



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
MONOGRAFIA JURÍDICA

**CORTE ARBITRAL: EFICÁCIA, APLICAÇÃO EM CONTRATOS DE ADESÃO E
CONSUMERISTAS E A RELAÇÃO COM A NOVA ACEPÇÃO AO PRINCÍPIO DO
ACESSO À JUSTIÇA**

ORIENTANDO: GABRIEL DE CASTRO B. FERNANDES
ORIENTADORA: ORIENTADORA- PROF MA. CARMEN DA SILVA MARTINS
GOIÂNIA
2020

GABRIEL DE CASTRO B. FERNANDES

**CORTE ARBITRAL: EFICÁCIA, APLICAÇÃO EM CONTRATOS DE ADESÃO E
CONSUMERISTAS E A RELAÇÃO COM A NOVA ACEPÇÃO AO PRINCÍPIO DO
ACESSO À JUSTIÇA**

Monografia Jurídica apresentada à disciplina
Trabalho de Curso II, da Escola de Direito e
Relações Internacionais, Curso de Direito, da
Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC
GOIÁS).

Professora. Ma. Carmen Da Silva Martins

GOIÂNIA

2020

GABRIEL DE CASTRO B. FERNANDES

**CORTE ARBITRAL: EFICÁCIA, APLICAÇÃO EM CONTRATOS DE ADESÃO E
CONSUMERISTAS E A RELAÇÃO COM A NOVA ACEPÇÃO AO PRINCÍPIO DO
ACESSO À JUSTIÇA**

Data da Defesa: ____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: prof Ma. Carmen Da Silva Martins

Examinador Convidado:

SUMÁRIO

RESUMO.....	7
INTRODUÇÃO.....	8
1. CAPÍTULO I – EFICÁCIA, SEGURANÇA JURÍDICA E VANTAGENS DO PROCEDIMENTO ARBITRAL.....	9
1.1 CONCEITO DE ARBITRAGEM.....	9
1.2 SENTENÇA ARBITRAL	10
1.2.1 Imutabilidade do mérito.....	11
1.2.2 Controle judicial	12
1.3 VANTAGENS DO PROCEDIMENTO ARBITRAL.....	18
2. CAPÍTULO II – DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO E NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	21
2.1 CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA E COMPROMISSO ARBITRAL.....	21
2.2 CONTRATO DE ADESÃO.....	24
2.3 RELAÇÃO DE CONSUMO	24
2.4 PRINCÍPIO DA VUNERABILIDADE.....	30
2.5 DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM RELAÇÕES DE CONSUMO.....	31
2.6 DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO.....	33
3. CAPÍTULO III- ARBITRAGEM E A NOVA ACEPÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA.....	38
3.1 NOVA ACEPÇÃO DO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA.....	38

3.2 TRIBUNAL MULTIPORTAS.....	41
3.3 RELAÇÃO ENTRE ARBITRAGEM E O TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS.....	43
CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	46

RESUMO

A pesquisa tratou quando do conceito de arbitragem, um método alternativo de solução de conflito, onde as partes resolvem que sua demanda vai ser resolvida por um terceiro imparcial, o árbitro, analisou-se, outrossim, o controle judicial sobre esse procedimento, bem como a natureza jurídica da decisão do árbitro e, em seguida, foi exposto quanto à possibilidade de instituição da arbitragem em contratos de adesão e relações de consumo, que se mostra possível, desde que por iniciativa do aderente ou consumidor, por compromisso arbitral e, no caso do contrato de adesão, por cláusula arbitral, se respeitados os requisitos legais, e por fim, se analisou a relação entre a nova acepção do princípio do acesso à justiça e arbitragem, em quais situações de mostra oportuno a utilização do procedimento arbitral.

Palavras-chave: Arbitragem. Eficácia. Adesão. Consumeristas. Adequado.

The resebarch dealt with the concept of arbitration, an alternative method of conflict resolution, where the parties decide that their demand will be resolved by an impartial third party, the arbitrator, in addition, the judicial control over this procedure was analyzed, as well as the legal nature of the arbitrator's decision, and then it was exposed as to the possibility of instituting arbitration in adhesion contracts and consumer relations, which is shown to be possible, provided that at the initiative of the adherent or consumer, by arbitration commitment and, in the In the case of the adhesion contract, by arbitration clause, if the legal requirements are respected, and finally, the relationship between the new meaning of the principle of access to justice and arbitration was analyzed, in which situations it is opportune to use the arbitration procedure.

Keywords: Arbitration. Efficiency. Accession. Consumerists. Adequate.

INTRODUÇÃO

Irá tratar-se o presente trabalho sobre arbitragem, em seus mais variados aspectos, desde a natureza jurídica da sentença ali produzida até a aplicação em relações de consumo e contratos de adesão, por fim, se analisará onde ela se insere na nova política de tratamento adequados de conflitos.

Visará o presente trabalho observar até que ponto as sentenças oriundas de Cortes Arbitrais são eficazes e legais, bem como avaliar de que maneira pode-se tratar a arbitragem como uma forma não só alternativa, como adequada à solução de determinados tipos de demandas.

Será abordado no capítulo I o conceito de arbitragem, a eficácia das sentenças arbitrais e o controle judicial sobre elas, no capítulo II irá tratar-se da aplicação da arbitragem em contratos de adesão e relações de consumo e, por fim, no capítulo III exporá onde se situa a arbitragem dentro da nova acepção do direito do acesso à justiça.

A metodologia a ser utilizada na elaboração da pesquisa envolverá o método dedutivo e a pesquisa bibliográfica, tendo em vista, que se analisará os fundamentos preexistentes, jurisprudência, doutrina e legislação; para aplicação a cada caso concreto, bem como se procederá com a pesquisa maneira primordialmente bibliográfica.

CAPÍTULO I. EFICÁCIA, SEGURANÇA JURÍDICA E VANTAGENS DO PROCEDIMENTO ARBITRAL

Neste capítulo se procederá com a análise relativa à eficácia das sentenças arbitrais, sendo imperioso para tanto abordar o conceito de arbitragem e a natureza jurídica da sentença ali produzida, visualizando sua imutabilidade, mas não absoluta, de acordo com o que se demonstrará. Outrossim, após a discorrer sobre as questões acima, se passará ao exame da segurança jurídica das decisões dessa corte, onde será desenvolvida a possibilidade de controle judicial sobre esse procedimento, ponderando a sua incidência. Por fim, serão demonstradas as vantagens do procedimento de arbitragem com relação ao clássico processo judicial.

1.1 CONCEITO DE ARBITRAGEM

Arbitragem é um método de pacificação social instituído através de convenção arbitral (cláusula compromissória ou compromisso arbitral) para a resolução de conflitos que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis, onde um terceiro imparcial, árbitro, escolhido em comum acordo entre as partes, resolve o litígio. Tratando-se, portanto, de heterocomposição, Didier Júnior (2016 p. 171) diz que: “É técnica de solução de conflitos mediante a qual os conflitantes buscam em uma terceira pessoa, de sua confiança, a solução amigável e “imparcial” (porque não feita pelas partes diretamente) do litígio.”

Dinamarco (2009, p. 71) conceitua também explicando:

O procedimento arbitral constitui um meio alternativo de solução de conflitos, sendo realizado com o mesmo escopo de pacificação que comanda o exercício da jurisdição pelos juízes do poder judiciário.

