

A UTILIZAÇÃO DA ARBITRAGEM NA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS DE CONSUMO

EL USO DEL ARBITRAJE EN LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO

Rodrigo dos Santos Ribeiro

RESUMO: O artigo aborda a utilização da arbitragem nos conflitos de consumo. É uma necessidade do Estado Democrático de Direito, haja vista seu dever de “promover na forma da lei, a defesa do consumidor” (art.5º, inciso XXXII da Constituição Federal), obrigação cuja consecução fica prejudicada pela ineficiência da jurisdição estatal. A arbitragem pode ser um eficaz instrumento de resolução de controvérsias de consumo, isso porque, garante cidadania aos consumidores resolvendo seus conflitos de forma rápida e também por instrumentalizar a eliminação de uma gama de demandas que seriam destinadas ao Judiciário. Esclarece-a que não será a perda da legitimação do Estado para solução deste tipo de litígio, mas sim um modo de proporcionar uma alternativa aos consumidores que não somente é do ineficiente e sobrecarregado Judiciário. A incidência do princípio informativo nas relações de consumo torna obrigatória a facilitação dos meios de defesa do consumidor.

Palavras-chave: arbitragem; controvérsias de consumo; solução alternativa de conflitos.

RESUMEN

El artículo se refiere sobre el uso del arbitraje en los conflictos de consumo, con la participación de los consumidores y proveedores. Es una necesidad de un Estado democrático. Hay un deber registrado en la Constitución de la República Federativa del Brasil, que dijo el deber del Estado para "promover conforme la ley, la protección del consumidor" (art.5º, XXXII Constitución Federal de la Republica de Brazil). Puede ser un instrumento eficaz para resolver los conflictos de consumo, porque, además de asegurar la ciudadanía para los consumidores, resolver conflictos de forma rápida y eficiente y con menores costos, tendrá también el desbloqueo de la Judicatura. Por lo tanto, tratar de demostrar lo que fue y lo que se puede hacer para mejorar el uso del arbitraje en la solución de los conflictos de consumo, con el objetivo de cumplir con el deber de proteger que el Estado tiene para los consumidores, y también como una herramienta que permita la eliminación de muchos procesos que se empezados en a la judicatura.

Palabras-clave: arbitraje; conflictos de consumo; mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

INTRODUÇÃO

Uma das discussões mais em voga nos últimos tempos dentro do processo civil brasileiro é a morosidade do Judiciário. A Emenda Constitucional nº 45 de 2004 garantiu a todos, no âmbito judicial e administrativo, a “razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (art.5º, inciso LV da Constituição Federal). É uma garantia constitucional, ou seja, alçada a um nível de extrema importância dentro do contexto social e jurídico brasileiro.

Verifica-se que o processo jurisdicional brasileiro não está eficaz, não consegue proporcionar justiça em tempo razoável. O principal problema é a questão da falta de estrutura e funcionários. Indica-se que há um erro na busca incessante pelas mudanças processuais com base apenas na letra da lei. A principal modificação que tem de ocorrer é uma melhoria de gestão da justiça brasileira, com mais funcionários, melhor estrutura e funcionamento administrativo eficaz.

Desta maneira, a busca por meios alternativos é uma das possíveis soluções frente à falta de modificação na situação do Poder Judiciário. O Estado, que assumiu a tutela da resolução de conflitos, adquiriu este poder com a prerrogativa de proporcioná-lo com eficiência. Quando esta não é alcançada, deve intermediar e facilitar a resolução por mecanismos privados.

Neste sentido, o microssistema do direito do consumidor resta ameaçado por esta ineficiência. Os consumidores que já estão em posição de inferioridade frente aos fornecedores se sentem ainda mais prejudicados quando tentam resolver seus conflitos perante os órgãos jurisdicionais. Está se tornando vulgar a letargia do processo. Está quase chegando-se ao ponto de não se ver mais nesta situação uma aberração, mas sim uma consequência natural.

Segundo Roberto Senise Lisboa:

O consumidor vem encontrando várias dificuldades em buscar o provimento jurisdicional: não sabe como efetuar a reclamação; reluta em entregar a causa a um advogado, enquanto não adquire plena confiança ou se encontra e situação tal que ele se torne imprescindível; teme pelos elevados custos processuais; não confia na justiça por causa da morosidade e mesmo por discordar de decisões amplamente criticadas pela imprensa; e assim por diante. Deve-se estabelecer um sistema judiciário que seja acessível a todos, independentemente de sua condição social ou econômica, e que produza resultados individual e socialmente justos (LISBOA, 2001, p.91).

Além dos prejuízos financeiros sofridos com esta lentidão, há também o aspecto psicológico que fica abalado. O consumidor é lesado pelo fornecedor e também por quem deveria cuidar de sua proteção e evitar que mais prejuízos sejam sofridos. O Estado na sua função de pacificação social provoca ainda mais danos aos cidadãos, gerando sentimento de injustiça, impunidade e desamparo.

Por isso, neste estudo, enfocou-se a busca por um meio de solucionar as controvérsias de consumo que fosse eficaz, célere e mais vantajoso para os consumidores lesados. Nesse sentido analisou-se a arbitragem como mecanismo de solução, a qual consiste em um processo alternativo muito semelhante ao processo jurisdicional. Nele há a presença de um

árbitro ou colégio arbitral, geralmente escolhido pelas partes, que vai decidir o conflito emitindo um laudo ou sentença arbitral e assim como ocorre com a sentença emitida pelo juiz, possui eficácia de coisa julgada e vincula as partes.

A arbitragem é utilizada na maioria das vezes em conflitos referentes ao Direito Empresarial e Internacional, principalmente no comércio internacional. Contudo, verificou-se que ela pode ser um eficaz instrumento de resolução de controvérsias de consumo, isso porque, além de se garantir cidadania aos consumidores, resolvendo seus conflitos de forma rápida e eficiente (quando as partes não estipulam prazo, a lei prevê que o seu término deve ser no máximo em seis meses, art.23 da Lei nº 9307/96), tem custos menores (o que facilitaria o acesso à justiça). Ter-se-á também o desafogamento do Judiciário, principalmente do sobrecarregado Juizado Especial Cível, beneficiando outros tipos de demandas.

