

ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA COMPARAÇÃO COM O DIREITO PORTUGUÊS

ARBITRATION IN CONSUMER RELATIONS: A COMPARISON WITH PORTUGUESE LAW

<i>Recebido em:</i>	05/10/2018
<i>Aprovado em:</i>	08/12/2018

Adriano Fernandes Ferreira¹

SUMÁRIO: *Introdução. 2. Panorama histórico e conceito de arbitragem. 3. Lei de arbitragem. 3.1. Aspectos gerais da lei de arbitragem. 3.2. Constitucionalidade da lei de arbitragem. 3.3. Arbitragem e o código de processo civil de 2015. 4. Arbitragem nas relações de consumo. 4.1. Arbitragem como solução alternativa para o aumento dos conflitos de consumo. 4.2. A experiência portuguesa. 5. Conclusões. Referências.*

RESUMO: Este artigo pretende analisar a utilização da arbitragem nas relações de consumo, fazendo um comparativo com o Direito Português e examinando os aspectos mais relevantes da Lei Portuguesa n.º 144/2015, responsável por implantar neste país a instituição de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – RAL. Para isso, inicialmente traça-se um panorama histórico da arbitragem. Também são expostos os pontos principais da Lei n.º 9.307/96 (Lei de Arbitragem), bem como há uma discussão a respeito do instituto enquanto solução alternativa para os litígios de consumo.

PALAVRAS-CHAVE: Arbitragem; Lei n.º 9.307/96; Relações de consumo; Lei Portuguesa n.º 144/2015; Entidades de Resolução Alternativa de Litígios – RAL.

ABSTRACT: This article intends to analyze the use of arbitration in consumer relations, making a comparison with Portuguese Law and examining the most relevant aspects of Portuguese Law n.º 144/2015, responsible for establishing in this country the institution of Alternative Dispute Resolution - RAL. For this, initially a historical panorama of the arbitration is traced. The main points of Law n.º 9.307/96 (Arbitration Law) are also presented, as well as a discussion about the institute as an alternative solution to consumer disputes.

KEY-WORDS: Arbitration; Law n.º 9.307/96; Consumer relations; Portuguese Law n.º 144/2015; Alternative Dispute Resolution Entities – RAL.

INTRODUÇÃO

¹Doutor em Ciências Jurídicas pela Universidad Castilha la Mancha, na Espanha. Mestre em Direito pela Universidade Gama Filho. Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de Maringá. Professor Adjunto I, da Universidade Federal do Amazonas- UFAM Coordenador Geral da Comissão de Processos Administrativos Disciplinares. Sub-Chefe do Departamento de Direito Público e Coordenador da Pós-Graduação da Faculdade de Direito da UFAM. Representante Docente do Conselho Universitário da UFAM. Membro da Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação da UFAM. Membro da Câmara de Inovação Tecnológica da UFAM. Email: adrianofernandes3@hotmail.com

A sociedade contemporânea está cada vez mais propensa a conflitos, devido a massificação da economia, processo iniciado pela Revolução Industrial. A falta de personalização dos sujeitos nas relações contratuais, o aumento da velocidade na conclusão dos contratos e a padronização de suas cláusulas.

Imprescindível atentar-se para os perigos dessa nova forma de interação social, a discussão a respeito dos vulneráveis adquire especial importância. Busca-se resguardar seus direitos, todavia, como o Judiciário é marcado por diversos fatores complicadores – morosidade, volume enorme de processos, recolhimento de custas processuais etc –, os quais muitas vezes compõem o indivíduo a desistir de demandar em juízo, necessário encontrar uma nova forma de solução de conflitos.

Nesse cenário, assume papel relevante o instituto da arbitragem, enquanto mecanismo extrajudicial de solução de conflitos, especialmente nas relações de consumo, na qual sabidamente o consumidor é a parte mais frágil.

No presente trabalho, desenvolveremos uma reflexão acerca da arbitragem, com destaque para as relações de consumo. Para tanto, traçaremos um panorama histórico da arbitragem, os aspectos gerais da Lei n.º 9.307/96, inclusive o questionamento a respeito de sua constitucionalidade. Apresentar-se-á a arbitragem enquanto método extrajudicial de solução de conflitos, demonstrando sua adoção pelo ordenamento jurídico nacional, em especial pelo Código de Processo Civil de 2015.

Por fim, realizaremos um estudo comparado com o Direito Português e a recente Lei n.º 144, de 2015, responsável por criar as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – RAL, as quais se localizam em Portugal e abrangem os procedimentos iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e residentes, respectivamente, em Portugal e na União Europeia. Também será analisada a Recomendação da Comissão das Comunidades Europeias (98/257/CE).

2.PANORAMA HISTÓRICO E CONCEITO DE ARBITRAGEM

A arbitragem é um método milenar heterocompositivo de solução de conflitos, presente no contexto mundial e, inclusive, no ordenamento brasileiro, através do qual os

conflitantes elegem, de comum acordo, uma terceira pessoa para a solução amigável e imparcial da controvérsia, sem a intervenção estatal²³.

A arbitragem é um meio alternativo de solução de controvérsia, através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial.

Seguindo essa mesma linha de pensamento, define Luiz Antônio Scavone Júnior a arbitragem como sendo:

o meio privado, jurisdicional e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por sentença arbitral, definida como título executivo extrajudicial e prolatada pelo árbitro, juiz de fato e de direito, normalmente especialista na matéria controvertida⁴.

A arbitragem é um meio extrajudicial de solução de conflitos, pelo qual as partes acordam entre si que a lide será solucionada por um terceiro, o qual atua mais do que como um simples pacificador, uma vez que é o responsável em pôr fim ao litígio, proferindo uma sentença.

Acredita-se que a arbitragem tem sua origem relacionada à civilização romana, mais especificamente aos processos da *legis actiones, per formulas* e *cognitio extraordinaria*. Naquelas duas primeiras, o arbitramento era obrigatório, dividindo-se o processo em duas fases consecutivas, passando primeiro por um pretor e posteriormente pelo *arbiter*. Nesta, o processo desenvolvia-se integralmente perante um pretor, o qual exercia as funções de juiz do Estado. Nesse sentido os ensinamentos de Sálvio de Figueiredo Teixeira:

Historicamente, a arbitragem se evidenciava nas duas formas do processo romano agrupadas na *ordo judiciorum privatorum*: o processo das *legis actiones* e o processo *per formulas*. Em ambas as espécies, que vão desde as origens históricas de Roma, sob a Realeza (754 a.C.) ao surgimento da *cognitio extraordinária* sob Diocleciano (século III d.C.), o mesmo esquema procedimental arrimava o processo romano: a figura do pretor, preparando a ação, primeiro mediante o enquadramento na ação da lei e,

² DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 17.^a ed., Salvador: Ed. JusPodivm, 2015. p. 169.

³ CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: resolução CNJ 125/2010 (e respectiva emenda de 31 de janeiro de 2013): mediação e conciliação**. 3.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 85

⁴ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação**. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 02.

depois, acrescentando a elaboração da fórmula, como se vê na exemplificação de Gaio, e, em seguida, o julgamento por um *iudex* ou *arbiter*, que não integrava o corpo funcional romano, mas era simples particular idôneo, incumbido de julgar, como ocorreu com Quintiliano, gramático de profissão e inúmeras vezes nomeado *arbiter*, tanto que veio a contar, em obra clássica, as experiências do ofício⁵.

A arbitragem, portanto, antecedeu à própria solução estatal jurisdicionalizada. No Brasil, o instituto da arbitragem remonta à época do Brasil-Colônia, período no qual aplicavam-se as leis portuguesas, especialmente as Ordenações do Reino. Contudo, em se tratando de um ambiente “puramente” brasileiro (entenda-se puramente brasileiro como o período pós-independência, afinal, até os dias atuais sofremos influência do Direito português), a arbitragem foi expressamente positivada pela primeira vez na Constituição do Império (1ª Constituição brasileira), em seu art. 160, o qual continha a seguinte redação: “Nas causas cíveis, e nas penais civilmente intentadas, poderão as Partes nomear Juizes Árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas Partes”⁶.

Posteriormente, em 1850, com a promulgação do Código Comercial brasileiro, a arbitragem foi considerada obrigatória em todos os litígios comerciais, por força do art. 2º, do Título Único do Código. Com o advento do Decreto 3.900/1867, a jurisdição arbitral comercial sofreu nova regulamentação, tornando-se facultativa⁷.

Merece destaque o art. 9.º, do Decreto acima citado, que estabelecia possuir apenas valor de promessa uma cláusula arbitral sobre litígios futuros. Tal entendimento acabou perdurando por diversos anos, visto que em 1974 a 4ª Câmara do Tribunal de Alçada Civil de São Paulo proferiu a seguinte decisão: “nenhum valor tem entre nós o *pactum* de comprometendo”⁸.

Já no período republicano, o juízo arbitral voluntário foi regulado pelo Código Civil de 1916, nos arts. 1.037 a 1.048. Foram previstos requisitos essenciais, sendo que a omissão de qualquer deles acarretava a nulidade do ato. Entretanto, o Código Civil foi falho quanto à cláusula compromissória, pois não lhe deu o caráter de instituidora do juízo arbitral, o que provocou uma falta de interesse pela prática da arbitragem.

⁵ TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. **A arbitragem no sistema jurídico brasileiro**. In: GARCEZ, José Maria Rossini (Coord). A arbitragem na era da globalização, Rio de Janeiro: Forense, 1997. p. 25.

⁶BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brazil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm> Acesso em: 28 ago. 2018.

⁷MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**, Curitiba: Juruá, 2ª tiragem, 2006. p. 150.

⁸ Revista dos Tribunais | vol. 470/1974 | p. 150 | Dezembro / 1974.

O termo arbitragem comercial surge pela primeira vez no texto constitucional de 1934. Passados 03 (três) anos, o art. 18, letra “g”, da Carta de 1937 dispôs sobre a possibilidade de União e Estados legislarem sobre processo judicial e extrajudicial, *in verbis*:

Art. 18. Independentemente de autorização, os Estados podem legislar, no caso de haver lei federal sobre a matéria para cumprir-lhe as deficiências ou atender às peculiaridades locais, desde que não dispensem ou diminuam as exigências da lei federal ou, em não havendo lei federal e até que esta os regule, sobre os seguintes assuntos:

(...)

g) processo judicial ou extrajudicial⁹.

Sobreveio então o Código de Processo Civil de 1939, substituído pelo Código de Processo Civil de 1973. Embora tenham regulado o processo arbitral de forma uniforme e ratificado os conceitos formulados pelo Código Civil, estabeleceram uma dependência entre arbitragem e judiciário. O Código de 1973 ainda foi um pouco mais brando, uma vez que a falta de homologação judicial da sentença arbitral não acarretava nulidade, ao passo que o diploma legal de 1939 determinava sua apresentação compulsória ao judiciário sob pena de ser nula a decisão¹⁰.

Ainda que existisse uma dependência, o Código de Processo Civil de 1973 trouxe importantes inovações, as quais possibilitaram a expansão do uso da arbitragem, como a regra prevista no art. 267, VII, segundo a qual o processo judicial se extinguiu pela convenção arbitral. Além disso, também eliminou a vedação contida no Código anterior, pela qual não poderiam ser indicados estrangeiros para a função de árbitro¹¹.

Previu, ainda, o Código de Processo Civil de 1973, a suspensão do processo judicial iniciado por uma parte, que se obrigou a submeter o litígio à solução arbitral, bem como a possibilidade de estabelecer a cláusula de execução de sentença arbitral “sem recurso”¹².

⁹BRASIL. Constituição (1937). **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao37.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

¹⁰ MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**, Curitiba: Juruá, 2ª tiragem, 2006. p. 154.

¹¹*Ibid*, p. 155

¹²*Ibid*, p. 155

Com o advento da Constituição Federal de 1988, a arbitragem adquiriu *status* constitucional, ao menos nas relações trabalhistas. Assim dispõe o art. 114, § 1º da CF/88: “frustrada a negociação coletiva, as partes poderão eleger árbitros”¹³.

Não há como negar a importância desse instituto para o ordenamento jurídico brasileiro, o que acabou resultando, no ano de 1996, na promulgação da Lei de Arbitragem (Lei n.º 9.307/96), responsável por realizar alterações profundas e fundamentais na arbitragem no Brasil.

Tal regulamentação fazia-se necessária. O Judiciário pátrio encontra-se altamente sobrecarregado. Como se isso já não fosse suficiente, a grande quantidade de remédios constitucionais e recursos prejudicam ainda mais o já lento andamento processual. Muitos sujeitos estão envolvidos no deslinde de um processo pela via judicial.

Nessa conjuntura, razoável buscar soluções que não movimentem a máquina estatal, como a arbitragem.