Existe ainda discussão doutrinária quanto à natureza da arbitragem: se trata-se de atividade equivalente à atividade jurisdicional, ou de jurisdição propriamente dita, haja vista a imutabilidade das sentenças oriundas dessa corte e a sua natureza jurídica de título executivo judicial, conforme se explicará adiante.

Didier Júnior (2016) entende tratar-se de jurisdição privada, que ocorre através de autorização estatal, o que privilegia a autonomia privada das partes, seguindo esse entendimento o Superior Tribunal de Justiça também entende ser a arbitragem modalidade de jurisdição.

Em sentido oposto, Cintra, Grinover e Dinamarco (2011) observam que os árbitros não possuem qualquer tipo de jurisdição, tendo em vista que não podem realizar a execução de suas próprias decisões, ou impor medidas coercitivas nesse sentido.

Pois bem, inobstante tais divergências, esse procedimento é regido pela Lei 9.307 de 23 de Setembro de 1996, já considerada constitucional pelo pleno do Supremo Tribunal Federal. O caso piloto (*leading case*) relativo à matéria tratava-se de uma ação movida a partir de 1995. A empresa, de origem estrangeira, pretendia homologar um laudo de sentença arbitral dada na Espanha, para que tivesse efeitos no Brasil. A princípio, o pedido havia sido indeferido. Entretanto, em 1996, foi promulgada a Lei 9307, que dispensaria a homologação desse laudo na justiça do país de origem. Durante o julgamento do recurso, o ministro Moreira Alves levantou a questão da constitucionalidade da nova lei.

Apesar de todos os ministros terem votado pelo deferimento do recurso, no sentido de homologar o laudo arbitral espanhol no Brasil, houve discordância quanto ao incidente de inconstitucionalidade. Contudo, em dezembro de 2001, os ministros do STF decidiram por sete votos a quatro, que os mecanismos da Lei da Arbitragem (9.307/96) são constitucionais, sob o fundamento de que em se tratando de direitos patrimoniais e disponíveis as partes têm a faculdade de renunciar a seu direito de recorrer à Justiça.

1.2 SENTENÇA ARBITRAL

Sentença arbitral é o documento, oriundo do árbitro escalado para a demanda, pelo qual se põe fim à arbitragem, conforme o art. 29, *caput*, da lei 9.307/1996:

Art. 29. Proferida a sentença arbitral, dá-se por finda a arbitragem, devendo o árbitro, ou o presidente do tribunal arbitral, enviar cópia da decisão às partes, por via postal ou por outro meio qualquer de comunicação, mediante comprovação de recebimento, ou, ainda, entregando-a diretamente às partes, mediante recibo.

O documento ao qual o dispositivo acima faz menção (sentença arbitral), conforme explica Gonçalves (2016, p. 78) “trata-se do único título judicial não criado por um juiz”, haja vista que o art.31, *caput*, bem como o art. 515, VII, dessa forma o tratam, observemos:

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.

Art. 515. São títulos executivos judiciais, cujo cumprimento dar-se-á de acordo com os artigos previstos neste Título:

VII - a sentença arbitral;

Considerando que o mérito restará decidido, conforme se exporá oportunamente, caberá ao Estado- Juiz, após provocado pelas partes, atuar de modo a dar concretude ao que foi determinado pelo juízo arbitral- haja vista que somente o judiciário tem competência para proceder com o processo de execução (art. 782, *caput*); nesse sentido, ao analisar a atividade executória do juiz em títulos executivos no geral, Gonçalves diz (2016, p. 36): “A atividade judicial será desenvolvida não mais visando declarar quem tem razão, nem emitir mais um comando, mas determinar as providências práticas para que ele seja cumprido.”

Assim, caso a sentença arbitral encontre- se apta aos procedimentos executórios, sem qualquer vício de forma conforme se explicará, o juiz poderá requisitar a força pública, valendo-se das prerrogativas que lhe asseguram os arts. 782, §2 e 846, §2, do CPC.

Instar salientar por fim que existe prazo para prolação dessa sentença, o art. 23, *caput*, determina que a sentença arbitral será proferida no prazo estipulado pelas partes. Em não havendo sido convencionado, o prazo para a apresentação da sentença é de seis meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro. Importante observar que esse prazo pode ser prorrogado pelas partes (art. 23, §2) em evidente prestígio à autonomia de vontades.

1.2.1 Da imutabilidade do mérito

Segundo à Lei de Arbitragem, o árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou à homologação pelo Poder Judiciário, regra constante no art. 18, *caput*, 9.307/1996: 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.

O que implica dizer que o procedimento arbitral decide o mérito da demanda- que se torna imutável e independente de homologação pelo judiciário;

declarando a quem pertence a razão no litígio, Dinamarco (2009, p. 259) expõe o que vem a ser julgar o mérito:

Julgar o mérito é apreciar o próprio objeto do processo, declarando existente ou inexistente o direito subjetivo material alegado pelo autor e acrescentando a essa declaração a providência adequada segundo o caso.

Não só Dinamarco, mas como o art. 487 do Código de Processo Civil de 2015 dispõe sobre o que trata uma decisão de mérito:

Art. 487. Haverá resolução de mérito quando o juiz:

I - acolher ou rejeitar o pedido formulado na ação ou na reconvenção;

II - decidir, de ofício ou a requerimento, sobre a ocorrência de decadência ou prescrição;

III - homologar:

a) o reconhecimento da procedência do pedido formulado na ação ou na reconvenção;

b) a transação;

c) a renúncia à pretensão formulada na ação ou na reconvenção.

Complementando, Yarshell (2017, acessado em 02 de Junho de 2020) ao escrever na Revista de Arbitragem e Mediação a respeito de como o controle estatal sobre as decisões do árbitro deve ocorrer diz o seguinte:

[...] o controle estatal da sentença proferida pelos árbitros é excepcional e suas hipóteses de cabimento devem ser interpretadas de forma estrita; não é admissível o controle do mérito da decisão arbitral, excluída, portanto, eventual revisão sobre eventual *error iniudicando*; [...]

Traz-se à baila em arremate que o artigo 18 da Lei de Arbitragem, em sua parte final, outrossim dispensa a homologação, por parte do juiz, da sentença arbitral, cabendo ao judiciário, conforme dito *alhures*, proceder com a execução do que restou determinado pelo árbitro, em não havendo o cumprimento espontâneo da obrigação ali determinada, ou atuar com o controle formal do procedimento de arbitragem em eventual *error in procedendo*, de acordo com que se demonstra a seguir.

1.2.2 Do controle judicial

Ainda em análise ao art. 18, *caput* da lei 9.307/1996 perquire-se que esse comando legal traz norma que impede o reexame do mérito- que restou decidido em corte arbitral; pelo judiciário. O que não resulta dizer, todavia, que a sentença

exarada pelo árbitro está imune ao controle judicial, conforme o exposto superficialmente em linhas pretéritas.

De acordo com o art. 33 e 33, §1º da lei arbitral, a parte interessada poderá pleitear ao órgão do Poder Judiciário, no prazo de até 90 (noventa) dias após o recebimento da notificação da respectiva sentença, a declaração de nulidade da sentença arbitral, nos casos previstos na referida lei, vejamos:

Art. 33. A parte interessada poderá pleitear ao órgão do Poder Judiciário competente a declaração de nulidade da sentença arbitral, nos casos previstos nesta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)

§ 1º A demanda para a declaração de nulidade da sentença arbitral, parcial ou final, seguirá as regras do procedimento comum, previstas na Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 (Código de Processo Civil), e deverá ser proposta no prazo de até 90 (noventa) dias após o recebimento da notificação da respectiva sentença, parcial ou final, ou da decisão do pedido de esclarecimentos. (Redação dada pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)

O artigo 33 institui verdadeira ação rescisória do procedimento arbitral, que somente poderá ser ajuizada caso ocorra algum erro de ordem formal, capaz de eivar o feito arbitral de nulidade, nesse sentido o Superior Tribunal de Justiça (acessado em 20 de maio de 2020):

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO ANULATÓRIA DE SENTENÇA ARBITRAL - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE CONHECEU DO RECLAMO PARA NEGAR PROVIMENTO AO APELO NOBRE.

INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA.

1. Não há falar em ofensa ao art. 489 do CPC/15 quando a Corte local se manifesta expressamente sobre os temas necessários à solução da controvérsia, apresentando fundamentação suficiente, embora de forma contrária aos interesses da parte.
2. O controle judicial sobre a validade das sentenças arbitrais está relacionado a aspectos estritamente formais, não sendo lícito ao magistrado togado examinar o mérito do que foi decidido pelo árbitro. Incidência da Súmula 83/STJ. *(grifo nosso)*
3. Incorre nos óbices das Súmulas 5 e 7/STJ a pretensão voltada para aferir a possibilidade de cumulação da multa compensatória com indenização por perdas e danos.
4. Nos termos da jurisprudência desta Corte, não há honorários recursais no julgamento de agravo interno interposto pela parte em desfavor da qual já foi majorada a verba.
5. Ausente o caráter manifestamente protelatório do recurso, não há razão para aplicar a penalidade de litigância de má-fé.
6. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp 1566306/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 30/03/2020, DJe 01/04/2020)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO ANULATÓRIA DE SENTENÇA ARBITRAL - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO - INSURGÊNCIA RECURSAL DAS AUTORAS.

1. Na ação de invalidação/anulação de sentença arbitral, o controle judicial, exercido somente após a sua prolação, está circunscrito a aspectos de ordem formal. Precedentes.

2. O indeferimento de realização de prova pericial pelo juízo arbitral não configura ofensa ao princípio do contraditório, mas consagração do princípio do livre convencimento motivado, sendo incabível, portanto, a pretensão de ver declarada a nulidade da sentença arbitral com base em tal argumento, sob pena de configurar invasão do Poder Judiciário no mérito da decisão arbitral.

3. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp 1326436/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2019, DJe 21/11/2019)

Nessa esteira, o artigo 32 do mesmo diploma legal elenca as hipóteses em que a sentença arbitral poderá ser declarada nula, portanto cabível o controle pelo judiciário:

Art. 32. É nula a sentença arbitral se:

I - for nulo o compromisso;

I - for nula a convenção de arbitragem; (Redação dada pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)

II - emanou de quem não podia ser árbitro;

III - não contiver os requisitos do art. 26 desta Lei;

IV - for proferida fora dos limites da convenção de arbitragem;

V - não decidir todo o litígio submetido à arbitragem; (Revogado pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)

VI - comprovado que foi proferida por prevaricação, concussão ou corrupção passiva;

VII - proferida fora do prazo, respeitado o disposto no art. 12, inciso III, desta Lei; e

VIII - forem desrespeitados os princípios de que trata o art. 21, § 2º, desta Lei.

Obtempera-se que a norma acima em seu inciso VIII diz que devem ser respeitados os princípios referentes ao procedimento arbitral, sob pena de nulidade da sentença, o art. 21§ 2º da mesma lei elenca tais princípios: do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento.

O respeito a esses princípios evidencia nítida aproximação entre o processo arbitral e o processo judicial, o que resulta dizer que a arbitragem deve observar os ditames constitucionais aplicados aos institutos processuais, não por outra razão Dinamarco (2003, acessado em 25 de maio de 2020) explica:

Essa expressiva aproximação entre o processo arbitral e o estatal é suficiente para abrigá-lo sob o manto do direito processual constitucional, o que importa considerar seus institutos à luz dos superiores princípios e garantias endereçados pela Constituição da República aos institutos processuais.

Desse modo não seria equívoco dizer que o juízo arbitral deve respeitar o devido processo legal- *due process of law*; Dinamarco (2003, acessado em 04 de Junho de 2020) continua:

Quando enfim se pensa no *due process of law* como princípio tutelar da observância de todos os demais princípios, não se pode excluir o devido processo legal arbitral, como fonte de tutelas jurisdicionais justas e instrumento institucionalizado de pacificação social.

O próprio Superior Tribunal de Justiça (acessado em 29 de Maio de 2020) já entendeu pela necessidade de o procedimento de arbitragem se ater ao Devido Processo Legal, tendo em vista que caso assim não ocorra se estaria atuando de modo a infringir matérias de ordem pública, nesse caso específico o tribunal superior tratava da imparcialidade do árbitro:

HOMOLOGAÇÃO DE SENTENÇAS ARBITRAIS ESTRANGEIRAS. APRECIAÇÃO DO MÉRITO. IMPOSSIBILIDADE, SALVO SE CONFIGURADA OFENSA À ORDEM PÚBLICA. ALEGAÇÃO DE PARCIALIDADE DO ÁRBITRO. PRESSUPOSTO DE VALIDADE DA DECISÃO. AÇÃO ANULATÓRIA PROPOSTA NO ESTADO AMERICANO ONDE INSTAURADO O TRIBUNAL ARBITRAL. VINCULAÇÃO DO STJ À DECISÃO DA JUSTIÇA AMERICANA. NÃO OCORRÊNCIA. EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CREDOR/DEVEDOR ENTRE ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA DO ÁRBITRO PRESIDENTE E O GRUPO ECONÔMICO INTEGRADO POR UMA DAS PARTES. HIPÓTESE OBJETIVA PASSÍVEL DE COMPROMETER A ISENÇÃO DO ÁRBITRO. RELAÇÃO DE NEGÓCIOS, SEJA ANTERIOR, FUTURA OU EM CURSO, DIRETA OU INDIRETA, ENTRE ÁRBITRO E UMA DAS PARTES. DEVER DE REVELAÇÃO. INOBSERVÂNCIA. QUEBRA DA CONFIANÇA FIDUCIAL. SUSPEIÇÃO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PREVISÃO DA APLICAÇÃO DO DIREITO BRASILEIRO. JULGAMENTO FORA DOS LIMITES DA CONVENÇÃO. IMPOSSIBILIDADE.

1. O procedimento de homologação de sentença estrangeira não autoriza o reexame do mérito da decisão homologanda, excepcionadas as hipóteses em que se configurar afronta à soberania nacional ou à ordem pública. Dado o caráter indeterminado de tais conceitos, para não subverter o papel homologatório do STJ, deve-se interpretá-los de modo a repelir apenas aqueles atos e efeitos jurídicos absolutamente incompatíveis com o sistema jurídico brasileiro.

2. A prerrogativa da imparcialidade do julgador é uma das garantias que resultam do postulado do devido processo legal, matéria que não preclui e é

aplicável à arbitragem, mercê de sua natureza jurisdicional. A inobservância dessa prerrogativa ofende, diretamente, a ordem pública nacional, razão pela qual a decisão proferida pela Justiça alienígena, à luz de sua própria legislação, não obsta o exame da matéria pelo STJ.

3. Ofende a ordem pública nacional a sentença arbitral emanada de árbitro que tenha, com as partes ou com o litígio, algumas das relações que caracterizam os casos de impedimento ou suspeição de juízes (arts. 14 e 32, II, da Lei n. 9.307/1996).