Neste sentido, José Celso Martins explicita que:

O procedimento arbitral deve ser visto como uma ampliação do acesso à justiça para a solução das questões relacionadas ao direito de consumo. O que limita sua utilização é o desconhecimento das empresas e dos consumidores de como poderão valer-se do instituto e conseqüentemente quais as suas reais vantagens (MARTINS, 2011).

Além disso, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor em seu art.4º, inciso V, afirma que um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo é o incentivo de “de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”.

Ressalta-se que comportam a instituição do procedimento arbitral apenas os direitos patrimoniais disponíveis dos consumidores.

MATERIAIS E MÉTODOS

Na consecução da pesquisa aplicou-se os ensinamentos de diversos autores nacionais, referenciados ao longo do texto, assim como ideias de doutrinadores estrangeiros, principalmente oriundos da Espanha e Argentina, países que também contribuíram através de suas legislações e experiências no assunto. Buscou-se uma visão crítica destas postulações a fim de produzir uma autêntica e nova visão acerca do tema.

Os meios empregados foram a pesquisa bibliográfica, incluída a leitura e fichamento de obras brasileiras e estrangeiras, além de artigos e periódicos sobre a questão em estudo, sendo que foram devidamente indicados ao longo do trabalho.

Os textos legais que foram utilizados são a Constituição da República Federativa do Brasil, a Lei nº 9.099 de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais, a Lei nº 9.307 de 1996 que regula a arbitragem no Brasil e a Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa e Proteção do Consumidor).

RESULTADOS

PODER JUDICIÁRIO

MOROSIDADE DO PROCESSO

Averigua-se a existência de uma relação conflituosa entre celeridade processual e segurança jurídica, uma vez que o excesso de formalismos que reinam no processo civil brasileiro conduzem a dilatações indevidas dos procedimentos. Ou seja, a busca pela proteção dos direitos das partes pode fazer com que o direito maior de ter a prestação em tempo hábil não seja alcançado.

Isso é de relevância neste estudo presente. Pretende-se demonstrar que, assim como outros bens jurídicos, os direitos do consumidor devem ser tutelados de maneira rápida, sem delongas.

Além da existência de entraves relacionados ao próprio processo em si, verifica-se que a falta de estrutura e funcionários contribuem de forma decisiva para a atual situação do Judiciário brasileiro. Fala-se na ocorrência de uma má-vontade política em equipar tal Poder Estatal. Não se pode cobrar rapidez dos juízes e funcionários se não se proporciona a devida aparelhagem para que suas tarefas sejam feitas.

Ao passo também, a população brasileira tornou-se mais consciente de seus direitos pelos fatores ligados ao aumento da informação e da própria escolaridade. Dessa maneira, o próprio número de demandas aumentou, haja vista que as pessoas estão sempre na busca por poder fazer valer os seus direitos.

Na maior parte das vezes, os cidadãos deixam de procurar a solução por saber que isso levaria muito tempo e também pelos custos do processo. Há também a falta de informação de que em causas de até 20 (vinte) salários mínimos, as quais residem a maioria das controvérsias consumeristas, não necessitam da presença de advogado quando levadas aos Juizados Especiais.

Por outro lado, existe o aspecto do conceito de acesso à justiça. O Estado veda a autotutela, punindo quem busca, ainda que por interesse legítimo fazer justiça pelas próprias mãos, salvo quando a lei permite (art.345 CPb). Dessa maneira, o Estado ao proibir a satisfação particular deve proporcionar mecanismos de acesso à justiça aos cidadãos, para que estes consigam, mediante instrumentos hábeis, a solução de seus litígios.

O acesso à justiça não compreende apenas o Judiciário. Muito se tem discutido sobre o tamanho da amplitude deste conceito. Há que se proporcionar também o ingresso a outros meios de solução de conflitos, como a mediação e a arbitragem. O Estado ao instituir os Juizados Especiais Cíveis (Lei 9099/95) coloca a princípio a tentativa de conciliação das partes. Assim, mesmo que não adentrem necessariamente a um processo, mas consigam

resolver seus litígios de uma maneira diversa, como o é a conciliação, as partes terão tido o acesso

O direito fundamental do acesso à justiça não se resume simplesmente apenas em se proporcionar o acesso ao Judiciário ou outro mecanismo alternativo. Não basta apenas o demandado poder requerer a solução de sua controvérsia. Faz-se necessário também que seja proporcionado a ele um processo justo, ou seja, que o devido processo legal seja observado. Por conseguinte, não se deve ter uma visão pequena sobre este conceito fundamental. Além de se referir ao acesso não só à Jurisdição, também não se resume na simples admissão. A justiça só será alcançada quando o processo for efetivo e eficaz ou o interesse for solucionado por mecanismos alternativos.

Nesse sentido surgiram críticas pelo fato de que nos últimos anos se proporcionaram diversos mecanismos de acesso à justiça, mas não houve um aparelhamento do Judiciário a fim de que a efetividade ocorresse. Um dos exemplos é o caso dos Juizados Especiais Cíveis. Nas demandas até 20 (vinte) salários mínimos, não se exige o acompanhamento por um advogado. A assistência proporcionada pela Justiça Gratuita também facilitou a vida das pessoas que não tem condições de arcar com as elevadas custas do processo, além do que a prestação da advocacia pelas Defensorias Públicas também contribuíram e muito.

