

## *Arbitragem Consumerista: Poderia ser realidade no Brasil?*<sup>1</sup>

### I- Introdução

Com a vigência da Lei de Arbitragem (LA), Lei nº 9.307/96,<sup>2</sup> passou-se a regular de modo expresso a previsão da arbitragem em contratos de adesão, disciplinando o que deveria conter a cláusula compromissória.<sup>3</sup> Inicia-se a previsão da arbitragem em contratos de relações de consumo, visto que na sua quase totalidade esses contratos são operacionalizados por meio de contratos de adesão.<sup>4</sup>

Ocorre, que a previsão da utilização da arbitragem como forma de solução de controvérsias nesses contratos passou a ser utilizada sem critério, isto é, não se observou as suas peculiaridades intrínsecas e como estas arbitragens deveriam ser administradas.

Em decorrência, algo que poderia, se adequadamente utilizado, contribuir para facilitar o acesso à Justiça, tornou-se impróprio em decorrência de seu uso atabalhado. A jurisprudência, como não poderia deixar de ser, ao vislumbrar abusos e malversação do instituto da arbitragem em relações de consumo coibiu práticas inadequadas<sup>5</sup> e

---

<sup>1</sup> O texto deste artigo reproduz palestra proferida no *XII Seminário sobre Relações de Consumo do Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional – IBRAC*, em São Paulo, no dia 14.05. 2015. Este artigo encontra-se publicado na Revista do Advogado nº 130, agosto 2016, p. 140/146. Associação dos Advogados de São Paulo- AASP – Edição comemorativa: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

<sup>2</sup> A LA foi alterada pela Lei nº 13.129, de 26.05.2015.

<sup>3</sup> Art. 4º, § 2º da Lei de Arbitragem: "*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 esta cláusula.*"

<sup>4</sup> ZULIANI Evandro, "Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor". *Revista de Arbitragem e Mediação- RArb.* nº 11. out./dez. 2006, p.7/58. e nosso artigo "O uso da arbitragem nas relações de consumo." *Jornal Valor Econômico*, São Paulo, 12.08.2003. Caderno Legislação & Tributos (também disponível em: <http://selmalemes.adv.br/artigos/artigo29.pdf>)

<sup>5</sup> "Ementa: *Agravo de Instrumento – Cláusula compromissória – Contrato de Adesão – Lei n. 9.307 – Ineficácia da convenção arbitral por inexistência de destaque – Decisão mantida – Recurso improvido - Nos contratos de adesão a cláusula compromissória deve ser destacada das demais sob pena de ser tida como ineficaz.*"

Voto: "*A petição do recurso em inúmeras passagens insiste na tese de não ser aplicável à espécie o Código de Defesa do Consumidor, para daí concluir que inexistente qualquer exigência especial para a assunção da cláusula compromissória. Todavia, a Lei nº. 9.307/96, independentemente de envolver ou não uma relação de consumo, exige que tal cláusula seja destacada das demais quando estiver disposta em contrato por adesão. Desse modo, mostra-se impertinente discutir a natureza da relação jurídica visualizada entre as partes, e não menos impertinente é sustentar a aplicação do princípio do pacta sunt servanda ao caso,*

negou vigência às cláusulas compromissórias inseridas nos contratos de adesão referentes à relação de consumo<sup>6</sup> que estavam em desacordo com a legislação.<sup>7</sup>

A imagem do instituto da arbitragem consumerista ficou-se maculada e são poucas as arbitragens exitosas na área.

A necessidade de se fornecer estrutura apropriada para a arbitragem consumerista, além de se observar as particularidades que envolvem as relações de consumo, alicerça-se em três princípios basilares: o consensualismo à arbitragem, a igualdade de tratamento e a equivalência de forças das partes. Por isso Henry Motulsky e Robert Plaisant acentuaram que a arbitragem pressupõe o equilíbrio de forças relativas; onde este equilíbrio não existe, a arbitragem se torna asfíxica.