3. LEI DE ARBITRAGEM

3.1. ASPECTOS GERAIS DA LEI DE ARBITRAGEM

Já em seu art. 1º, a Lei de Arbitragem deixa claro quem são os sujeitos aptos a contratar e os objetos passíveis de serem solucionados por tal instituto. Os sujeitos são as pessoas capazes, assim definidas aquelas que se enquadram nos arts. 1º *usque* 10º, do Código Civil de 2002. Os objetos são os direitos patrimoniais disponíveis. Eis a transcrição do art. 1º, *caput*, da Lei n.º 9.037/96: “as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis”¹⁴.

Importante ressaltar que também poderão utilizar-se da arbitragem a administração pública direta e indireta, conforme exposto no § 1º, do artigo acima citado: “a administração pública direta e indireta poderá valer-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis”.

No art. 2º, da referida Lei, encontra-se o princípio da autonomia da vontade das partes, o qual constitui a própria essência da arbitragem. O art. 2º, *caput*, atribui às partes a

¹³ BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

¹⁴ BRASIL. Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

faculdade de escolher entre arbitragem de direito ou de equidade, ou seja, se os árbitros decidirão a controvérsia fundamentando-se nas regras jurídicas ou poderão afastá-las.

O § 1.º, do art. 2.º, confere às partes a possibilidade de escolherem as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública. Por outro lado, o § 2.º, do art. 2.º, possibilita às partes convencionarem que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio. No último parágrafo (§ 3.º) faz-se uma ressalva, ao afirmar que toda arbitragem envolvendo a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade. Eis o teor do artigo em análise:

Art. 2.º. A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

§ 1º - Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública.

§ 2º - Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio.

§ 3º - A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade¹⁵.

Cumprido destacar que o art. 2.º, § 3.º, nos revela uma das muitas diferenças existentes entre arbitragem e solução judicial de conflitos, que é a dualidade confidencialidade x publicidade. Enquanto nas vias judiciais os processos, em regra, são públicos, respeitando a regra do art. 37, *caput*, da Constituição Federal, na arbitragem a regra é a confidencialidade, somente sendo permitida a publicidade com a expressa autorização das partes envolvidas, o que rechaça ou dificulta a repercussão midiática.

Os arts. 3.º *usque*12, da Lei, tratam da convenção de arbitragem e seus efeitos. Convenção de arbitragem é gênero, que possui 02 (duas) espécies: a cláusula compromissória e o compromisso arbitral. A diferença básica entre as espécies reside no fato da cláusula compromissória ser anterior ao litígio – é inserida no contrato firmado pelas partes para substituir a cláusula de eleição de foro –, enquanto o compromisso arbitral é firmado pelas partes após o litígio.

O art. 3.º, deve ser lido combinado com o art. 7.º, o qual prevê a execução específica da cláusula compromissória. Assim, tal cláusula deixou de ser letra morta, pois,

¹⁵ BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

havendo resistência de qualquer das partes em instituir a arbitragem contratada por meio da cláusula compromissória, a outra parte poderá obrigá-la a fazê-lo, via judicial, pois compete ao juiz, a quem caberia o conhecimento da causa, firmá-lo pela parte que se negou.

Nesse sentido, dispõe os arts. 3.º, *caput*, e 7.º, *caput*:

Art. 3. As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral.

Art. 7. Existindo cláusula compromissória e havendo resistência quanto à instituição da arbitragem, poderá a parte interessada requerer a citação da outra parte para comparecer em juízo a fim de lavrar-se o compromisso, designando o juiz audiência especial para tal fim.¹⁶

Outro ponto que merece destaque diz respeito à homologação da sentença arbitral. Anteriormente à edição da Lei de Arbitragem, a sentença arbitral deveria ser homologada por um juiz para ser considerada título executivo, conforme art. 1.045 do Código Civil de 1916¹⁷. Atualmente, não há mais a necessidade de homologação em juízo, constituindo a sentença arbitral título executivo extrajudicial, nos termos do art. 31, da Lei nº 9.037/96 c/c art. 784, XII, do Código de Processo Civil de 2015, *in verbis*:

Art. 31. A sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo.¹⁸

Art. 784. São títulos executivos extrajudiciais:

XII – todos os demais títulos aos quais, por disposição expressa, a lei atribuir força executiva¹⁹.

Reforçando o acima exposto e introduzindo a regra da impossibilidade de se recorrer da sentença arbitral, dispõe o art. 18: “o árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário”²⁰.

¹⁶ BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

¹⁷ BRASIL. Lei nº 3.071, de 1.º de janeiro de 1916. **Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3071.htm>

¹⁸ BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

¹⁹ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> Acesso em: 03 set. 2018.

²⁰ BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

Aqui reside uma das mais importantes diferenças entre a arbitragem e a solução de lides pela via judicial: a possibilidade ou não de utilizar-se dos recursos – “meio ou instrumento destinado a provocar o reexame da decisão judicial, no mesmo processo em que proferida, com a finalidade de obter-lhe a invalidação, a reforma, o esclarecimento ou a integração”²¹. Como esse remédio constitucional não encontra previsão legal no tocante à arbitragem – com exceção do art. 30 da lei em discussão, que prevê a possibilidade de correção da decisão ou esclarecimento de obscuridades, dúvidas ou contradições no prazo de 5 (cinco) dias, assemelhando-se aos Embargos de Declaração –, o processo desenvolve-se de forma mais célere. Por isso, não tendo sido convencionado prazo pelas partes, a sentença arbitral será proferida dentro de 06 (seis) meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro, segundo preceitua o art. 23, *caput*: “a sentença arbitral será proferida no prazo estipulado pelas partes. Nada tendo sido convencionado, o prazo para a apresentação da sentença é de seis meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro”²².

Contudo, não é o fato de inexistir possibilidade de recurso que há um desrespeito ao princípio do devido processo legal, pois, além da arbitragem ser um contrato formado por duas partes capazes (diferentemente da via judicial, que o processo é iniciado por apenas uma das partes), e a regra valer para ambas, a própria Lei de Arbitragem expressamente proclama em seu artigo 21, § 2.º, que no procedimento arbitral devem ser respeitados os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento²³.

É o que se denomina de paridade de armas, pela qual as partes estão em pé de igualdade, ou seja, até a sentença ser proferida, ambas as partes podem intervir no processo em grau equivalente, seja na produção de diligências, prazos, notificações de atos processuais etc.

²¹ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 17.ª ed., Salvador: Ed. JusPodivm, 2015. p. 107.

²² BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

²³ BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

Tais regras estão previstas no art. 22, § 2.º, o qual possui a seguinte redação: “serão, sempre, respeitados no procedimento arbitral os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento”²⁴.