4. Dada a natureza contratual da arbitragem, que põe em relevo a confiança fiducial entre as partes e a figura do árbitro, a violação por este do dever de revelação de quaisquer circunstâncias passíveis de, razoavelmente, gerar dúvida sobre sua imparcialidade e independência, obsta a homologação da sentença arbitral.

5. Estabelecida a observância do direito brasileiro quanto à indenização, extrapola os limites da convenção a sentença arbitral que a fixa com base na avaliação financeira do negócio, ao invés de considerar a extensão do dano.

6. Sentenças estrangeiras não homologadas.

(SEC 9.412/EX, Rel. Ministro FELIX FISCHER, Rel. p/ Acórdão Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/04/2017, DJe 30/05/2017)

Convém mencionar, por conseguinte, que ater-se ao devido processo legal, esculpido no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, significa dizer que qualquer procedimento deverá ser observado pela legalidade e pelos princípios constitucionais do processo, Didier Junior (2016, p. 65) classifica essa obrigação como o direito fundamental a um processo devido: “Desse enunciado normativo extrai-se o princípio do devido processo legal, que confere a todo sujeito de direito, no Brasil, o direito fundamental a um processo devido.”

Fux (2016) adverte ainda que o processo que não segue o procedimento traçado, seja por norma constitucional ou infraconstitucional, age de modo a ofender o dogma contido na Constituição de 1988 do devido processo legal.

Superada a possibilidade de controle pelo judiciário e necessidade de observância ao *due process off law* pelo procedimento de arbitragem; Faz-se necessário apontar que esse controle, ainda que formal, deve-se operar em *ultima ratio*, sob pena de esvaziamento do instituto arbitral, vejamos o que diz Dinamarco (2003, acessado dia 02 de junho de 2020):

A liberalização desse controle pelos juízes estatais, quando levada a patamares de abuso, seria um perigosíssimo fator de esvaziamento do instituto da arbitragem, pois comprometeria os fundamentos e objetivos deste alongando litígios no tempo, encarecendo a produção da tutela definitiva, conferindo publicidade a assuntos que se pretendia tratar com discrição, renunciando aos conhecimentos especializados dos árbitros experts.

É preciso considerar que quando há a opção de dirimir determinado conflito pelo meio arbitral, estar-se-á contemplar alguns aspectos intrínsecos da arbitragem, como: a celeridade, relativa flexibilidade procedimental e o sigilo-conforme se demonstrará em momento oportuno; em prejuízo ao processo judicial, e a partir do momento em que há a judicialização desmedida dessas demandas originalmente delegadas ao árbitro, baseada em mero inconformismo de qualquer dos interessados, estar-se-ia a ofender o próprio âmago da lei de arbitragem, e consecutivamente o compromisso outrora firmado entre as partes.

A Revista Brasileira de Arbitragem (2006, p. 34) também afirma que as partes, ao convencionarem submeter determinado pleito à solução por meio da arbitragem, procuraram afastar o Judiciário do conhecimento dessa controvérsia, causando estupor quando decisões judiciais interferem em processos arbitrais.

O Superior Tribunal de Justiça também (acessado em 10 de junho de 2020), nesse mesmo entendimento, avalia que o mero inconformismo com relação ao mérito da demanda da sentença arbitral não pode ser apreciado pelo Poder Judiciário, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE IMPUGNAÇÃO DE SENTENÇA ARBITRAL. VÍCIOS FORMAIS. AUSÊNCIA.

1. Demanda na qual se questiona a validade de sentença arbitral por ofensa aos princípios da motivação e do contraditório, além de outros vícios formais.
2. Na ação de invalidação de sentença arbitral, o controle judicial, exercido somente após a sua prolação, está circunscrito a aspectos de ordem formal, a exemplo dos vícios previamente elencados pelo legislador (art. 32 da Lei nº 9.307/1996), em especial aqueles que dizem respeito às garantias constitucionais aplicáveis a todos os processos, que não podem ser afastados pela vontade das partes.
3. Hipótese em que a sentença arbitral não está fundada em meras suposições, mas, sobretudo, na ausência de cláusula penal para a hipótese de resolução antecipada do contrato e na vedação ao enriquecimento sem causa.
4. Aplica-se à arbitragem, à semelhança do processo judicial, a teoria da substanciação, segundo a qual apenas os fatos vinculam o julgador, que poderá atribuir-lhes a qualificação jurídica que entender adequada ao acolhimento ou à rejeição do pedido, não se podendo afirmar, no caso em exame, que a solução apresentada desbordou das postulações inicialmente propostas.
5. No procedimento arbitral, é plenamente admitida a prorrogação dos prazos legalmente previstos por livre disposição entre as partes e respectivos árbitros, sobretudo em virtude da maior flexibilidade desse meio alternativo de solução de conflitos, no qual deve prevalecer, em regra, a autonomia da vontade.

6. Se a anulação da sentença proferida fora do prazo está condicionada à prévia notificação do árbitro ou do presidente do tribunal arbitral, concedendo-lhe um prazo suplementar de dez dias (art. 32, VII, da Lei de Arbitragem), não há motivo razoável para não aplicar a mesma disciplina ao pedido de esclarecimentos, que, em última análise, visa tão somente aclarar eventuais dúvidas, omissões, obscuridades ou contradições, ou corrigir possíveis erros materiais.

7. Sentença arbitral pautada em princípios basilares do direito civil, não importando se houve ou não referência expressa aos dispositivos legais que lhes conferem sustentação, não havendo como afirmar que houve julgamento por equidade, em desrespeito às condições estabelecidas no compromisso arbitral.

8. O mero inconformismo quanto ao conteúdo meritório da sentença arbitral não pode ser apreciado pelo Poder Judiciário. Precedentes.

9. Recursos especiais não providos.

(REsp 1636102/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/06/2017, DJe 01/08/2017)

Nessa direção, Yarshell (2017, acessado em 19 de maio de 2020):

“Mas, ponderamos então que essa analogia reclama cautela, dado que seria equivocado reputar que o ingresso no Judiciário para controle de decisão arbitral pudesse ser visto como uma espécie de recurso.”

Por fim, resta esclarecer que não se argumenta pela não intervenção judicial, em consagração ao princípio constitucional do Acesso à Justiça. O entendimento é de que deve se proceder com precaução, com o fito de não se exaurir o espírito desse procedimento, de outra banda, não se pode atuar de maneira a transgredir direitos básicos dos litigantes. É necessário, portanto, que se proceda com prudência quanto ao controle judicial das sentenças arbitrais.

1.3 DAS VANTAGENS DO PROCEDIMENTO ARBITRAL

Quando se determina que uma certa demanda, desde que possível legalmente, deverá ser submetida ao crivo do instituto arbitral, conforme aventado, se está atuando de modo a privilegiar aspectos intrínsecos do procedimento de arbitragem em detrimento à determinadas características do clássico processo judicial.

Dentre os aspectos do procedimento jurídico tradicional ganha destaque negativo a morosidade do processo judicial brasileiro, Capelletti e Garth (1988, p. 07) explicam os efeitos decorrentes da morosidade judicial:

Em muitos países, as partes que buscam uma solução judicial precisam esperar dois ou três anos, ou mais, o por uma decisão exequível. Os efeitos

dessa delonga, especialmente se considerados os índices de inflação, podem ser devastadores. Ela aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente mais pobres a abandonar suas causas, ou a aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles que teriam direito.