Mas este quadro pode mudar e a arbitragem consumerista, aplicada de forma recomendada e adequada, pode se revelar um importante meio de solução de conflitos extrajudiciais, ao lado da conciliação e mediação, como será abordado a seguir.<sup>8</sup>

## II- Legislação Aplicável

---

*uma vez que a lei regula o assunto sem abrir espaço ao princípio da autonomia da vontade" (...) o contrato foi previamente estipulado pela agravante sem haver a participação da agravada, e isto é o suficiente para ser classificado como de adesão. Decorre dessa conclusão, alinhada ainda ao que dispõe o artigo 4º, § 2º, da Lei nº. 9.307/96, que a cláusula compromissória deveria ter sido estipulada com destaque em relação às demais. Porém, como se vê, a fls. 224/225-TJ, nada a diferenciou no bojo do contrato, de sorte que é tida como ineficaz" (TJMT, Agravo de Instrumento - 13.762, 3ª C. Cível, Relator Des. Antonio Horácio Silva Neto, j. 27.06.2001). (grifo acrescentado)*

<sup>6</sup> "Ementa: Agravo de instrumento. Medida cautelar. Liminar deferida para a sustação de leilão extrajudicial. Preliminares de incompetência absoluta do Juízo e de falta de interesse de agir. Competência relativa, prevalecendo o foro de eleição. Arbitragem. Relação de consumo. Inexistência de conflito entre os dispositivos da lei de arbitragem e do Código de Defesa do Consumidor. Cláusula compromissória de arbitragem. Invalidez da mesma, em razão da situação de fato. Contrato de adesão que exige expressa e incontestável manifestação do aderente à proposta de arbitragem. Financiamento imobiliário garantido por alienação fiduciária." (TJRJ, Agravo de Instrumento - 2001.002.09325, 2ª C. Cível, j. 13.02.2002, Relator Des. Fernando Cabral). (grifo acrescentado)

<sup>7</sup> "Arbitragem para consumidor é aceita apenas em casos excepcionais", matéria de AGUIAR Adriana (*Jornal Valor Econômico*, 24.01.2013). Disponível em : <http://cbar.org.br/site/blog/noticias/valor-economico-arbitragem-para-consumidor-e-aceita- apenas-em-casos-excepcionais>

<sup>8</sup> Neste sentido propugnamos em 1999, quando tivemos a oportunidade de instar o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Direito Econômico –DPDC sugerindo a criação de um plano piloto em São Paulo, para se desenvolver a prática da arbitragem consumerista nos centros de solução de conflitos instituídos à época para a defesa dos direitos dos consumidores.

Os marcos legais existentes: o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/91, a LA o Novo Código de Processo Civil (NCPC), Lei nº 13.105/2015, possuem previsões quanto aos meios consensuais e adequados de solução de conflitos extrajudiciais (e endoprocessuais), também denominados meios alternativos de solução de conflitos.

O CDC, no capítulo em que regula a política de relações de consumo, prevê o incentivo aos mecanismos alternativos de solução de conflitos (art. 4º, V).<sup>9</sup>

A LA ao disciplinar a arbitrabilidade objetiva, ou seja, o que pode ser submetido à arbitragem, esclarece que todas as matérias referentes a direitos patrimoniais disponíveis podem ser submetidas à arbitragem (art. 1º)<sup>10</sup> Os contratos de consumo regulam matérias de direitos disponíveis. Exclui-se de apreciação por arbitragem os reflexos penais, presentes em figuras tipificadas como delitos dessa natureza no CDC.

### III- Contratos de Adesão

No que concerne aos contratos de adesão disciplinados na LA, o art. 4º, § 2º regula: "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 esta cláusula."

Como elemento histórico recorde-se que o projeto de lei que foi apresentado e aprovado no Senado,<sup>11</sup> observava a prática utilizada em diversas legislações comparadas, em que a eficácia da cláusula compromissória em contratos de adesão dependia da iniciativa do aderente. Assim é que o texto original do parágrafo 2º do art. 4º tinha a seguinte redação: "Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem". Esta redação dava plena liberdade ao aderente para aceitar ou não a cláusula compromissória (condição suspensiva), representando, portanto, exceção ao efeito vinculante da convenção de arbitragem.