No que tange aos árbitros, poderão ser qualquer pessoa capaz e que possua a confiança das partes (art. 13, *caput*). Em se tratando do desempenho de sua função, devem fazê-la com imparcialidade, independência, competência, diligência e discrição, nos termos do art. 13, § 6º. Tal previsão demonstra a seriedade e grau de comprometimento do juízo arbitral, assemelhando-se a um código de ética, o que dá maior segurança àqueles que procuram guarida neste tipo de procedimento. Esse artigo está escrito da seguinte forma: “pode ser árbitro qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes. [...] No desempenho de sua função, o árbitro deverá proceder com imparcialidade, independência, competência, diligência e discrição”²⁵.

Percebe-se, portanto, um claro antagonismo entre a arbitragem e a solução judicial de conflitos. Aquela, propicia às partes uma proximidade não existente no Poder Público, o qual é revestido de total formalidade, seja na confecção das provas, no tratamento dos envolvidos, no distanciamento do magistrado etc.

3.2. CONSTITUCIONALIDADE DA LEI DE ARBITRAGEM

Com a promulgação da Lei n.º 9.307, surgiram dúvidas quanto a sua possível inconstitucionalidade. Isso porque, dispõe o art. 5.º, XXXV, da CF/88: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”²⁶.

Alguns ministros do Supremo Tribunal Federal entendiam que a Lei de Arbitragem dificultava o acesso ao Judiciário, direito fundamental resguardado pela Constituição Federal no artigo acima mencionado.

Contudo, em 12 de dezembro de 2001, por maioria de votos, o Plenário do Supremo Tribunal Federal julgou um recurso em processo de homologação de sentença estrangeira (SE 5.206), no qual considerou constitucional a Lei n.º 9.307/96. O caso em questão (*leading case*), ajuizado em 1995, versava sobre uma empresa, de origem

²⁴ BRASIL. Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

²⁵ BRASIL. Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

²⁶ BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

estrangeira, que pretendia homologar um laudo de sentença arbitral dada na Espanha, com fins de que o mesmo produzisse efeitos no Brasil. A princípio, o pedido havia sido indeferido; fato este que mudou com a promulgação da Lei de Arbitragem em 1996, a qual trazia em seu art. 35 – na época dos fatos – a necessidade de homologação pelo STF para que uma sentença arbitral estrangeira fosse reconhecida ou executada no Brasil.²⁷

Apesar de todos os ministros terem votado no sentido de homologar o laudo espanhol no Brasil, quatro deles (Sepúlveda Pertence – relator, Sydney Sanches, Néri da Silveira e Moreira Alves) sustentavam a inconstitucionalidade da referida lei.

Tal corrente não foi a vencedora, sob o argumento de que, pelo fato da Lei n.º 9.307/96 tratar de direitos patrimoniais e, portanto, disponíveis, as partes teriam a faculdade de renunciar ao seu direito de ver a lesão ou ameaça a direito ser apreciadas pelo Judiciário.

Em sentido oposto, os Ministros Maurício Corrêa, Ellen Gracie, Marco Aurélio, Celso de Mello, Carlos Velloso, Nelson Jobim e Ilmar Galvão não vislumbraram ofensas à Constituição Federal brasileira e, ainda, consideraram o avanço trazido pela lei, concluindo que a opção voluntária das partes ao procedimento arbitral não ofende o princípio constitucional da inafastabilidade da tutela jurisdicional pelo Poder Judiciário²⁸.

Ou seja, o art. 5.º, XXV, da CF/88, representa um direito à ação, e não um dever. De toda sorte, a Lei n.º 9.307/96 foi tida como constitucional pela Suprema Corte brasileira, após intensos debates, ganhando credibilidade nos últimos anos pela solução rápida e informal dos litígios e vencendo uma resistência histórica provocada pelos empecilhos criados pelo Código Civil de 1916, seguido pelo Código de Processo Civil de 1939 e aquele de 1973²⁹.

Encerrou-se, assim, a dúvida que pairava a respeito da inconstitucionalidade da Lei de Arbitragem.

3. 3. ARBITRAGEM E O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015

²⁷ Ação ajuizada em 1995 (Sentença Estrangeira 5.206-7), em que foram partes *MBV Commercial and Export Management Establishment* e Resil Indústria e Comércio Ltda., a empresa estrangeira pretendia homologar um laudo de sentença arbitral dada no Reino da Espanha, para que tivesse efeitos no Brasil, o que inicialmente foi indeferido. No curso do processo foi promulgada a Lei n.º 9.307, em 1996, que passou a dispensar a homologação desse laudo na justiça do país de origem. Em vista disso, o Ministro Moreira Alves, no julgamento do recurso, suscitou a questão da constitucionalidade da lei em questão.

²⁸ FERREIRA, Adriano Fernandes. **Comentários à lei de arbitragem**. Editora Cia do eBook, 2017.

²⁹ CARMONA, Carlos Alberto. **A arbitragem e processo: um comentário à Lei n.º 9.037/96**, São Paulo: Malheiros, 1998, p. 43.

Corroborando o entendimento do STF supracitado e, pondo fim à qualquer margem de incredulidade quanto a possibilidade de se optar pelo instituto da arbitragem, dispôs o Código de Processo Civil de 2015 em seu art. 42: “as causas cíveis serão processadas e decididas pelo órgão jurisdicional nos limites de sua competência, ressalvado às partes o direito de instituir juízo arbitral, na forma da lei”³⁰.

Mais do que apenas ofertar às partes a possibilidade de instituir um juízo arbitral, o Código de Processo Civil de 2015 inseriu a arbitragem no mundo jurídico com título de jurisdição na solução extrajudicial de conflitos, nos termos do seu art. 3º, vejamos:

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 judicial³¹. (**grifo nosso**)

Outra importante novidade foi a inserção no ordenamento jurídico brasileiro da carta arbitral, a qual promove uma harmonização entre os sistemas da justiça arbitral e da justiça estatal. É por meio dela que se darão formalmente os pedidos de cooperação entre juízes e árbitros. Nesse sentido, prescreve o art. 237, IV, do CPC/2015:

Art. 237. Será expedida carta:

IV - arbitral, para que órgão do Poder Judiciário pratique ou determine o cumprimento, na área de sua competência territorial, de ato relativo a pedido de cooperação judiciária formulado por órgão jurisdicional de competência territorial diversa³².

Logo, cada vez mais a arbitragem ganha força em nosso ordenamento jurídico e é escolhida pelas partes integrantes de uma lide como método de solução de conflitos.