Ao passo dessas mudanças, a estrutura da Justiça continuou a mesma. A Lei dos Juizados Especiais Cíveis (9099/95) afirma que é de 15 dias o prazo para que a audiência de conciliação seja realizada após o registro do pedido pelo autor. Contudo, sabe-se que este prazo não é respeitado. Diante desta situação, a maioria dos advogados preferem não adentrar com suas ações no procedimento sumaríssimo dos JESPs.

Necessidade de atuação célere na solução de controvérsias de consumo

Como afirma Claudete de Souza, a necessidade de atuação célere neste tipo de litígio reside nos seguintes aspectos:

Nas sociedades industriais avançadas, o conflito gerador de disputas judiciais apresenta-se como um movimento contínuo, regulado e, com frequência, não violento. Como exemplo dessa assertiva, temos os conflitos surgidos naturalmente, quando há partes negociando tudo aquilo que envolve patrimônio, ou seja, direitos disponíveis. Consequentemente, há que se criar mecanismos que resolvam esse conflito com a mesma agilidade e facilidade com que são criados! A engrenagem capitalista pede isso. (...) Não compõe, esse prejuízo, apenas o fator monetário, mas também, o equilíbrio emocional e o psíquico, donde se conclui que em algumas áreas do Direito não cabe apenas e tão somente esse tipo de decisão como solução ideal para realização de justiça. Justiça é resposta adequada e a tempo. Mas sabe-se que na maioria das vezes, o aparato judicial existente no país não propicia às partes do processo judicial essa possibilidade (SOUZA, 2010).

É comum nas compras de pequena soma os consumidores não levarem a desavença a juízo. Esta prática apenas estimula ainda mais que as empresas continuem fornecendo produtos com defeito.

O mundo moderno trouxe dinamismo às relações sociais. Os dissídios são criados a todo momento, dado que as interações entre os indivíduos ocorrem de maior monta. Dessa forma, se não for criado um meio eficaz de solução destas controvérsias, o congestionamento do Judiciário ficará mais problemático.

MECANISMOS DE SOLUÇÃO

Diante da ineficiência do Estado em tutelar os interesses do consumidor lesado, uma das alternativas indicadas pela doutrina é a arbitragem, instituto pouco utilizado no Brasil, mas que tem experiências de sucesso em outros países, como Espanha e Argentina. Realmente, a instituição de mecanismos alternativos pode ser uma solução plausível diante da caótica situação do Judiciário brasileiro.

O sistema arbitral de consumo espanhol constitui, sem dúvida, exemplo de via alternativa de composição de conflitos com altíssimo grau de efetividade e celeridade e que goza, ademais, de grande prestígio junto ao mercado de consumo na Espanha. Os tão temidos riscos que seriam inerentes à arbitragem de conflitos de consumo restaram resolvidos pela natureza pública das juntas arbitrais, cujo presidente é sempre funcionário da administração (MARTINS, 2011).

Eduardo Antônio Klausner apresenta de forma sucinta e clara os principais aspectos que justificam a promoção da arbitragem na solução de litígios relativos a consumidores e fornecedores:

Diante da experiência internacional bem sucedida, verifica-se que a arbitragem como meio alternativo para a solução de lides decorrentes de contratos de consumo é viável e recomendável, em especial diante de um aparato judiciário estatal insuficiente e oneroso, bastando que o Estado participe efetivamente na instituição destes organismos, regulando-os e fiscalizando-os, permitindo o acesso do consumidor a mais esta opção, sempre atento as especificidades dos seus direitos, e sem privá-lo de preferir a jurisdição estatal (KLAUSNER, 2005).

O citado autor foi muito feliz em sua colocação, pois abordou em seu pensamento importantes aspectos que devem ser levados em conta neste estudo. Primeiro que a experiência internacional é positiva, segundo que aponta que o Estado deve participar efetivamente na instituição (um dos pontos a seguir aclarados será o de que há no Brasil a cultura do “protecionismo estatal”, que de forma simples pode ser definido como a necessidade de sempre se ter um órgão oficial para que as pessoas coloquem credibilidade em

algum instituto) e terceiro que deve-se permitir o acesso ao consumidor a esta opção, sem privá-lo contudo, do acesso ao Judiciário.

Não significa isto que o consumidor terá apenas a opção pelo procedimento da arbitragem, retirando a competência estatal para dirimir este tipo de controvérsia, mas sim dar-lhe a opção de um procedimento mais simplificado e célere, além do que pode ser mais barato, haja vista a desnecessidade da assistência por advogado.

Os Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei nº 9.099/95 já traziam a previsão da instituição do procedimento arbitral caso a conciliação das partes não acontecesse. De início, na audiência de conciliação é alertado às partes que a opção pelo procedimento da referida lei importará na renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido no art.3º (que é de quarenta salários mínimos), salvo na hipótese de conciliação. Percebe-se que é uma medida criada para incentivar a conciliação das partes, uma vez que pode levar a um acordo com valores maiores. Conforme afirmado, se a conciliação for infrutífera, antes de adentrar ao procedimento previsto na Lei nº 9.099/95, as partes poderão fazer a opção pela arbitragem.

Diferentemente do que ocorre normalmente quando ela é instituída mediante cláusula compromissória ou pelo compromisso arbitral, no Juizado ela é estabelecida apenas com a escolha do árbitro pelas partes, que deverá ser um dos juízes leigos, os quais são recrutados dentre advogados com mais de cinco anos de experiência. O árbitro escolhido conduzirá o processo com os mesmos critérios que o juiz, ou seja, terá “liberdade para determinar as provas a serem produzidas, para apreciá-las e para dar especial valor às regras de experiência comum ou técnica” (art.5º). Além disso, pode decidir por equidade. O laudo será apresentado ao término da instrução ou nos 5 (cinco) dias subsequentes, sendo homologado pelo juiz por sentença irrecorrível (assim como ocorre no procedimento da arbitragem previsto pela Lei nº 9.307/96, em que a sentença arbitral é irrecorrível). Entende-se, então, que a escolha do árbitro pelas partes equipara-se ao compromisso arbitral.