---

<sup>9</sup> "Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) V- incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismo alternativos de solução de conflitos de consumo." (grifo acrescentado)

<sup>10</sup> "Art. 1º As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis."

<sup>11</sup> PLS 72/1992.

Ocorre que o legislador (Câmara dos Deputados) efetuou as complementações ao parágrafo 4º do art. 2º, esclarecendo que a cláusula compromissória também seria válida se o aderente concordasse expressamente com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para esta cláusula.

Referida iniciativa teve o condão de incentivar o uso da arbitragem, mas não previu que essa prática poderia dar ensejo a abusos se o aderente não fosse devidamente informado das consequências da opção à arbitragem. Não bastava estar disposta no contrato a previsão da arbitragem, era necessário que o aderente estivesse perfeitamente ciente da opção realizada e com ela ter consentido.

#### IV- CDC e Cláusulas Abusivas

Por sua vez o CDC, ao regular no art. 51, VII, as denominadas cláusulas abusivas dispôs que “são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) VII – determine a utilização compulsória da arbitragem.”

Houve debates doutrinários sobre a possível revogação do art. 51, VII do CDC,<sup>12</sup> bem como sobre ele se debruçou a jurisprudência estadual,<sup>13</sup> até que a questão foi apreciada em 2012 pelo Superior Tribunal de Justiça – STJ, sendo relatora a Ministra Nancy Andrighi. Ficou esclarecido que com a promulgação da LA, passaram a conviver, em harmonia, três

---

<sup>12</sup> Um dos motivos alegados para afastar o CDC era que a LA disciplinava a matéria de forma diferente e não existia a figura da arbitragem compulsória, bem como que a LA, se corretamente aplicada, observava a proteção ao aderente. Sobre a arbitragem em relações de consumo conferir nossos artigos “A Arbitragem nas Relações de Consumo no Direito Brasileiro e Comparado”, MARTIN Pedro Batista, LEMES Selma M. Ferreira e CARMONA Carlos Alberto, *Aspectos Fundamentais da Lei de Arbitragem*, Rio de Janeiro, Forense, 1999, p. 113/141 e “Arbitragem e Direito do Consumo”, *Revista Brasileira de Arbitragem*, nº especial de lançamento, jul./out. de 2003, p. 185/193 (Também disponível em: <http://selmalemes.adv.br/artigos/arbitragem%20e%20direito%20do%20consumo.pdf>).

<sup>13</sup> “AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. ESCRITURA DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA EM QUE AS PARTES ESTABELECEM CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA DE NATUREZA OBRIGATÓRIA. É INCOMPETENTE O JUIZ DE DIREITO PARA DIZER DA EXISTÊNCIA, VALIDADE E EFICÁCIA DA CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM, COMPETÊNCIA QUE, NOS TERMOS DO ARTIGO 8º, PARÁGRAFO ÚNICO, DA LEI Nº 9.307, DE 23 DE SETEMBRO DE 1996, É DO PRÓPRIO JUIZ ARBITRAL. CLÁUSULA QUE, AO CONTRÁRIO DO POSTO NA SENTENÇA, NÃO TEM, OBRIGATORIAMENTE, DE SER INSTITUÍDA EM DOCUMENTO APARTADO, PODENDO SER NO PRÓPRIO CORPO DO CONTRATO, ATENDIDOS OS REQUISITOS DO ARTIGO 4º, § 2º, DA LEI DE REGÊNCIA. OBRIGATORIEDADE DE AS PARTES SUBMETEREM SEU LITÍGIO AO JUÍZO ARBITRAL, CONFORME MANIFESTAÇÃO DE VONTADE POSTA NO ATO DA CONTRATAÇÃO. A LEI DE ARBITRAGEM É POSTERIOR À LEI CONSUMERISTA, NÃO EXCLUINDO SUA APLICAÇÃO ÀS RELAÇÕES DESSA NATUREZA, NÃO PODENDO O INTÉRPRETE CRIAR RESTRICÇÕES ONDE A LEI NÃO CRIA. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM APECIAÇÃO DO MÉRITO, NA FORMA PREVISTA NO ARTIGO 267, VII, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. PROVIMENTO DA APELAÇÃO, PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO.” (TJRJ Ap. C. nº 2008.001.30250 – Capital, 15ª C. Cível, Relator Des. Sergio Lucio de Oliveira e Cruz, j.01.07.2008.) (grifo acrescentado)