³⁰ BRASIL. Lei nº 13.015, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

³¹ BRASIL. Lei nº 13.015, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

³² BRASIL. Lei nº 13.015, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

4. ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

4. 1. ARBITRAGEM COMO SOLUÇÃO ALTERNATIVA PARA O AUMENTO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

No âmbito das relações de consumo, a arbitragem pode ser entendida como um meio de fazer com que os consumidores não sejam compelidos a abandonar os seus direitos. Antes de aprofundarmos o tema, cumpre salientar o que é uma relação de consumo, bem como definir os sujeitos e objetos integrantes.

Relação de consumo é toda aquela existente entre um fornecedor e um consumidor, tendo por objeto um produto ou serviço, ou seja, é aquela na qual um fornecedor presta um serviço ou comercializa, vende (para citar apenas alguns dos verbos cabíveis) um produto a um consumidor.

Conforme art. 3.º, do Código de Defesa do Consumidor, fornecedor “é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”³³.

Quanto ao conceito de consumidor, o Código de Defesa do Consumidor distingue quatro espécies de consumidores: a) consumidor padrão ou em sentido estrito (art. 2º, *caput*); b) coletividade consumidora (art. 2º, parágrafo único); c) consumidor vítima (art. 17); e d) consumidor por exposição (art. 29)³⁴.

Consumidor padrão é a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Coletividade consumidora é um grupo de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Consumidor vítima é todo aquele vitimado por um evento danoso. Por fim, consumidor por exposição é toda pessoa, determinável ou não, que é exposta às práticas comerciais.

A definição de produto é, nos termos do art. 3.º, §1.º, do CDC: “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”³⁵. Já serviço pode ser conceituado da seguinte forma, segundo o art. 3.º, §2.º, do CDC: “qualquer atividade fornecida no mercado de

³³ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

³⁴ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

³⁵ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”³⁶.

Dito isto, importante mencionar que o conceito de consumidor padrão exposto no art. 2.º, *caput*, do CDC, corresponde ao conceito adotado pela teoria finalista, caracterizada por supervalorizar o termo “destinatário final”, o que acaba restringindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Hodiernamente, os tribunais brasileiros estão adotando a teoria finalista-mitigada sobre o conceito de consumidor, para a qual se deve analisar a vulnerabilidade do consumidor, e não verificar apenas se ele é o destinatário final.

A teoria finalista-mitigada parece melhor adequar-se a uma lógica de proteção do consumidor, reconhecidamente a parte mais frágil da relação jurídica. Inclusive, o reconhecimento dessa vulnerabilidade é um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, de acordo com o art. 4.º, I, do CDC.

Em decorrência dessa vulnerabilidade fática, foi dada proteção constitucional ao consumidor. Os arts. 5.º, XXXII e 170, V, ambos da Constituição Federal, são claros em afirmar que a defesa do consumidor é, além de um direito fundamental, um dos princípios que regulam a ordem econômica no Brasil. Assim estão redigidos os artigos anteriormente mencionados:

Art. 5. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor.³⁷

Apesar de toda a proteção conferida, é comum que o consumidor, diante de um conflito de consumo, abandone seus direitos. Inúmeros são os motivos para que isso ocorra. O primeiro deles diz respeito ao valor pago para contratar um advogado, o qual, muitas vezes, supera o valor com que o consumidor pretende ser ressarcido. Soma-se a isso o fato de que, para ajuizar uma ação, é necessário arcar com as custas processuais,

³⁶ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

³⁷ BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

ressalvados aqueles que comprovem hipossuficiência de recursos, bem como pagar honorários sucumbenciais, caso sua demanda seja improvida³⁸.

Destaca-se também a morosidade do Judiciário, o que deixa o consumidor receoso em demandar em juízo.

Assim, muitas vezes os consumidores são marginalizados e desistem de reivindicar seus direitos. É verdade que, em geral, o valor da causa nas relações de consumo é baixo, mas isso não pode ser motivo para compelir o consumidor a abandonar seus direitos. O significado (valor sentimental) e o esforço despendido para adquirir o produto ou serviço não podem ser mensurados nem renegados.

Tais conflitos são cada vez mais frequentes, tendo em vista o momento em que vivemos, marcado por uma massificação da economia, caracterizada pela falta de personalização dos sujeitos nas relações contratuais, pelo aumento da velocidade na conclusão do contrato, pela simplificação da negociação e pela padronização da maioria das cláusulas, o que acaba desnaturando a própria contratação³⁹.

De um lado, temos o fornecedor, almejando lucro. De outro, o consumidor, preocupados com a qualidade dos produtos ou serviços e o preço baixo⁴⁰. Esse é um problema de todos os países, desenvolvidos ou não. Como forma de solucionar a questão, diversos países optaram pela arbitragem, a exemplo de Portugal, onde foram implantados centros de arbitragem de conflitos de consumo, como será analisado a seguir.

4. 2. A EXPERIÊNCIA PORTUGUESA

Em 08 de setembro de 2015, a Assembleia da República Portuguesa decretou que passaria a vigorar a Lei n.º 144, realizando a transposição da Diretiva 2013/11 da União Europeia e revogando os Decretos-Lei n.º 146/99 e 60/2011.

Tal lei dispõe sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo, e estabelece normas e diretrizes sobre tal prática extrajudicial, criando obrigações para as

³⁸ MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**, Curitiba: Juruá, 2ª tiragem, 2006. p. 159.

³⁹ MARIGHETTO, Andrea. O “diálogo das fontes” como forma de passagem da teoria sistemático-moderna à teoria finalística ou pós-moderna do Direito. In: MARQUES, Cláudia Lima (Coord). **Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro**, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2ª tiragem, 2012, p.117.

⁴⁰ MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**, Curitiba: Juruá, 2ª tiragem, 2006. p. 158.

empresas e entidades que desejarem efetuar resoluções de lides extrajudicialmente. Cria, ainda, a chamada Rede de Arbitragem de Consumo (RAC).

Estabelece, também, a autoridade competente para fiscalizar o funcionamento da RAC, que é a Direção-Geral do Consumidor.

Sobre o âmbito desta lei, elencado no artigo 2.º, nota-se que será aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial, de litígios nacionais e transfronteiriços, que serão promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios, quando estes forem iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, desde que respeitadas as obrigações contratuais celebradas entre os fornecedores e os consumidores residentes de Portugal e da União Europeia.

A lei, ainda no segundo artigo, enumera as hipóteses excluídas do âmbito de sua aplicação, sendo elas: a) os serviços sem contrapartida econômica, prestados pelo Estado ou em seu nome; b) os serviços de saúde prestados por profissionais da área médica; c) os prestadores de ensino público; d) os fornecedores de bens ou prestadores de serviço contra os consumidores; e e) os procedimentos apresentados junto a empresas e entidades reguladoras⁴¹.

