

O Uso da Arbitragem nas Relações de Consumo

Quando o assunto é arbitragem em relações de consumo as discussões, no Brasil, abdicam da racionalidade e razoabilidade e resvalam para a passionalidade. São aqueles temas tabus, que precisam ser enfrentados e desmistificados.

Não existe nenhuma proibição em solucionar controvérsias consumeristas por arbitragem. Ao contrário, o Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei n. 8.079/90), textualmente incentiva a utilização dos mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo no art. 4º, V. Todavia, a celeuma se instala quando se verifica que o legislador erigiu no rol das denominadas cláusulas abusivas as que “determinem a utilização compulsória da arbitragem” (art. 51, VII). Contudo, entendemos que a nova lei de arbitragem (Lei nº 9.307/96) revogou referido dispositivo, já que a abordagem é nova e as premissas diferentes.

Nos denominados contratos de adesão, aqueles em que as partes assinam sem poder negociar as cláusulas, a lei de arbitragem outorgou-lhes tratamento peculiar, ao estabelecer que a iniciativa à arbitragem, nestas condições, deve partir do consumidor, e não lhe pode ser imposta. Há certos formalismos que devem ser respeitados, tais como, a cláusula estar em negrito, com visto especial ou em documento separado. São requisitos de proteção ao consumidor e não se prestam a abusos, tais como, exigir que o consumidor assine o contrato com a cláusula inserida ou não esclarecer a ele o que isso significa. Nestas situações a arbitragem somente terá força vinculante para o proponente (empresa) e não para o aderente (consumidor), que poderá, se quiser, dirigir-se ao Judiciário.

Mas à parte estas filigranas jurídicas, no momento atual, muito mais importante revela-se incentivar o uso dos sistemas extrajudiciários de solução de disputas e, para tanto, instituir órgãos sérios, idôneos e competentes para gerenciar processos e solucionar conflitos envolvendo o fornecimento de bens e serviços aos consumidores. As referidas instituições poderiam atuar em conjunto com órgãos públicos (federal, estadual ou municipal) e entidades vinculadas aos dois lados envolvidos, empresas e consumidores e processar arbitragens gratuitas ou a custos ínfimos. As áreas mais convidativas, entre outras, seriam as dos serviços de reparação de automóveis, seguros, bancários, tinturarias, aquisição de eletrodomésticos, etc. Nenhum impedimento legal existe, basta ser pró-ativo, ter boa vontade e descortino.

Atualmente, muitas empresas já perceberam que resolver rapidamente este tipo de problema agrega valor aos seus produtos e atividades, tal como quando instituíram a figura do ouvidor (“ombudsman”) nas empresas. O consumidor precisa apenas estar devidamente informado de como deve proceder diante de um problema, informação esta prestada pelo fabricante ou prestador do serviço. A reclamação poderá ser efetuada na instituição indicada, que com independência, imparcialidade, lisura, transparência e profissionalismo resolverá gratuitamente a controvérsia. Não demanda cláusula arbitral tradicional no contrato, mas cláusula em que a empresa oferece a possibilidade de solucionar a questão por arbitragem, se

o consumidor assim desejar, ficando livre para acorrer à instituição arbitral indicada ou ao Judiciário. É indubitável que esta iniciativa insere-se no contexto da responsabilidade social da empresa.

Em 1999 o então Ministro da Justiça recebeu proposta de um plano piloto para desenvolver a arbitragem nesta área, com a colaboração conjunta do setor público e privado. Mas esta iniciativa dormita até hoje nos escaninhos da Secretaria de Direito Econômico.

Na União Européia esta preocupação está em pauta desde 1985 e inúmeras iniciativas foram adotadas para facilitar o acesso à Justiça pelos consumidores, atentando para a necessidade de proteção em face das desigualdades dos poderes do mercado, o excessivo custo dos processos judiciais (comparado com as quantias em litígio), a falta de familiaridade do consumidor com o jargão jurídico e os tribunais (rígido formalismo do procedimento e demora dos processos) etc. Hoje está implantada a Rede Extrajudicial Européia e a arbitragem foi estendida até para o comércio eletrônico.

Em Portugal, os Centros de Resolução de Disputas Consumeristas são líderes da arbitragem registrando entre 2000/2001 a média dez mil casos. A Argentina, cuja legislação de consumo também fomenta a arbitragem, regulamentou a instituição do Sistema Nacional de Consumo que, em 2002, registrou 2.698 sentenças arbitrais.

Em São Paulo há arbitragens consumeristas no Conselho Arbitral de São Paulo – CAESP (www.caesp.org.br) que firmou com a empresa General Electric – GE convênio em que esta se compromete frente aos seus consumidores, nos casos indicados, a aceitar a arbitragem, se assim preferirem, em vez de dirigirem-se ao Judiciário.

Enfim, a necessidade de dotar o Brasil de um sistema nacional de solução de conflitos de consumo constitui agenda inadiável da sociedade brasileira.

Selma Ferreira Lemes, advogada, mestre e doutora pela Universidade de São Paulo. Membro da Comissão Relatora da Lei de Arbitragem.

Obs.: Este artigo é o **quarto** de uma série de 10 artigos publicados no Jornal Valor Econômico em 2003.