Nessa esteira, é de observar a importância da prestação jurisdicional em prazo razoável, que inclusive trata-se de direito fundamental dos litigantes, positivado no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal de 1988, *vide*:

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

Não por outra razão, segundo levantamento do Conselho Nacional de Justiça em 2014 (Brasil, CNJ, 2014, acesso em 15 de maio de 2020), mais da metade das reclamações dirigidas à ouvidoria do CNJ dizem respeito à morosidade das demandas judiciais, variados são os motivos dessa morosidade (que não serão abordados à sua profundidade).

De acordo com verificação do CNJ em 2019 (Brasil, CNJ, 2019, acessado em 10 de maio de 2020), o tempo médio de duração de um processo em primeiro grau no Brasil é de 1 ano e 6 meses, desde o momento de sua interposição até produção da sentença, necessário destacar que o prazo mencionado não diz respeito ao momento em que a determinação jurisdicional encontra-se apta à execução, mas tão somente ao termo da fase de conhecimento.

Importante que se diga isso, pois por vezes a interposição de recursos obsta a eficácia de sentenças produzidas em fase de conhecimento, devido ao seu efeito suspensivo, o que na prática resulta em uma mora ainda maior para que determinada lide possa ser efetivamente resolvida, Gonçalves (2016, p. 284) explica o efeito suspensivo dos recursos: “É uma qualidade dos recursos que impede que a decisão produza os seus efeitos até que o recurso seja apreciado. A ordem contida na decisão judicial tem sua eficácia suspensa.”

Observe-se ainda que a interposição do recurso adia a o trânsito em julgado da decisão recorrida, o que significa que ela pode sofrer mutações perante os tribunais, é de ter em tela por fim que a execução provisória pode ocorrer em casos em que o recurso interposto não tenha efeito suspensivo, e por responsabilidade do exequente, que se obriga, se a sentença for reformada, a reparar os danos que o executado haja sofrido, outrossim têm-se em tela que o levantamento de depósito em

dinheiro e a prática de atos que importem transferência de posse ou alienação de propriedade ou de outro direito real, ou dos quais possa resultar grave dano ao executado, dependem de caução suficiente e idônea, arbitrada de plano pelo juiz e prestada nos próprios autos (art. 520, I e IV, Código de Processo Civil).

Portanto, em regra, uma sentença produzida em primeiro grau não se encontra apta à execução plena, tampouco se torna imutável, no transcorrer do mencionado prazo de 1 ano e 6 meses, no processo judicial brasileiro esse interregno tende a ser imensurável.

Noutro giro, a sentença arbitral possui prazo determinado para ser prolatada, de seis meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro, conforme art. 23, *caput*, lei 9.307/1996.

Atente-se, conforme demonstrado em linhas anteriores, que dentro de seis meses se tem uma determinação arbitral com o mérito imutável, e apta a ser executada, caso não seja cumprida a determinação ali presente de maneira espontânea. De maneira que o procedimento arbitral se dá de modo mais célere, e tem a capacidade de promover a solução da lide em um prazo eminentemente menor, se comparado ao processo judicial.

Por derradeiro, Dinamarco e Lopes (2016) elencam as demais vantagens: a) a causa será julgada por árbitros especializados na matéria, tendo em vista que por vezes os juízes conhecem do direito ali tratado, desconhecendo, contudo, o objeto da lide; b) terá se um menor apego ao texto frio da lei, resultando-se em menor formalismo processual, de modo a adequar o procedimento à realidade das partes (art. 21, *caput*, 9.307/1996) e c) a possibilidade de convencionar confidencialidade, que favorece a preservação da privacidade ou de mesmo de segredos empresariais, em contraposição à regra da publicidade do processo judicial.

CAPÍTULO II. DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO E NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Para a compreensão do presente capítulo faz-se mister a conceituação das espécies de convenção arbitral, cláusula arbitral, cheia ou vazia, e compromisso arbitral, passando, então, a delinear o que vem a ser contrato de adesão, e ter em mente, outrossim, os elementos que compõem a relação de consumo, para a sua configuração, com o intuito de, no fim, se chegar à conclusão quanto à possibilidade de aplicação da convenção arbitral tanto em contratos de adesão, como em relações consumeristas.

2.1 CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA E COMPROMISSO ARBITRAL

Para que seja instaurado o procedimento arbitral, faz-se necessário que ambas as partes, conforme já mencionado em capítulo anterior, nesse sentido pactuem. Essa convenção, denominada convenção arbitral pode se dar de duas maneiras distintas, através da cláusula compromissória ou do compromisso arbitral, nessa trincheira encontra-se a lei 9.307/96:

Art. 3º 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.

Oportunamente, a própria lei de arbitragem produz distinção entre as duas espécies de convenção arbitral, nota-se de plano que em seu art. 4º a referida lei traz que a Cláusula Compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato.

Não só a lei de arbitragem trata da Cláusula Compromissória, o Código Civil Brasileiro de 2002 em seu art. 854, igualmente, dispõe que admite-se nos contratos a cláusula compromissória, para resolver divergências mediante juízo arbitral.

Observa-se que na espécie de cláusula arbitral, ela nasce em conjunto com o contrato principal, como forma de prevenção das partes a um eventual litígio que possa vir a ocorrer, Bacellar (2012, p. 130) explica:

Cláusula compromissória define-se como a convenção por meio da qual as partes comprometem-se, por escrito, a submeter à arbitragem os litígios, relativos a direitos patrimoniais disponíveis, que possam vir a surgir, relativamente a um contrato.

Não obstante, é de notar que a cláusula compromissória é autônoma em relação ao contrato em que ela encontra-se inserida, o que resulta dizer que em, se ocasionalmente declarada a nulidade do contrato principal, a cláusula compromissória não será prejudicada, não de outra forma dispõe o art. 8º da lei 9.307/96:

Art. 8º A cláusula compromissória é autônoma em relação ao contrato em que estiver inserta, de tal sorte que a nulidade deste não implica, necessariamente, a nulidade da cláusula compromissória.

Afirma-se, de passagem, que a cláusula compromissória pode se tratar de cláusula compromissória cheia, onde são indicados além da realização do procedimento arbitral, todos os seus pormenores, como a câmara arbitral onde será instaurado a arbitragem, bem como a regras procedimentais a serem aplicadas particularmente àquele litígio, contendo ainda todos os requisitos indispensáveis ao compromisso arbitral constantes do art. 10 da lei 9.307/96; ou pode ser que a cláusula compromissória seja vazia, onde somente se determina que as disputas surgidas em razão do contrato serão resolvidas através da arbitragem, mas não faz referência expressa às regras que conduzirão tal procedimento, nesse último caso, a cláusula compromissória vazia, mostra-se necessário que as partes firmem, além da cláusula arbitral, um compromisso arbitral, afim de se estabelecer as regras para o procedimento, indicação de árbitros, local etc.

Noutro giro, o compromisso arbitral trata-se de convenção arbitral realizada em momento posterior ao litígio entre as partes, explica-se: com a incidência de uma eventual demanda, as partes realizam o compromisso arbitral, para que a resolução seja pela via da arbitragem. Esse compromisso pode ser realizado judicial ou extrajudicialmente, conforme art. 9º da lei 9.307/96:

Art. 9º O compromisso arbitral é a convenção através da qual as partes submetem um litígio à arbitragem de uma ou mais pessoas, podendo ser judicial ou extrajudicial.

É de perceber, portanto, que pode se realizar o compromisso arbitral a qualquer litígio que verse sobre direitos patrimoniais disponíveis, pois, não vinculado a determinado contrato.