Nota-se que a lei objetiva, principalmente, a resolução de pequenos conflitos na esfera do Direito do Consumidor, e dispõe claramente quais serão os agentes envolvidos nessa iniciativa legislativa.

Este assunto, no entanto, não é tão recente na União Europeia. Para que se entenda a origem da atual Lei n.º144/2015 é necessário que voltemos para uma recomendação publicada no Jornal Oficial das Comunidades Europeias.

A recomendação 98/257/CE, de 30 de março de 1998, é “relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo”⁴² e, tem no seu rol de justificativas, elementos interessantes a serem analisados.

O primeiro deles é a preocupação do Conselho, já em 1996, em reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno europeu, resolvendo os conflitos de forma eficaz e adequada, pelos procedimentos extrajudiciais, como a arbitragem.

⁴¹ RAL – MAPA E LISTA DE ENTIDADES. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

⁴² COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. **Recomendação nº 257 da Comissão das Comunidades Europeias, de 30 de março de 1998**, Jornal Oficial nº L 115, p. 31-34. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31998H0257>>. Acesso em: 12 set. 2018.

O Parlamento Europeu, também em 1996, observou que era necessário que estes procedimentos que viessem a ser adotados deveriam estar garantidos de imparcialidade, de eficácia, de publicidade e transparência.

Outra justificativa a ser pensada é a de que litígios de consumo, em sua maioria, trazem uma desproporção entre os interesses das partes e as custas judiciais. Além disso, para a realidade europeia, a implementação desses sistemas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo traria maiores credibilidade e confiança recíprocas entre os Estados-membros, e conseqüentemente, uma maior confiança por parte dos consumidores europeus.

Além destas, outras considerações são tomadas, até chegarem a capítulos específicos sobre princípios importantes a serem observados pelos Estados-membros na implementação de organismos para a resolução extrajudicial dos litígios de consumo: princípio da independência, princípio da transparência, princípio do contraditório, princípio da eficácia, princípio da legalidade, princípio da liberdade e princípio da representação.

O princípio da independência garante que as decisões devem ser imparciais, garantindo que quem as tome sejam indivíduos detentores de capacidade e experiência, com competência para tal.

O princípio da transparência garante a comunicação, a qualquer pessoa que solicite, de informações como a descrição dos tipos de litígio e seus limites, as regras processuais do organismo, os eventuais custos dos processos, as regras em que se baseiam as decisões, as formas como as decisões são tomadas e o valor jurídico da decisão. Há ainda a previsão de um relatório anual em que se possa fazer um balanço das decisões proferidas e dos tipos de litígios que foram solucionados.

O princípio do contraditório é dar a garantia de que ambas as partes terão oportuno momento para apresentar seus pontos de vista, e ainda ter conhecimento sobre qualquer declaração dada pela outra parte, ou por um perito, quando for o caso.

O princípio da eficácia garante que o consumidor tenha acesso ao processo sem, necessariamente, um representante legal, a gratuidade do processo ou custos moderados, prazos curtos entre o ingresso do caso ao momento em que a decisão é tomada, e a garantia para que o organismo competente tenha autonomia de decisão para a resolução do litígio.

O princípio da legalidade garante que a decisão extrajudicial resultante não pode afastar o consumidor da proteção que lhe assegura o ordenamento jurídico do Estado-

membro no qual o organismo de conciliação está estabelecido. E, ainda, aquele que, mesmo em país diferente do país de seu domicílio, não pode ser afastado das garantias do ordenamento jurídico daquele.

O princípio da liberdade garante que as decisões só tenham eficácia se foram, de fato, previamente informadas às partes e aceitas, sem coação ou qualquer tipo de influência. O consumidor também não pode ser privado, em hipótese nenhuma, ser impedido de adentrar com sua lide na esfera judicial.

Por fim, o princípio da representação assegura que as partes sejam representadas ou acompanhadas por um terceiro, em qualquer etapa do processo.

A partir desta recomendação, unifica-se, então, alguns pontos de sugestão para toda a comunidade europeia.

Entretanto, pode-se inferir, a partir da leitura de um outro documento da Comunidade Europeia que não houve medidas concretas adotadas para a realização da recomendação. Isto porque, na Diretiva 2013/11/UE, nas considerações iniciais, tem-se:

É lamentável que, não obstante a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (3), e a Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (4), os mecanismos de RAL não tenham sido criados corretamente e não estejam a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os setores de atividade da União⁴³.

A Diretiva da União Europeia, então, reforça as diretrizes que haviam sido estabelecidas anos antes, e lamenta que os consumidores não tivessem, à época, conhecimento dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, e apenas uma pequena parcela da população sabia como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. Lamenta, ainda, que o padrão de procedimentos era variável entre países-membros e que os litígios de Estados transfronteiriços não eram tratados com a máxima eficácia que se exigia.

Outro aspecto interessante a ser notado, mais uma vez, é a preocupação com a questão econômica, por parte da Comunidade Europeia, que alega que a disparidade no

⁴³ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. Disponível em: <<https://publications.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/2f3efba7-fb97-41b2-953a-69c6080dfbcc/language-pt>> Acesso em: 12 set. 2018.

oferecimento de serviços de mesmo padrão entre os países faz com que consumidores evitem de realizar compras nos Estados transfronteiriços. De semelhante modo, comerciantes podem evitar vender produtos e serviços em outro território, já que não se tem a segurança de que qualquer eventual litígio será resolvido da melhor forma possível.

A partir da Diretiva, os Estados-membros adaptaram sua legislação interna para se adequarem às normativas da União Europeia.

Portugal, como já citado, foi um dos países que, desde 2015, adotou uma rede para resolução alternativa de litígio de consumo. De acordo com a autoridade desta área, a Direção-Geral do Consumidor, a proposta é disponibilizar “uma justiça acessível, célere e simples, sem custos ou pouco dispendiosa para os consumidores”.

A legislação do país é uma adaptação bem similar à Diretiva da União Europeia. Há, inclusive, críticas à adaptação, que segundo estudos do país, não foram feitas. Conforme diz Joana Campos Carvalho, doutoranda na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa e membro do CEDIS – Centro de Investigação & Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade, em seu artigo "Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo":

Outro exemplo é a Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de RALC e o enquadramento jurídico das entidades de RALC em Portugal que funcionam em rede. Este diploma transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a RALC, que se aplicava, mas não estava construída a pensar na arbitragem, sem adaptar as suas normas à especificidade quase exclusivamente portuguesa (e espanhola) de a arbitragem ser uma peça chave do sistema de defesa do consumidor. Por exemplo, as regras relativas aos prazos (art. 10º - 5) ou aos efeitos da celebração de acordo prévio (art. 13º) têm de ser interpretadas criativamente para permitirem a sua aplicação eficaz à arbitragem de consumo⁴⁴.