regramentos de diferentes graus de especificidade no que concerne à arbitragem: (i) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes; (ii) a regra específica, aplicável a contratos de adesão genéricos, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e (iii) a regra ainda mais específica, incidente sobre contratos sujeitos ao CDC, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, ainda que satisfeitos os requisitos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96.<sup>14</sup>

Também foi esclarecido que “o art. 51, VII, do CDC se limita a vedar a adoção prévia e compulsória da arbitragem, no momento da celebração do contrato, mas não impede que, posteriormente, diante de eventual litígio, havendo consenso entre as partes (em especial a aquiescência do consumidor), seja instaurado o procedimento arbitral.”

Pode-se aferir que a regra para a arbitragem nos contratos de relação de consumo é que a cláusula compromissória somente prevalece se o aderente ou o consumidor manifestar, posteriormente, quando surgido o conflito, que concorda com a instituição da arbitragem, bem como se desejar, mesmo sem cláusula compromissória resolver o conflito por arbitragem, poderá firmar o compromisso arbitral.<sup>15</sup>

Note-se que a Lei nº 13.129/2015 ao proceder às alterações na LA incluiu um parágrafo no art. 4º, para regular a arbitragem nas relações de consumo em contratos de adesão (“nas relações de consumo estabelecida por meio de contrato de adesão, a cláusula compromissória

---

<sup>14</sup> Ementa: “DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE ADESÃO. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. LIMITES E EXCEÇÕES. ARBITRAGEM EM CONTRATOS DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO. CABIMENTO. LIMITES.

1. Com a promulgação da Lei de Arbitragem, passaram a conviver, em harmonia, três regramentos de diferentes graus de especificidade: (i) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes, com derrogação da jurisdição estatal; (ii) a regra específica, contida no art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96 e aplicável a contratos de adesão genéricos, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e (iii) a regra ainda mais específica, contida no art. 51, VII, do CDC, incidente sobre contratos derivados de relação de consumo, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, ainda que satisfeitos os requisitos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96.

2. O art. 51, VII, do CDC se limita a vedar a adoção prévia e compulsória da arbitragem, no momento da celebração do contrato, mas não impede que, posteriormente, diante de eventual litígio, havendo consenso entre as partes (em especial a aquiescência do consumidor), seja instaurado o procedimento arbitral.

3. As regras dos arts. 51, VIII, do CDC e 34 da Lei nº 9.514/97 não são incompatíveis. Primeiro porque o art. 34 não se refere exclusivamente a financiamentos imobiliários sujeitos ao CDC e segundo porque, havendo relação de consumo, o dispositivo legal não fixa o momento em que deverá ser definida a efetiva utilização da arbitragem.

4. Recurso especial a que se nega provimento.” (Recurso Especial nº 1.169.841 - RJ - 2009/0239399-0, Rel. Min. Nancy Andrighi - j. 06.11.2012)

<sup>15</sup> O art. 3º da LA regula a convenção de arbitragem (gênero) da qual são espécies a cláusula compromissória (art. 4º) e o compromisso arbitral (art. 9º).

só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar expressamente com a sua instituição”), mas referida disposição foi vetada pela presidência da república (vice presidente em exercício).<sup>16</sup>

#### V- Arbitragem Consumerista e sua Operacionalização

Apesar de a LA não contemplar expressamente a arbitragem em relações de consumo e consoante assentado pelo STJ, nada obsta que o consumidor opte em solucionar conflitos oriundos de contratos de adesão ou não, por arbitragem.