Um dos pontos indicativos do esparso desenvolvimento da arbitragem no Brasil é o fato de que antes do advento da Lei nº 9.307/96 a cláusula arbitral necessitava de ulterior compromisso arbitral para que fosse considerada válida. Não bastava somente a sua instituição. Além disso, havia a exigência legal de que o laudo arbitral produzido fosse homologado judicialmente a fim de que produzisse os mesmos efeitos da sentença judicial.

Como dito, após o advento da Lei Marco Maciel (como é denominada a Lei nº 9.307/96) estas duas exigências não mais existem. Conforme o art.475-N do Código de Processo Civil afirma, a sentença arbitral é considerada título executivo judicial. Ademais, com as mudanças implementadas a arbitragem pode ser instituída mediante cláusula em um

contrato, a denominada cláusula compromissória ou por compromisso arbitral, não havendo necessidade de que a primeira seja complementada pela segundo.

Antes destas inovações a necessidade de homologação pelo Poder Judiciário era vista como entrave a utilização deste mecanismo, pois impedia que o procedimento fosse célere como desejado.

Fátima Nancy Andrichi demonstra esta evolução e indica que o procedimento arbitral vem sendo mais utilizado, mas não na área de relações de consumo:

Em matéria veiculada no Valor Econômico, em 18.02.2005, foi mencionada pesquisa do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) demonstrando que, nos últimos seis anos, o uso da arbitragem aumentou 45% no Brasil. Outro dado estatístico relevante foi disponibilizado no sítio do Sindicato Nacional dos Juizes Arbitrais do Brasil, noticiando que em São Paulo, entre as 1.500 maiores empresas do Estado, 45% incluem em seus contratos a convenção de arbitragem. É fato, portanto, que as controvérsias, sobretudo oriundas do cumprimento de contratos comerciais e até mesmo algumas de natureza trabalhista, têm sido submetidas à arbitragem. O Brasil já conta com Câmaras Arbitrais especializadas em litígios trabalhistas, sendo um exemplo o Conselho Arbitral do Estado de São Paulo - CAESP. Para melhor ilustrar a aplicação da arbitragem no Brasil, importante apontar para estatística divulgada no sítio do CAESP que revela que, desde 1998, data de sua fundação, até o final de 2004, esta instituição já resolveu 12.173 pendências trabalhistas e 2.235 controvérsias comerciais. Contudo, os mesmos dados estatísticos demonstram que a arbitragem tem sido pouco utilizada em outras áreas do direito. Durante o período de 2004, por exemplo, dos 3.688 litígios submetidos ao CAESP, apenas 297 discutiam questões de natureza cível e somente 2% destas controvérsias relacionavam-se a conflitos de consumo. Ora, se o procedimento arbitral tem se mostrado um meio célere e eficaz de solucionar controvérsias, é preciso questionar por que, usualmente, os litígios de consumo não têm sido submetidos à arbitragem. Será que a arbitragem não é um meio hábil para resolver conflitos de consumo? (ANDRIGHI, 2006).

Tendo em conta que o consumidor possui uma condição de inferioridade em relação ao fornecedor, a denominada vulnerabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor, não se deposita muita fé na utilização do procedimento arbitral nesta área. É o denominado “protecionismo estatal”, termo empregado por Yvana Savedra de Andrade Barreiros:

No Brasil, além dos ventos contrários à arbitragem, conforme elucida Patrícia Galindo da Fonseca, o protecionismo estatal acabou por gerar "a convicção de ser o Estado a única instituição apta a solucionar questões envolvendo os seus jurisdicionados [...] e de que só juiz satisfaz os requisitos necessários e se investe de autoridade para julgar problemas jurídicos. (BARREIROS, 2009).

O termo “protecionismo estatal” é empregado para denominar a necessidade que a população e parcela da doutrina têm de sempre tentar encontrar a solução dos problemas no próprio Estado, de ser imprescindível a tutela estatal perante os problemas. Ao longo do

estudo será demonstrado que para que essa imagem pereça, faz-se inevitável que o próprio Judiciário invista na promoção da arbitragem, que exista também um órgão governamental de fiscalização dos tribunais arbitrais e dos próprios árbitros, tudo isso para conseguir a confiança dos cidadãos.

O próprio Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no Capítulo que trata da Política Nacional de Relações de Consumo contempla um princípio de promoção de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo:

Art. 4º A Política Nacional das 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 **mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (grifos nossos)**;

Contudo, como grande parte das relações de consumo se baseiam em contratos de adesão, a previsão do art.51, VII do CDC traz dúvida quanto à possibilidade de uso da arbitragem. Neste artigo descreve-se como abusiva a cláusula contratual que prevê a determinação da utilização compulsória da arbitragem. Mas o art.4, §2º da Lei nº 9.307/96 traz a seguinte disposição:

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.

Surgiu a incerteza, então, se houve uma revogação do disposto no CDC. Diversas correntes doutrinárias surgiram para explicar o assunto. Dentre os diversos autores que trataram do tema, Eduardo Antônio Klausner é o que apresenta as mais variadas posições. Segundo Klausner, cinco são as correntes doutrinárias.

A primeira posição é a que defende que é complementamente proibida a utilização da arbitragem na solução de conflitos de consumo, pois entendem que esta cláusula estaria sido colocada no contrato de forma abusiva.

Uma segunda corrente entende ser possível a instituição da arbitragem, isso porque a previsão do art.4º da Lei “Marco Maciel”, por ser uma norma específica que disciplina o procedimento arbitral, derogou a previsão do CDC, haja vista que o art.4º, § 2º:

(...)contém expressa disposição aplicável aos contratos de consumo, quase sempre de adesão, sendo perfeitamente viável estipular-se a arbitragem como meio de solução de eventual controvérsia surgida do contrato, tanto

previamente, no momento em que as partes firmam o contrato por meio da cláusula compromissória, atendida as exigências do parágrafo, como posteriormente ao surgimento do litígio por meio de convenção arbitral. E caso o consumidor resista a instituição do juízo arbitral, poderia a ele ser arrastado em razão do art. 7º. da citada lei. Frisam ainda que a disposição do parágrafo em comento institui um regime formal específico para melhor acautelar os interesses da parte fraca nas relações de consumo (KLAUSNER, 2005).