Por fim, Scavone Júnior (2020) explica que a diferença entre ambas, cláusula compromissória e compromisso arbitral, diz respeito quanto ao momento de surgimento do conflito, em se tratando de cláusula compromissória, o conflito nasce

em momento posterior à avença, no caso de compromisso arbitral, a lide surge em momento anterior à convenção arbitral.

2.2 CONTRATO DE ADESÃO

Esse padrão contratual nasce no contexto histórico da Revolução Industrial (séculos XVIII e XIX) e do surgimento da chamada sociedade de massas e consumidora (séculos XX e XXI), acontecimentos que impulsionaram uma mudança mercadológica, a partir de então, se tornara premente atender a demanda, agora em massa, e cada vez mais crescente, em detrimento ao tratamento individualizado dos aderentes, nas palavras de Figueira Júnior (2019, p. 175):

Trata-se de modelo contratual surgido como decorrência das novas necessidades da prática de negócios, voltado às soluções de mercado em atenção às exigências impostas pela revolução industrial (séculos XVIII e XIX) e com o surgimento da denominada sociedade de massas e de consumo (séculos XX e XXI).

Pois bem, trata-se de modelo contratual onde não existem tratativas prévias ou discussão substancial acerca das cláusulas contratuais a serem pactuadas, cabendo à parte aderente atuar somente quanto à concordância, ou não, do disposto em determinado contrato. Acquaviva (2015, p. 161) assim conceitua contrato de adesão, “Contrato cujo teor, estabelecido unilateralmente por um dos contratantes, deve ser aceito, sem restrições pelo o outro.”

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 54 do mesmo modo, diz que contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Nota-se inda que o art. 54, §1º da mesma lei indica que a inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato, dessa forma, mesmo que seja inserta alguma cláusula ao formulário previamente elaborado, isso, por si só não possui o condão de descaracterizar o contrato de adesão.

Ademais, é de perceber que contratos de adesão podem se realizar tanto em relações consumeristas quanto nas demais relações jurídicas, podendo, por exemplo, haver relações consumeristas que decorrem de outros tipos contratuais que

não o de adesão, bem como podem haver demais relações cíveis que decorram desse modelo contratual (contrato de adesão), Scavone Júnior explica (2020, p. 33):

Embora a conclusão já seja inferida do que dissemos, mister se faz salientar que não é todo contrato do qual decorra relação de consumo que se configura como contrato de adesão. De outro lado, não é todo contrato de adesão que se configura como contrato de consumo.

Cite-se ainda, nesse sentido, Tartuce e Neves (2018, p. 98):

Na prática, é comum que o contrato de consumo seja de adesão, e vice-versa. Mas não necessariamente, pois o contrato pode ser de adesão sem ser de consumo. Cite-se, por exemplo, o contrato de franquia ou *franchising*, na relação franqueador e franqueado. Para o último é imposto, na grande maioria das situações, o conteúdo de todo o negócio, por meio do *manual do franqueado*.

Por fim, vale mencionar o enunciado n. 171 do CJF/STJ, aprovado na III Jornada de Direito Civil, onde se consigna que o contrato de adesão não se confunde com o contrato de consumo.

2.3 RELAÇÃO DE CONSUMO

Para que se configure a relação de consumo faz-se mister a presença de três elementos, fornecedor e consumidor, característica subjetiva, a comercialização de produtos ou prestação de serviços, parte objetiva da relação.

Assim sendo, o art. 3º do Código de Defesa do Consumidor diz que 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.

É aplicável tanto à pessoas físicas quanto as jurídicas ser necessário que o fornecedor realize a prestação de serviços ou a comercialização de bens e produtos de maneira habitual, especialmente no que toca às pessoas jurídicas, essa habitualidade deve ocorrer em sua atividade-fim, Lenza (2020) exemplifica dizendo que se um pequeno mercado que desempenha com habitualidade a comercialização de frutas e verduras resolve vender o computador que está subutilizado para um de seus clientes, não há que falar neste caso em relação jurídica de consumo, sendo, portanto, inaplicável o CDC em caso de eventual vício no bem alienado.

Nesse sentido vem de encontro o STJ (acessado em 08 de agosto de 2020) no AREsp 001963, através do ministro Mauro Campbell Marques, onde restou consignado que:

[..]para serem fornecedoras as recorrentes teriam que desenvolver habitualmente como sua atividade a comercialização de lotes, situação esta que como vimos acima não ocorreu, pois conforme se depreende dos documentos acostados com a exordial, elas somente cederam alguns lotes por imposição da situação já explanada.

Mais a mais, a lei 8.078/1990 versou da conceituação de produto, dizendo em seu art. 3º, §1º que produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, sendo um dos elementos objetivos que compõem a relação consumerista, tratando-se, em conjunto com a prestação de serviços, do objeto da relação entre fornecedor e consumidor.

Nessa continuação, da mesma forma que o Código do Consumidor explanou o que vem a ser produto, o §2º do mesmo art. 3º ocupa-se em abordar o conceito de serviço, dizendo que é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Inobstante a lei se referir à remuneração como condição para a caracterização de serviço, é possível que serviços gratuitos sejam abarcados no conceito de serviço para a lei consumerista, Tartuce e Neves (2018) explicam que admite-se que o prestador tenha vantagens indiretas, sem que isso prejudique a qualificação da relação consumerista, nesse ínterim, conveniente entendimento do Superior Tribunal de Justiça (acessado em 25 de agosto de 2020):

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO.

FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER.

DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO.

DEVER. REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA.

1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.

2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço

prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos.

4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.

5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.

6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.

7. Ainda que não exija os dados pessoais dos seus usuários, o provedor de conteúdo que registra o número de protocolo (IP) na internet dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta mantém um meio razoavelmente eficiente de rastreamento dos seus usuários, medida de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet.

8. Recurso especial provido.

(REsp 1186616/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2011, DJe 31/08/2011)

Solar o julgado acima, no que tange à anotação de que o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

No que toca ao consumidor, a lei 8.078 de 1990 em seu art. 2º diz ser consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A questão posta, contudo, se mostra mais intrincada do que se apresenta, de modo a surgirem três teorias com o escopo de trazerem o conceito de consumidor, quais sejam: Teoria Finalista, Teoria Maximalista e Finalista Mitigada ou Atenuada, adotada majoritariamente pela doutrina e jurisprudência.

De qualquer sorte, para a Teoria Finalista, consumidor é aquele que não somente retira o produto da cadeia de produção, é imperativo que seja também o destinatário econômico final, havendo a necessidade de o produto ou serviço ser efetivamente consumido pelo adquirente ou por sua família, nota-se, oportunamente, que por essa teoria, um professor que adquire um giz para lecionar aulas, não estaria acobertado pelo manto protetor do Código de Defesa do Consumidor, pois estaria se utilizando do produto em sua atividade profissional, não sendo, nesse enfoque, o destinatário econômico final do bem.

Observe-se que trata de teoria que restringe sobremaneira a aplicação da lei 8.078/1990, excluindo do seu manto protetor a pessoa jurídica e o profissional liberal, nas palavras Marques (apud Lenza 2020, p. 96):

Destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo essa interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção, cujo preço será incluído no preço final do profissional para adquiri-lo. Nesse caso, não haveria exigida ‘destinação final’ do produto ou do serviço, ou, como afirma o STJ, haveria consumo intermediário, ainda dentro das cadeias de produção e de distribuição. Essa interpretação restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família, consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável.