Ocorre, que para que a arbitragem consumerista possa ser regularmente utilizada deve-se dar-lhe o devido enquadramento, ou seja, deve ser operacionalizada em ambientes próprios com a participação do Judiciário e dos setores envolvidos. É matéria que envolve política pública, na linha do disposto no art. 4º, inciso V do CDC.

Neste contexto e em perfeita sintonia com os demais instrumentos legais de solução consensual e adequado de conflitos<sup>17</sup> regulados no NCPC (art 165)<sup>18</sup> e na Lei de Mediação (Lei nº 13.140, de 26.06.2015), que determinam a criação de Centros Judiciários de solução consensual de conflitos (art. 24)<sup>19</sup> é que a arbitragem consumerista encontrará campo fértil para ser cultivada. Ademais, referida providência está em consonância com a Resolução do Conselho Nacional de Justiça- CNJ nº 125 de 29.11.2010, que regula a Política Judiciária Nacional de

---

<sup>16</sup> Cf LEMES Selma Ferreira, “Arbitragem e os Vetos à Nova Lei”, *Jornal Valor Econômico*, 15.06.2015 (disponível em: <http://selmalemes.adv.br/artigos/Artigo%201-Arbitragem%20e%20os%20vetos%20%C3%A0%20nova%20lei.pdf>) e “Anotações sobre a Lei de Arbitragem”, *RArb*, nº 47, out./dez., 2015, p.37/44.

<sup>17</sup> Cf CARMONA Carlos Alberto, *Arbitragem e Processo, um Comentário à Lei nº 9.307/96*. São Paulo: Atlas, 3ª ed., 2009, p. 32/33.

<sup>18</sup> “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.”

<sup>19</sup> “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.”

tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.<sup>20</sup>

A operacionalização da arbitragem consumerista a ser colocada à disposição dos jurisdicionados nos Centros Judiciários observaria rito processual próprio.

O projeto para desenvolver o sistema de solução de conflitos de consumo por arbitragem deveria pautar-se pelos princípios da informalidade e da gratuidade (ou fixados em valores ínfimos). Seriam instituídas Comissões ou Juntas de Arbitragem Consumerista no âmbito dos Centros Judiciários acima mencionados.

A experiência verificada em Portugal e Espanha, por meio das Juntas Arbitrais de Consumo, que surgiram por incentivo da União Européia no Programa de Facilitação de Acesso à Justiça<sup>21</sup> poderia servir de referência para os Centros brasileiros. Poderiam ser criadas Comissões ou Juntas de Arbitragem nos referidos Centros Judiciários, que têm a tarefa de fomentar a prática e a operacionalização da mediação e conciliação. Mencionadas Comissões ou Juntas poderiam atuar em conflitos setoriais, tais como seguros, abalroamento de veículos, serviços em geral, eletrodomésticos etc.

A forma para dar início à arbitragem seria por meio de um simples Requerimento de Arbitragem, por uma opção voluntária do consumidor,

---

<sup>20</sup> Referida Resolução esclarece: "**CONSIDERANDO** que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa; **CONSIDERANDO** que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação; **CONSIDERANDO** a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios; **CONSIDERANDO** a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça; **CONSIDERANDO** que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;" (grifo acrescentado). Sobre a Resolução Nº 125 do CNJ verificar o artigo de LEVY Fernanda, MANDELBAUM Helena, BAYER Sandra et al., disponível em: <http://testemediare.tempsite.ws/2016/03/07/resolucao-n-125-do-conselho-nacional-de-justica-leitura-comentada/>

<sup>21</sup> " [A União Européia] ao mesmo tempo que insiste na criação de formas processuais e até jurisdições adaptadas a pequenos litígios, inseridas dentro de estruturas tradicionais, tem vindo a recomendar a adopção de esquemas complementares de regulação desses mesmos litígios. Procedimentos mais leves e rápidos, menos dispendiosos e menos formais. Esquemas paralelos, extra-judiciais, entroncados nas especificidades institucionais e experiências de cada uma das sociedades em que se inserem." (SANTOS João Afonso dos, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, (prefácio) CARRAPIÇO, Joaquim (organizador), Lisboa: Instituto do Consumidor, s/d, p. 5.

ou seja, não seria necessário ter cláusula compromissória prévia. Os árbitros poderiam solucionar o conflito com base no direito ou por equidade (art. 2º da LA).