Quanto à informação de que caso o consumidor resista à instituição da arbitragem ele poderia ser arrastado em razão do art.7º da referida lei, esse é um dos motivos que trazem a repulsa à instituição da arbitragem na solução de conflitos de consumo. É a questão da posição de inferioridade do consumidor e da necessidade de sua proteção.

A terceira corrente defende a necessidade de anuência do consumidor. Sendo assim, a cláusula compromissória seria válida, mas estaria suspensa até o ato do consumidor que demonstre claramente a sua concordância com a instituição do procedimento.

Para a quarta posição doutrinária, a vedação do art.51, IV do CDC ainda está em voga, mas somente para os contratos de adesão: “Quando o consumidor houver negociado livremente as cláusulas do contrato, não haverá restrição para a estipulação de cláusula compromissória” (KLAUSNER, 2005).

Por fim, apresenta-se a corrente que Eduardo Klausner aponta como a mais correta:

(...)afirmam que o dispositivo da Lei 8.078/90, em comento, encontra-se em vigor, e em seus termos só existe impedimento à arbitragem compulsória, conseqüentemente não há restrição para que o consumidor, após a deflagração do litígio, de livre e espontânea vontade decida submeter o conflito a um órgão arbitral devidamente capacitado a julgar sua questão. Esta interpretação afina-se tanto a legislação pertinente, como adequa-se aos princípios de proteção ao consumidor, pois a ele caberá a decisão de escolher a jurisdição privada ou estatal, tornando-se a cláusula compromissória estipulação em seu favor a ampliar o acesso a justiça. Como bem salienta Pedro Batista Martins, a proteção ao consumidor tem por escopo alçá-lo a uma posição onde efetivamente possa livremente negociar, e não transformá-lo em incapaz para tratar de seus negócios. Neste sentido também se coloca a quase integralidade das legislações estrangeiras regedoras da matéria (KLAUSNER, 2005).

Entretanto, apesar de ser um entendimento digno de consideração, o mais moderno e correto parece ser o que admite a possibilidade de instituição da arbitragem até nos contratos de adesão, sem necessidade de ulterior ratificação. Isso desde que os requisitos do art.4º, §2º da Lei nº 9.307/96 sejam observados, quais sejam: que o aderente tome iniciativa de instituir ou concorde expressamente com sua instituição, “por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula”.

ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: A EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

Um dos motivos para a busca da instituição da arbitragem na solução de controvérsias de consumo no Brasil se baseia no fato de a experiência internacional ser positiva. Países como Espanha e Argentina tiveram e ainda colhem frutos da adoção deste mecanismo alternativo de solução de conflitos.

Diferentemente do Brasil, em que há certo preconceito com sua utilização por se pensar em uma possível danosidade ao consumidor (como se a espera pela solução jurisdicional não fosse prejudicial), a Espanha utiliza este procedimento desde meados de 1986.

Nos dizeres de Marcos Paulo Veríssimo:

(...)o grande mérito do direito espanhol foi, justamente, criar um sistema arbitral totalmente baseado na voluntariedade e que, ao mesmo tempo, resulta extremamente efetivo e vantajoso para os consumidores, encontrando crescente adesão por parte desses e de fornecedores e afastando por completo dos litígios, na esmagadora maioria dos casos, a atuação da jurisdição estatal, através do cumprimento espontâneo dos laudos (VERÍSSIMO, 2007).

Segundo o citado autor buscou-se criar um mecanismo prático de solução destas controvérsias, de forma que tornasse viável a reparação de danos econômicos sofridos pelo consumidor, principalmente os de pequeno valor, que antes necessitavam da atuação do Poder Judiciário, que muitas vezes para sua atuação gastava um valor superior aos do prejuízo suportado pelo indivíduo.

A Constituição Espanhola de 1978, em seu art.51.1 previa a exigência de que os poderes públicos garantissem a defesa dos consumidores e usuários, protegendo sua segurança, saúde e seus legítimos interesses. O sistema arbitral de solução de conflitos foi criado com a promulgação da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários, de 19 de Julho de 1984, cujo início contou com a participação dos setores interessados e dos próprios consumidores, além das administrações públicas, de acordo com suas competências.

Paulo Veríssimo aduz:

Assim, iniciou-se, a partir de 1986 e em caráter experimental, a arbitragem de conflitos de consumo na Espanha, de natureza pública, orgânica e institucional. Com relação ao procedimento a ser adotado em tais arbitragens, estabelecia-se a desnecessidade de formalidades especiais, com observância, no entanto, dos princípios da audiência, da igualdade das partes e do contraditório (VERÍSSIMO, 2007).

Em 1988 a Lei Espanhola de Arbitragem é editada. Uma das suas características mais interessantes é a busca pela informalidade e a indicação de que no silêncio das partes, a

arbitragem é de equidade. Com relação ao procedimento arbitral nas relações de consumo, o sistema foi regulado pelo Real Decreto nº 636. Seus princípios basilares são a voluntariedade, caráter vinculante e executivo dos laudos, celeridade, gratuidade e unidirecionalidade.

Assim como ocorre no Brasil, há uma vedação à inserção de cláusula compromissória em contratos de adesão.

Um aspecto interessante também é que as empresas não são obrigadas a aderirem ao procedimento (no sentido de não necessitarem firmar compromisso arbitral com o consumidor) quando há interesse por parte do lesado. Mas, para as que aderirem ao sistema, foi criado um distintivo denominado “*contraseña*” que é muito utilizado para passar uma boa imagem aos consumidores, como ocorre no Brasil com os selos de sustentabilidade ambiental.