Para a teoria maximalista, noutro turno, basta tão somente que exista a retirada do produto da cadeia de produção, expandindo profundamente o conceito de consumidor, entendem os adeptos dessa teoria que o Código de Defesa do Consumidor surgira de modo a regular todas as relações de mercado, por essa razão o conceito de consumidor deveria ser fortemente alargado para que envolvesse o maior número de relações possíveis, nesse sentido Finkelstein e Neto (2010, p. 11):

Segundo esta teoria, as normas do Código de Defesa do Consumidor figuram como um novo regulamento para o mercado de consumo, e não como normas orientadoras da proteção do não profissional. Assim, as normas do Código de Defesa do Consumidor devem ser interpretadas de forma extensa, permitindo-se a sua aplicação ao maior número possível de relações de mercado.

Nota-se até mesmo que entre os maximalistas, existe corrente que considera os aderentes, nos contratos de adesão, como merecedores do manto protetor da lei 8.078/1990, tão somente pelo fato de tratar-se de contrato de adesão, Tartuce e Neves (2018, p. 98):

Entre os maximalistas, destaca-se o trabalho muito bem articulado de Alinne Arquette Leite Novaes, que lhe valeu o título de mestre em Direito Civil pela Faculdade de Direito da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, sob a orientação do Professor Gustavo epedino. Nessa obra, a partir de uma interpretação do art. 29 do Código de Defesa do Consumidor – que traz o conceito de consumidor por equiparação ou *bystander* –, a doutrinadora defende que o Código Consumerista deve ser aplicado a todos os contratos de adesão, aqueles com conteúdo imposto por uma das partes.

De maneira a abrandar o conceito de consumidor, contido na teoria finalista, surge a teoria finalista aprofundada ou mitigada, onde se passa a considerar a pessoa física ou jurídica como consumidora tendo em vista sua vulnerabilidade em face do fornecedor, não necessitando ser o destinatário econômico final do bem, teoria

essa adotada pelo Superior Tribunal de Justiça, vejamos informativo 0510 (acessado em 10 de agosto de 2020):

Não ostenta a qualidade de consumidor a pessoa física ou jurídica que não é destinatária fática ou econômica do bem ou serviço, salvo se caracterizada a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor. A determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. Dessa forma, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pelo CDC, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. Todavia, a jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando "finalismo aprofundado". Assim, tem se admitido que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço possa ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). Além disso, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação do CDC, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora. Precedentes citados: REsp 1.196.951-PI, DJe 9/4/2012, e REsp 1.027.165-ES, DJe 14/6/2011. REsp 1.195.642-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 13/11/2012.

Conforme tal teoria, a vulnerabilidade é elemento pressuposto para a caracterização do consumidor, seja pessoa física ou jurídica, na falta de tal hipótese não há que se falar em relação de consumo.

Bem verdade, houve por parte dessa teoria o reconhecimento do profissional liberal e pessoas jurídicas como consumidoras, a Teoria Finalista Atenuada ou Mitigada admite, contudo, a pessoa jurídica como consumidora, desde que comprovada sua fragilidade no caso concreto, aqui faz-se mister trazer um parêntese de que a vulnerabilidade da pessoa física é presumida, não necessitando

de comprovação nos autos, assevera-se que esse contexto das pessoas jurídicas é muito recorrente às relações envolvendo microempresas, empresas de pequeno porte, profissionais liberais, profissionais autônomos, dentre outros.

É possível, portanto, que determinada relação empresarial seja considerada como consumerista, devido à presença de alguma fragilidade de uma das partes em relação a outra, nesse sentido o STJ (acessado em 10 de agosto de 2020):

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE.

1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica.

2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo.

3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.

4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor).

Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra).

5. A despeito da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora.

6. Hipótese em que revendedora de veículos reclama indenização por danos materiais derivados de defeito em suas linhas telefônicas, tornando inócuo o investimento em anúncios publicitários, dada a impossibilidade de atender ligações de potenciais clientes. A contratação do serviço de telefonia não caracteriza relação de consumo tutelável pelo CDC, pois o referido serviço compõe a cadeia produtiva da empresa, sendo essencial à consecução do seu negócio.

Também não se verifica nenhuma vulnerabilidade apta a equipar a empresa à condição de consumidora frente à prestadora do serviço de telefonia. Ainda assim,

mediante aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, fica mantida a condenação imposta a título de danos materiais, à luz dos arts. 186 e 927 do CC/02 e tendo em vista a conclusão das instâncias ordinárias quanto à existência de culpa da fornecedora pelo defeito apresentado nas linhas telefônicas e a relação direta deste defeito com os prejuízos suportados pela revendedora de veículos.

7. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1195642/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2012, DJe 21/11/2012)

Portanto, segundo a teoria adotada jurisprudencialmente e de maneira majoritária pela doutrina, consumidor é aquela pessoa, física ou jurídica, que possui algum tipo de vulnerabilidade frente ao consumidor. Por fim, informa-se que para o presente trabalho será adotada a Teoria Finalista Mitigada.

2.4 PRINCÍPIO DA VUNERABILIDADE

Trata-se de previsão contida na lei 8.078/1990, com vistas a equilibrar a relação de consumo, que se mostra por vezes desigual devido à fragilidade do consumidor diante do fornecedor, percebamos como o tema é tratado na lei consumerista:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Vale mencionar que a vulnerabilidade não se confunde com hipossuficiência. A vulnerabilidade decorre de direito material e possui presunção absoluta, quando se tratar de pessoa física, de acordo com o explicitado anteriormente, por outro lado, a hipossuficiência deriva de norma processual, a qual deverá ser comprovada nos autos, independente pessoa física ou jurídica.

A doutrina classicamente divide a vulnerabilidade em três espécies, sem prejuízo de eventuais classificações que possam ser aventadas, conforme o REsp 1195642/RJ de Relatoria da Ministra Nancy Andrigli (acesso em 15 de agosto de 2020).

Nessa esteira, de acordo com o Manual de Direito do Consumidor, organizado pelo Ministério Da Justiça, através da Secretaria Nacional Do Consumidor (2014), pode classificar-se a vulnerabilidade como sendo técnica, jurídica ou fática.

Dessa maneira, a vulnerabilidade técnica é a qual se é possível resumir na ideia de que o consumidor não tem conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço adquirido, conhecimento este que, em geral, o fornecedor possui.

De outro lado, a vulnerabilidade jurídica é aquela em que o consumidor não entende quais as consequências de firmar um contrato ou estabelecer uma relação de consumo.

A vulnerabilidade fática, mais abrangente, é reconhecida no caso concreto. É espécie importante, pois além de ser uma ideia/conceito genérica de vulnerabilidade, é aqui que se estabelecem casos de dupla vulnerabilidade do consumidor idoso e criança, onde serão considerados hipervulneráveis, merecedores de uma proteção ainda maior.

2.5 DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM RELAÇÕES DE CONSUMO

Conforme mencionado em linhas pretéritas, para que seja instaurado o procedimento arbitral, é necessário a realização de convenção arbitral, que pode se dar através de cláusula compromissória, inserta no corpo do contrato, cheia ou vazia, bem como através de compromisso arbitral, realizado em momento posterior ao litígio.