Como incentivo ao uso da arbitragem em relações de consumo, poderia ser firmado o *Convênio Arbitral* com as empresas dos setores de serviços e fornecimento de bens. Desta forma, para elas, a arbitragem teria efeito vinculante, se o consumidor aceitasse submeter o conflito à arbitragem. Essas empresas poderiam divulgar a possibilidade de solucionar eventuais conflitos por meio de arbitragem nas Comissões ou Juntas Arbitrais que funcionariam nos Centros Judiciários e ostentariam nos seus produtos um *Selo de Qualidade* esclarecendo ser empresa que pratica a *Oferta de Arbitragem*.<sup>22</sup>

Seria constituído um painel arbitral para cada caso específico e o corpo de árbitros seria composto por técnicos indicados por associações de classe de ambos os lados (consumidores e fornecedores de bens e serviços). O presidente do painel de árbitros deveria ser bacharel em direito e todos os membros do painel deveriam submeter-se a um curso de capacitação em arbitragem consumerista. Também, se fosse o caso, a indicação de árbitros poderia observar o disciplinado para a indicação de mediadores e conciliadores dos Centros Judiciários. Como sugestão, o procedimento arbitral teria um rito próprio e simplificado e não haveria a possibilidade de reconvenção. A duração do processo não poderia ultrapassar quatro meses e a sentença arbitral teria efeito vinculante, podendo ser executada quando não cumprida espontaneamente, seguindo os trâmites da LA.

Importa notar que esse procedimento especial estaria em consonância com a LA, que permite às partes criar o rito da arbitragem, desde que observem a igualdade de tratamento das partes, o contraditório e o livre convencimento racional motivado do árbitro (art. 21, § 2º da LA).

## VI - Conclusão

A arbitragem consumerista, devidamente organizada, pode ser uma realidade no Brasil. O momento atual é propício e alvissareiro, já que vivemos época de mudanças na prestação jurisdicional, valorizando sobremaneira os meios consensuais de solução de conflitos. Para tanto, é necessário que o Judiciário, em diálogo com os empresários e órgãos

---

<sup>22</sup> “ A experiência [espanhola] tem demonstrado que a promoção e o impulso do Sistema Arbitral de Consumo para ser eficaz deve concentrar seus recursos e esforços basicamente no setor empresarial.” LARA GONZÁLEZ Rafael, “La organización del sistema arbitral de consumo”, In: *Estudios sobre Arbitraje de Consumo*, RICHARD GONZÁLEZ Manuel, RIAÑO BRUN Iñaki e RIFÁ SOLER José María, (coords.). Navarra: Aranzadi, 2011, p.160. (tradução livre)



de defesa do consumidor envidem esforços para prover à arbitragem consumerista uma estrutura própria.

Consoante ressaltado por Joaquim Carrapiço: “facilitar o acesso dos consumidores à justiça é um projeto ambicioso, mas também um imperativo das sociedades modernas. Uma das vias é perseguir os objectivos de melhorar, simplificar e racionalizar o funcionamento dos tribunais judiciais, de forma criativa e descomplexada. A outra via é apostar na composição extrajudicial de litígios, na arbitragem, que possui a virtualidade de aproximar a justiça do quotidiano e assim permitir sua efectiva realização.”<sup>23</sup>

Em conclusão, somente com uma estrutura administrativa adequada, moldada às peculiaridades dos tipos de conflitos de consumo, poderemos ver a arbitragem consumerista vicejar no Brasil.

### **Selma Ferreira Lemes**

*Advogada, mestre e doutora pela Universidade de São Paulo. Co-autora da Lei de Arbitragem. Foi membro brasileiro da Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional- CCI.*

---

<sup>23</sup> CARRAPIÇO, Joaquim António, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, CARRAPIÇO, Joaquim (org.), Lisboa: Instituto do Consumidor, s/d, p.24.