Los empresarios o comerciantes pueden realizar ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario. La admisión de una oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo da derecho al empresario o profesional a ostentar un distintivo oficial en todas sus comunicaciones, incorporándose al Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. El uso de este distintivo oficial el empresario o profesional es elemento adicional de calidad, que el empresario o profesional ofrece a los consumidores: la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva. La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios (LA ADHESION de los ..., 2011).

Conforme afirmado a lei espanhola que regulamentou a arbitragem estabeleceu que ela é gratuita, sendo os gastos apenas relativos à produção de provas. Caso alguma destas de interesse comum, as despesas são divididas de forma igualitária.

O convênio arbitral pode-se formar apenas com a solicitação do consumidor, quando o fornecedor já tiver aderido previamente ao sistema arbitral. A solicitação pode ser feita pelo próprio consumidor ou por intermédio de uma associação de consumidores. Em caso contrário, a empresa será notificada, tendo duas opções: aceitar o convênio e dar início ao procedimento; ou recusar, num prazo de até 15 (quinze) dias. O silêncio importa em renúncia.

Formado o convênio, há uma vinculação das partes e dos árbitros (caso tenham aceitado de ofício). Se uma das partes tentar adentrar com uma ação no Judiciário, a adversa pode interpor uma exceção de incompetência de jurisdição.

A mediação será tentada antes de se proceder à arbitragem, desde que as partes não se oponham ou ela já tenha sido tentada sem lograr êxito. Assim como os árbitros, os mediadores também estão sujeitos aos princípios da independência, imparcialidade e

confidencialidade (LA ADHESION de los..., 2011). Se for tentada a mediação, o prazo para apresentar o laudo será suspenso em até um mês.

Frustrada a mediação iniciará-se o procedimento arbitral. O Presidente da Junta escolherá um árbitro ou colégio arbitral dentre os nomes de uma lista de credenciados. Haverá apenas um árbitro quando as partes assim acordarem ou nas causas de menor complexidade e com valor inferior a € 300 (trezentos euros), se assim não se opuserem as partes. Estas também podem elas mesmas designarem um árbitro, que não aquele indicado pelo Presidente da Junta.

O órgão colegiado se forma de maneira interessante. São três árbitros. Um é eleito dentre os propostos pela Administração Pública, outro dentre indicados pelas associação de consumidores e usuários e mais um entre os sugeridos pela organização dos fornecedores. Assim, é um tríduo formado pelos representantes dos três envolvidos na relação, o que torna ainda mais confiável o procedimento. O presidente do órgão colegiado será o árbitro indicado pela Administração, salvo quando as partes quiserem que seja um especialista no objeto da reclamação.

Durante a instrução as partes serão ouvidas e produzirão as provas necessárias. As determinadas de ofício serão custeadas pela Administração e as particulares por cada uma, salvo interesse comum, que será o caso de divisão igualitária. “En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvención frente a la parte reclamante” (LA ADHESION de los..., 2011).

Ao final do procedimento será produzido o laudo arbitral, que possui eficácia de coisa julgada. Terá os mesmos efeitos deste o laudo conciliatório, quando as partes acordarem por si mesmas. Cabe recurso apenas referente à nulidade do laudo, que deverá ser apresentado ante a denominada “Audiência Provincial”.

(...)o laudo arbitral de consumo goza, nos termos da lei espanhola, de eficácia equivalente à das sentenças judiciais, sendo acobertado pelo manto da coisa julgada e podendo ensejar execução a ser promovida no juízo de primeira instância do lugar em que houver sido proferido (VERÍSSIMO, 2007).

O referido laudo deve ser apresentado em um prazo de até 6 (seis meses), cujo de início é o da formação do colégio arbitral. Diferentemente do Brasil, em que a arbitragem por equidade é vista com receio, no procedimento espanhol quando as partes não dizem nada a respeito, institui-se a arbitragem por equidade. O laudo não precisa ser motivado nas arbitragens deste tipo, somente nas por direito é imprescindível.

Um importante princípio deste procedimento é a unidirecionalidade, que veda a reconvenção do fornecedor, dado o caráter de inferioridade do consumidor. Dessa forma, apenas o consumidor pode dar início a procedimento, o fornecedor pode aceitar a sua continuidade, mas não pode propor o seu começo.

A EXPERIÊNCIA ARGENTINA

Assim como ocorreu na Espanha, a Argentina produziu um sistema nacional de arbitragem de consumo. Este sistema foi implantado através do Decreto nº 276/98. A princípio está inserido em duas cidades argentinas: Buenos Aires e Mendoza. Foram criados Tribunais Arbitrais de Consumo onde os consumidores apresentam os conflitos a serem solucionados.

O procedimento tem a duração máxima de 4 (quatro) meses, sendo suas vantagens a rapidez e simplicidade, além de ser gratuito e não necessitar de patrocínio obrigatório por advogado. Tem início com a solicitação por parte do consumidor. O fornecedor é notificado e tem o prazo de 5 (cinco) 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. Este tem eficácia de coisa julgada, tendo caráter vinculante e força executória, podendo ser executável pela via judicial na hipótese da empresa descumpri-lo.

En caso de que la empresa reclamada no acepte someter a arbitraje el planteo efectuado por el consumidor, se remitirá el expediente para su tratamiento como denuncia administrativa prevista en la Ley de Defensa del Consumidor (24.240) ante la autoridad de aplicación respectiva (SISTEMA Nacional de..., 2011).

Maria Fernanda Benzrihen apresenta os princípios norteadores da arbitragem de consumo na Argentina. Segundo a autora, tem-se os seguintes: voluntariedade, haja vista terem a opção pela escolha, não sendo obrigatória a sua instituição; composição tripartida do Tribunal, tendo-se em conta que há um representante das associações de consumidores, um dos empresários e o presidente é um funcionário estatal e unidirecionalidade do procedimento, no sentido de que somente os consumidores podem solicitar de início a arbitragem, eles que dão início, cabendo ao empresário apenas aceitar ou não (BENZRIHEN, 2007).