No país, estão distribuídos 14 centros habilitados para resolução de conflitos, após a regulamentação da Lei n.º 144/2015, e são denominadas por “Entidades RAL”.

Estes centros estão regulamentados e preparados para receber consumidores que queiram resolver conflitos com fornecedores e prestadores de serviços, e, segundo a lei, funcionam em rede. Isso significa que deve haver uma padronização e utilização dos

⁴⁴ CARVALHO, Joana Campos. Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo, in RED – Revista Electrónica de Direito, n.º 1, 2016.

mesmos sistemas e procedimentos em todos eles. Além disso, a RAC também garante que se obtenha com maior facilidade dados estatísticos acerca das realizações de cada uma das entidades.

Cada uma das entidades de RAL deve cumprir algumas obrigações. Entre elas algumas merecem destaque. Vê-se, claramente, uma preocupação do legislador com o uso dos meios eletrônicos e da Internet, facilitando assim o acesso à rede de solução extrajudicial.

Em seu artigo 6º, a Lei dispõe que devem as entidades: a) manter um *site* na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil às informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem *online* as reclamações e os documentos necessários; b) fornecer às partes as informações necessárias de forma permanente; c) permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais; d) permitir a troca de informações entre as partes; e) aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online); f) adotar as medidas necessárias para assegurar a integridade dos dados das partes; g) aderir à plataforma online criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013; h) disponibilizar em *site* plano anual de atividades, o orçamento, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas⁴⁵.

Tais medidas estão intimamente ligadas com o princípio da transparência, citado anteriormente, e relacionado na lei no artigo 9º da Lei 144/2015, que trata de regras sobre a disponibilização de dados, entre eles, os contatos, a lista de línguas que aquela entidade está habilitada para receber os documentos, as regras processuais, as pessoas responsáveis etc.⁴⁶

Para que se tenha uma maior segurança e certeza sobre o procedimento a ser adotado, a Direção-Geral do Consumidor disponibiliza uma lista com as entidades credenciadas e aptas para este processo. Nesta lista, de que trata o artigo 17º, dados como o

⁴⁵ RAL – MAPA E LISTA DE ENTIDADES. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

⁴⁶ PORTUGAL. Lei n.º 144, de 08 de setembro de 2015. **Lei da resolução alternativa de litígios de consumo**. Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/publicacao-da-lei-n-144>>. Acesso em: 12 set. 2018.

endereço, contato, *site*, taxas a serem cobradas (se houver), os tipos de procedimentos realizados e a vinculação das decisões acertadas.

Há, ainda, na lei a previsão de uma fiscalização por parte da Direção-Geral do Consumidor, que deve averiguar se todas as entidades cadastradas na rede têm desempenhado o papel esperado e seguido com os procedimentos estabelecidos. Caso uma entidade deixe de cumprir os princípios e requisitos estabelecidos, a Direção-Geral do Consumidor deverá entrar em contato imediatamente, indicando quais princípios e requisitos deixaram de ser cumpridos na ocasião. Nota-se, mais uma vez, a efetiva preocupação com a padronização dos serviços da rede.

O artigo 18, da Lei n.º 144/2015, dispõe sobre os deveres de informação dos fornecedores de bens e dos prestadores de serviços. Neste artigo, são obrigados a informar o consumidor sobre a existência do procedimento de resolução alternativa de conflitos, sobre as entidades disponíveis ou sobre aquelas entidades que se encontram vinculados por adesão ou imposição legal decorrente de arbitragem necessária. E devem, ainda, informar o *site* da entidade indicada ou informada. No texto, tem-se ainda a imposição de que as informações devem ser prestadas de “forma clara, compreensível e facilmente acessível” nos sites dos fornecedores e prestadores, se houver, e nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, quando houver algum comprometimento por escrito.⁴⁷

A partir de uma leitura do dispositivo, dúvidas podem surgir em relação à obrigatoriedade de os operadores econômicos aderirem a um Centro de Arbitragem de Consumo, bem como se tal aderência tem custos. Além disso, não há especificação de qual Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo deve ser indicado aos consumidores no caso de empresas não aderentes, ou seja, não se delimita a competência de cada centro nesses casos.

Talvez haja questionamentos a respeito das vendas *online*, tão frequentes nos dias de hoje. O artigo também silencia no que se refere a existência de centros especializados em alguma matéria de consumo.

⁴⁷ PORTUGAL. Lei n.º 144, de 08 de setembro de 2015. **Lei da resolução alternativa de litígios de consumo**. Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/publicacao-da-lei-n-144>>. Acesso em: 12 set. 2018.

Felizmente, todos os questionamentos acima elencados são respondidos pelo *site* da Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa⁴⁸ e a partir de uma interpretação sistemática da Lei n.º 144/2015⁴⁹.

Primeiramente, não há obrigatoriedade em aderir a um centro de arbitragem, a qual é, em regra, um ato voluntário. Contudo, a lei impõe a arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais para a resolução de um litígio concreto, sempre que o consumidor assim o solicite, e ainda existem obrigações específicas para os prestadores de serviços de pagamento e emitentes de moeda eletrônica, designadamente instituições de crédito, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrônica. No mais, a adesão não possui custos, é gratuita.

Em se tratando de empresas ou empresários em nome individual não aderentes a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviços determina o centro de arbitragem competente. Cumpre salientar que todo o território português está coberto por um determinado centro de arbitragem de conflitos de consumo. Dessa forma, os consumidores encontram sempre amparo e tem seus direitos preservados. Situação esta muito diferente do Brasil, onde, a depender do local – como em diversos interiores –, o indivíduo, seja consumidor ou não, não tem a quem recorrer, devido à falta de órgãos judiciais e não judiciais no local.

Nos casos de vendas online, o centro competente é, em regra, o de domicílio do consumidor. Assim, imprescindível que as empresas que vendam bens ou serviços através da *internet* informem os consumidores sobre todos os Centros de Arbitragem existentes. Devem ainda informar os consumidores sobre a existência ou não de uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha (plataformas *online* de solução de conflitos), bem como disponibilizar nos seus sítios eletrônicos uma ligação a essa plataforma em site específico, a saber: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Quanto à existência de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo especializados em alguma matéria de consumo a resposta é afirmativa. Eles são dois:

⁴⁸ OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES ECONÔMICOS. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <http://www.consumidor.gov.pt/mapa-ral-simplex-out_2017/obrigacoes-dos-operadores-economicos.aspx>. Acesso em: 06 ago. 2018.

