só foi publicado em 2004.

A instância arbitral cobra R\$ 2 mil por despesas administrativas (o valor pode variar de acordo com a importância da corte arbitral) enquanto os honorários de um árbitro custam, no mínimo, R\$ 450 por hora. Assim, os custos do processo arbitral podem atingir patamares insuportáveis para a maioria das empresas. Em São Paulo, há caso de processos de arbitragem que custaram US\$ 60 milhões às partes.

**Date Created**

29/07/2007