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ARBITRAL NO BRASIL

Como já foi afirmado em tópico anterior, no Brasil há um certo receio na implantação da arbitragem no país pelo fato de ser um mecanismo privado de solução de conflitos. O termo privado provoca apreensão, no sentido de que traz a ideia de possibilidade de formação de uma sentença arbitral sem observância dos princípios do processo, ou seja, de uma sentença parcial.

Estes pensamentos estão relacionados à posição de inferioridade do consumidor e da possível ocorrência de uma influência do fornecedor, através de seu poder econômico, frente ao árbitro ou tribunal arbitral se for o caso.

Diante desta situação, a participação de órgãos governamentais parece ser uma boa maneira de dar início à sua implantação no Brasil. Yvana Savedra Andrade Barreiros manifesta também este entendimento, indica então a sugestão de Evandro Zuliani:

Conforme sugere Evandro Zuliani, a solução para implantação de uma arbitragem de consumo que tivesse uma rápida aceitação pelos cidadãos brasileiros, cuja mentalidade ainda é significativamente arraigada pela ideia de credibilidade estatal, a exemplo do modelo argentino, seria fazer uso da estrutura estatal. A credibilidade nas estruturas estatais em geral e, especificamente, nos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor, conforme elucida Zuliani, tem sua origem no protecionismo estatal (BARREIROS, 2009).

O citado autor afirma também que esta situação de falta de credibilidade do árbitro perante a sociedade e até mesmo diante dos estudiosos do direito tem como origem a formação romanista, que traz o pensamento de que somente o juiz satisfaz os requisitos necessários para a resolução do conflito.

A indicação de que os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor gozam de boa credibilidade perante a sociedade brasileira reside no fato de uma grande parte de conflitos ser solucionada na esfera administrativa, perante estes órgãos, principalmente o denominado Procon, com atuação na maioria das cidades brasileiras.

Entretanto, a maior parte da população brasileira desconhece a atuação apenas administrativa deste órgão. Caso a empresa não participe da audiência, nada acontecerá com ela, não haverá nenhuma sanção. Caberá então ao consumidor acionar o Judiciário.

Na maioria das vezes, desconhecendo os limites da atuação administrativa que não pode ultrapassar a linha da tentativa de mediar o conflito, o consumidor sente a frustração de aguardar período (muitas vezes longo) para então ser orientado a engrossar as filas do já abarrotado Poder Judiciário (BARREIROS, 2009).

O portal do consumidor (Portal..., 2011), site do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, indica ao consumidor que primeiro tente levar sua reclamação à empresa. Caso esta não solucione o problema, deve ser apresentado o conflito perante os órgãos de defesa do consumidor.

Porquanto, é incentivado primeiramente o acordo entre as partes sem a participação de nenhum órgão do governo. Após, caso este acordo não aconteça, entrará em ação a mediação feita pelos órgãos de defesa do consumidor, como é o caso dos Procon's.

Tomando-se em consideração a atuação deste órgão com funções administrativas, seria de relevância e de importância muito grande que a instituição da arbitragem no Brasil passasse por suas mãos. Utilizar-se de sua credibilidade perante a sociedade será de grande valia.

Assim como ocorreu na Espanha e Argentina, em que o processo de criação de um sistema arbitral passou por fases de experimentação e de atuação do próprio Governo, isto pode ser um ponto de partida para dar início à sua fundação no Brasil. Nestes países, o tríduo de árbitros é formado por representantes dos três participantes da arbitragem, quais sejam, consumidor, fornecedor e Estado.

Percebe-se então que não há uma solução do litígio totalmente privada. Há a participação do Estado, seja através da atuação de órgãos de fiscalização dos Tribunais Arbitrais, seja por meio de seu representante inserido entre os árbitros.

Os benefícios serão a rapidez do procedimento, que de acordo com a Lei nº 9.307/96 deverá ser proferida sentença no prazo estipulado pelas partes, ou em 06 (seis) meses da instituição da arbitragem com a escolha do árbitro, além da gratuidade (com as partes tendo gastos somente com a produção de provas de seu exclusivo interesse) e da desnecessidade de patrocínio por advogado.

Além disso, tem-se que as próprias empresas poderão ficar interessadas na instituição do sistema. Isso porque, com a busca atual pela imagem positiva da fornecedora, poderia se

estabelecer o selo da mesma maneira que ocorre na Espanha. Os consumidores se sentiriam seguros em adquirir produtos da empresa que possui este símbolo, o que trizeria uma relação de confiança entre as partes.

CONCLUSÃO

É notória a necessidade de mudança com relação à proteção dos direitos dos consumidores. Estes necessitam da proteção do Estado frente ao fornecedor em suas relações conflituosas. Por meio do processo que se realiza esta proteção, ou seja, através da solução do conflito pelo juiz o Estado consegue fazer justiça, devolvendo ao consumidor lesado o direito violado.

Analisou-se que realmente o processo jurisdicional não consegue solucionar os conflitos de maneira célere, entendendo-se que esta celeridade é um pressuposto para a efetividade do processo. Desta maneira, a busca por uma solução é um dos reclamos da sociedade brasileira atual. Como se sabe, falta o fomento de propostas reais de resolução do problema. Tem-se a falsa crença de que mudanças na letra da lei são suficientes.

Diante disso, este estudo pretendeu demonstrar que a arbitragem, que é um mecanismo privado e alternativo de solução de conflitos pode tornar-se um eficiente meio de desafogamento do Judiciário brasileiro, principalmente dos Juizados Especiais, caso este instrumento seja implantado na solução de controvérsias de consumo.