⁴⁹ PORTUGAL. Lei n.º 144, de 08 de setembro de 2015. **Lei da resolução alternativa de litígios de consumo**. Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/publicacao-da-lei-n-144>>. Acesso em: 12 set. 2018.

Centro especializado na área da venda e reparação automóvel e na área de seguros. Cobrem todo o território português.

Por fim, para aderir a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a empresa deve contactar o centro em causa e fazer diretamente seu pedido de adesão, bem como preencher os requisitos do art. 16, da Lei n.º 144/2015⁵⁰.

Fácil perceber, portanto, a seriedade com que os conflitos de consumo são tratados em Portugal, sendo obedecidas as exigências de haver sites com informações acerca da lei, da disponibilidade da RAC e de contatos para maiores informações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o presente estudo, que possibilitou uma análise aprofundada sobre as soluções alternativas de conflitos no âmbito do Direito do Consumidor, adentrando na esfera da Lei n.º 144/2015 de Portugal, nota-se que se trata de uma seara ainda pouco pesquisada e debatida no meio acadêmico. Além disso, também foi possível o conhecimento sobre o sistema de resolução alternativa de conflitos daquele país, que funciona em rede, e busca trazer mais agilidade às causas de consumidores da União Europeia.

De modo geral, o sistema para resolução alternativa de conflitos para consumidores estabelecido em Portugal, e posto como diretiva para toda a União Europeia, é muito mais eficaz que o sistema atual brasileiro, onde a maioria das causas são levadas à Justiça.

Nota-se ainda uma preocupação grande por parte da Comunidade Europeia na manutenção do consumo no continente, já que representa grande parte da economia. As tratativas da resolução alternativa de conflitos de consumo, principalmente, buscam fazer com que o mercado seja mais confiável aos consumidores e que a troca de mercadorias, serviços e riquezas seja feita com a segurança jurídica de que, caso algum desapontamento venha a acontecer, o consumidor terá uma eficaz forma de resolver.

Devido à importância do estudo desse tema, torna-se cada vez mais necessário que aproximemos as pesquisas e troca de experiências entre o Brasil e os países que tenham boas práticas na resolução alternativa de conflitos, visto que nosso país tem uma cultura de judicializar pequenas a grandes lides, causando um esgotamento da capacidade de resolução do Poder Judiciário.

⁵⁰ PORTUGAL. Lei n.º 144, de 08 de setembro de 2015. **Lei da resolução alternativa de litígios de consumo**. Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/publicacao-da-lei-n-144>>. Acesso em: 12 set. 2018.

Nesse sentido, cabe, ainda, ao Brasil, modernizar o seu sistema jurídico no que se refere às questões de consumo, que, por muitas vezes, podem ser solucionadas através de mediação, conciliação e arbitragem. Tal medida geraria um grande impacto no sistema judiciário pátrio e na economia brasileira, fazendo com que o país tivesse um mercado mais forte e competitivo em relação a outros países, como o caso estudado de Portugal.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm> Acesso em: 28 ago. 2018.

BRASIL. Constituição (1937). **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao37.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

BRASIL. Constituição (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil de 2002**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.015, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Lei de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 03 set. 2018.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: resolução CNJ 125/2010 (e respectiva emenda de 31 de janeiro de 2013): mediação e conciliação**. 3.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CALDAS, Renato Vinicius; SILVA, Ricardo Kobi da. **A arbitragem nas relações de consumo**. Migalhas, de 28 de agosto de 2017. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI264259,91041-A+arbitragem+nas+relacoes+de+consumo>>. Acesso em: 04 set. 2018.

CARMONA, Carlos Alberto. **A arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.037/96**, São Paulo: Malheiros, 1998.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. **Recomendação nº 257 da Comissão das Comunidades Europeias, de 30 de março de 1998**, Jornal Oficial nº L 115, p. 31-34. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31998H0257>>. Acesso em: 12 set. 2018.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 17.^a ed., Salvador: Ed. JusPodivm, 2015.

FERREIRA, Adriano Fernandes. **Comentários à lei de arbitragem**. Editora Cia do eBook, 2017.

LISTA DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/lista-das-entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo.aspx>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

MARIGHETTO, Andrea. O “diálogo das fontes” como forma de passagem da teoria sistemático-moderna à teoria finalística ou pós-moderna do Direito. In: MARQUES, Cláudia Lima (Coord). **Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro**, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2^a tiragem, 2012.

MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**, Curitiba: Juruá, 2^a tiragem, 2006.

OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES ECONÔMICOS. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <http://www.consumidor.gov.pt/mapa-ral-simplex-out_2017/obrigacoes-dos-operadores-economicos.aspx>. Acesso em: 06 ago. 2018.

PORTUGAL. Lei nº 144, de 08 de setembro de 2015. **Lei da resolução alternativa de litígios de consumo**. Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/publicacao-da-lei-n-144>>. Acesso em: 12 set. 2018.

RAL – MAPA E LISTA DE ENTIDADES. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO – NOVAS REGRAS E DESAFIOS. Direção-Geral do Consumidor da República Portuguesa. Disponível em: <<http://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo-novas-regras-e-desafios.aspx>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

SANDOVAL, Ana Flávia Magno. **A cláusula arbitral e as normas do novo CPC**. Migalhas, de 02 de março de 2012. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI234968,21048-A+clausula+arbitral+e+as+normas+do+novo+CPC>>. Acesso em: 04 set. 2018.

SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação**. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SILVA, Fernanda Sayuri Yoshida. **A arbitragem no Novo Código de Processo Civil**. DireitoNet, de 30 de abril de 2017. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10141/A-arbitragem-no-Novo-Codigo-de-Processo-Civil>>. Acesso em: 04 set. 2018.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL JULGA CONSTITUCIONAL A LEI DE ARBITRAGEM. STF. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=58198&caixaBusca=N>>. Acesso em: 06 set. 2018.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. **A arbitragem no sistema jurídico brasileiro**. In: GARCEZ, José Maria Rossini (Coord). A arbitragem na era da globalização, Rio de Janeiro: Forense.

Esse artigo é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0. Você tem o direito de: Compartilhar — copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato; Adaptar — remixar, transformar, e criar a partir do material para qualquer fim, mesmo que comercial. [Clique aqui](#) e saiba mais sobre essa licença.