Além de possibilitar uma maior rapidez para a solução de outras demandas, na medida em que o tempo destinado para a solução destas desapareceria, há o aspecto da melhor proteção dos direitos do consumidor. Eles teriam uma solução mais rápida, com menos custos e que não exigiria o patrocínio por advogado, o que impede o acesso à justiça para diversas pessoas, uma vez que os defensores públicos estão sobrecarregados, o que faz criar a já lugar-comum no Brasil, fila de espera.

Embasa esta afirmação a experiência internacional bem sucedida na Espanha e Argentina. Estes países implantaram um sistema em que há a participação do Estado, seja na fiscalização, ou na composição do colégio arbitral, que possui um representante dos consumidores, um dos fornecedores e um do Estado, o qual será o presidente, salvo se for convencionado de maneira diversa pelas partes.

Nos dizeres de José Eduardo Carreira Alvim:

Tratando-se de jurisdição privada, possui vantagens sobre a estatal: a expertise do órgão julgador e confiança das partes no mesmo; os procedimentos são mais céleres e desburocratizados, podendo as partes dele participar mais ativamente; prazo certo para prolatar a sentença; não haver duplo grau de jurisdição; poderem as partes autorizar o árbitro a julgar por equidade; e sigilo (ALVIM, 2000 pg.77/78).

Órgãos como o Procon terão importância fundamental neste desenvolvimento. Aproveitar-se de sua credibilidade para incentivar empresas e consumidores a aderirem ao sistema é de grande valia. Para as primeiras, a disponibilização de símbolos para as que aderirem previamente a uma lista pode ser usado em favor delas, uma vez que traz uma imagem de segurança e confiança para com o consumidor.

Portanto, através de medidas realizadas pelo próprio Estado, pode-se estimular a instituição da arbitragem na resolução de controvérsias de consumo no país. Os interesses do consumidor precisam ser tutelados, não sendo suficiente apenas o acesso ao Judiciário, mas sim o acesso à justiça, compreendido não somente no acesso à jurisdição estatal, e sim no alcance da justiça e pacificação social, mesmo que através de mecanismos privados.

REFERÊNCIAS

Obras Citadas

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **Arbitragem nas relações de consumo: uma proposta concreta**. Revista de Arbitragem e Mediação, Brasília, ano 3, n. 9, p. 13-21, abril-junho, 2006.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2001.

Sites citados

BARREIROS, Yvana Savedra de Andrade. **Arbitragem nos conflitos de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 14, n. 2235, 14 ago. 2009. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/13322>>. Acesso em: 11 jul. 2011.

BENZRIHEN, María Fernanda. **La participación de los consumidores como generador de la cadena de valor del servicio público prestado por el Estado**. In: Cuarto Congreso Argentino de Administración Pública – Sociedad, Gobierno y Administración. Buenos Aires, 22-25 ago. 2007. Disponível em: <http://www.ag.org.ar/4congreso/index.htm>. Acesso em: 22/06/2011.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. **A arbitragem na solução de conflitos decorrentes de contratos nacionais e internacionais de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 646, 15 abr. 2005. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/6564>>. Acesso em: 11 jul. 2011.

LA ADHESION de los empresarios o comerciantes al sistema arbitral de consumo.

Disponível em: <<http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/adhesion.htm>>. Acesso em 22 de julho de 2011.

MANUCCI, Daniel Diniz. **Como identificar uma relação de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 42, 1 jun. 2000. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/688>>. Acesso em: 21 jul. 2011.

MARTINS, José Celso. **A arbitragem e as relações de consumo**. Disponível em: <http://www.arbitragem.com.br/arbitragem_consumo.html>. Acesso em: 18 jul. 2011.

PORTAL do consumidor. Disponível em: <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/ondereclamar.asp>>

SISTEMA Nacional de Arbitraje de Consumo. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.ar/sistema-nacional-de-arbitraja-de-consumo/>>. Acesso em 22 de junho de 2011.

SOUZA, Claudete de. **Arbitragem: mecanismo viável também na solução de litígios trabalhistas e de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 15, n. 2562, 7 jul. 2010. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/16929>>. Acesso em: 11 jul. 2011.

VALLE, Martim Della. **Da decisão por equidade na arbitragem comercial internacional**. 2009. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-06102009-154326/>>. Acesso em: 2011-11-10.

VERÍSSIMO, Marcos Paulo. **A Arbitragem de Consumo na Espanha**. Disponível em <<http://www.arbitragem.com.br>>. Acesso em 05 de março de 2011.

Obras Consultadas

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Manoel, 2010.

BARRAL, Welber de Oliveira. **Arbitragem e seus mitos**. Florianópolis: Editora OAB/SC, 2000.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Arbitragem: Alguns aspectos do Processo e do Procedimento na Lei nº 9307/96**. 1ªed. São Paulo: Editora de Direito, 2000.

CRETELLA NETO, José. **Comentários à Lei de Arbitragem Brasileira**. 2ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2007.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Arbitragem, Jurisdição e Execução**. 2ªed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.

FILOMENO, José Geraldo Brito. 2ªed. **Curso Fundamental de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

MAIA NETO, Francisco. **Arbitragem: A solução extrajudicial de conflitos**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2008.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Curso de Processo Civil**. 7ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1.

MORAIS, José Luis Bolzan. **Mediação e Arbitragem**. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 1999.

MUNIZ, Tânia Lobo. **Arbitragem no Brasil e a Lei 9307/96**. Curitiba: Editora Juruá, 1999.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi. **Noções Gerais da Arbitragem**. Florianópolis: Editora Fundação Boiteaux, 2004.

NERY JUNIOR, Nelson Nery, NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante**. 11ªed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 5ªed. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. **Arbitragem no sistema jurídico brasileiro**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1997.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil**. 48ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2008.

Sites Consultados

ZULIANI, Evandro. **Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, ano 8, n. 251, 15 mar. 2004. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4987>>. Acesso em: 17 set. 2010.