Pois bem. No que concerne à cláusula compromissória, de início, já se recorre ao Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078/1990, em seu art. 51, VII, que consigna a nulidade de cláusula inserida no contrato de consumo que determine a realização compulsória da arbitragem, vejamos:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

Extrai-se do dispositivo que há vedação quanto à instituição impositiva da arbitragem ao consumidor. O que se justifica, pois, a arbitragem emana primordialmente da vontade de ambas as partes, nas palavras de Figueira Júnior (2019, p. 184):

[...] jamais admitida a instituição de maneira compulsória. A liberdade de escolha, em tudo e por tudo, é o mote universal da jurisdição privada, não podendo ser violada em qualquer circunstância ou tipo de relação estabelecida entre as partes, sob pena de nulidade de todo o procedimento arbitral

Igualmente, o dispositivo consumerista traz proibição legal no que diz respeito à inserção de cláusula arbitral nos contratos consumeristas, declarando serem nulas de pleno direito, desse modo, a vontade do legislador foi de proteger o consumidor, que se vê diante dessa incomum circunstância no negócio jurídico e poderia ser impelido à aceitar cláusula arbitral, sem a devida ciência das implicações

práticas dessa situação, visto que a arbitragem tem como ponto central a livre negociação e a autonomia, livre e consciente, de vontade das partes, conforme Figueira Júnior (2019, p. 184):

[...] não poderá haver arbitragem válida e eficaz em relações jurídicas de qualquer natureza se a sua instituição e demais termos não se fizerem em bases sólidas fundadas na liberdade de escolha consciente das partes.

De qualquer sorte, assevera-se que a lei consumerista opõe óbice quando da cláusula arbitral, não havendo qualquer menção quanto ao compromisso arbitral ou mesmo quanto à instituição da arbitragem, quando de iniciativa do consumidor, pois, em se tratando de compromisso arbitral, a instituição da arbitragem se dará em documento próprio, e não em cláusula arbitral, proibida pelo art. 51, VII, do CDC, no que tange à arbitragem por iniciativa do consumidor, não haverá empecilho, devido à ausência de imposição, posição essa adotada pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1628819/MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi (acessado em 30 de agosto de 2020).

Mais a mais, vale mencionar que em demandas consumeristas, o consumidor se encontra em situação de desamparo quando sua demanda é oposta à arbitragem, devido à ausência de atuação estatal no sentido equilibrar a relação consumidor/fornecedor, ditame contido no art. 4º, II do Código de Defesa do Consumidor, o que pode levar o consumidor a incontáveis prejuízos, nas palavras de Figueira Júnior (2019, p. 179) quanto à aplicação do procedimento arbitral às relações de consumo:

[...] ao consumidor são ainda incipientes quando confrontados com as relações de massa verificadas no mundo contemporâneo, em que o poderio comercial ou econômico de empresas (estipulantes), dos mais variados setores do mercado (produtores ou fornecedores de produtos ou serviços), apresenta-se em total desequilíbrio quando cotejado com a pessoa do aderente, criando-se com isso o risco (não incomum) de, em alguns casos, ocorrer a inserção de cláusula compromissória cheia com a indicação de árbitro ou colégio arbitral de duvidosa reputação, ou, com elevado grau de comprometimento com o fornecedor do produto ou serviço. Infelizmente, essa é uma triste realidade ainda vivida no cotidiano das relações de consumo em nosso país, somando-se ao preocupante fato da proliferação de “tribunais de arbitragem”, totalmente despreparados, desqualificados e imunes a qualquer espécie de controle para criação e funcionamento. Soma-se, ainda, a circunstância de que muitos consumidores são analfabetos ou de poucos conhecimentos, além de pobres, o que dificulta, em muito, o discernimento acerca dos “vistos” de concordância a serem apostos em cláusula destacada, ou, igualmente, no tocante à tomada de iniciativa ou assentimento para a instituição da arbitragem.

Soma-se a isso, não obstante, o escândalo da NAF (*National Arbitration Forum* – Fórum Nacional de Arbitragem), que despontou a relação

imprópria – envolvendo, até mesmo, vínculos financeiros em fundo de compensação mútuo de perdas – entre a instituição, responsável por 214.000 arbitragens de consumo relativas a cartões de crédito só em 2006, e os escritórios de advocacia que patrocinavam essas causas no lado dos fornecedores, exemplificando os prejuízos da arbitragem em relações de consumo.

Outrossim, no que concerne às relações consumeristas existem meios mais adequados à solução do litígio, como a solução pela via administrativa através do Procons, ou mesmo Juizados Especiais, quando possível, atingindo assim o escopo da lei 8.078/1990 de proteção ao consumidor, vulnerável nessa relação jurídica, justamente pela presença estatal nessa demanda, nesse sentido Marques (2017, acessado em 20 de agosto de 2020) ao declarar acertada a manutenção do veto aos § 2.º e § 3.º do art. 4.º da nova Lei de arbitragem (Lei 13.129/2015) que permitiriam a arbitragem de consumo, quando o “consumidor concordasse expressamente”:

Note-se também que a arbitragem privada de consumo não faz jurisprudência e nem necessita seguir as vitórias das ações coletivas a favor dos consumidores. Em outras palavras, o ‘optar’ pela arbitragem privada o consumidor teria aberto mão das benesses das ações coletivas! O impacto de não assegurar as conquistas coletivas é tão grande na proteção do consumidor que no Québec (Canadá) a Lei de proteção do consumidor teve de ser mudada em 2006 para proibir cláusulas que estipulem a arbitragem “que limitem o direito... de participar de uma ação coletiva ou de ser parte de um grupo que se beneficia de uma decisão positiva em uma ação coletiva” (Art. 11.1).

Conclui ainda a autora acima que a arbitragem é para iguais, o que não se verifica por muitas vezes nas relações de consumo.

Em arremate, infere-se que é possível a realização de arbitragem em relações de consumo, desde que por iniciativa do consumidor ou por compromisso arbitral, nunca pela via da cláusula arbitral, não sendo, contudo, o meio adequado para resolução de conflitos nessa seara.

2.6 DA CONVENÇÃO ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO

Diferentemente das relações consumeristas, não há proibição legal quando da instituição legal da arbitragem via cláusula arbitral nos contratos de adesão, quando se tratar de relações cíveis clássicas, pois, conforme explicitado, o contrato de adesão pode dar vida tanto às relações consumeristas, quanto às relações cíveis, e, de acordo com o comentado em momento anterior, o ponto definidor para

caracterizar determinada pessoa como consumidora, é a sua vulnerabilidade face ao fornecedor, e não a presença do contrato de adesão na relação.

Dito isso, de acordo com o art. 4^a, §2º da lei 9.307/96 para que a cláusula compromissória tenha eficácia, se mostra premente que o aderente tome a iniciativa de instituir a arbitragem ou concorde, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.

Em contrato de adesão, que verse sobre relações tradicionalmente cíveis, será, portanto, possível a instituição da arbitragem por compromisso arbitral, por iniciativa do aderente ou por cláusula arbitral, esta última desde que cumpra os requisitos legais, Figueira Júnior (2019, p. 184) expõe o seguinte:

Tratando-se de contrato de adesão, será eficaz entre as partes desde que observados os requisitos assinalados no art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem, isto é, se o aderente tomar a iniciativa para a instituição da 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, somando-se à demonstração da existência de fortes indicadores de que o aderente tinha plena ciência e compreensão acerca do significado da renúncia à jurisdição estatal e, por conseguinte, que a utilização da arbitragem não se dará de forma “compulsória” [...]

Nesse toar, o STJ já se pronunciou dizendo que em se tratando de contratos de franquia, relação empresarial, não há incidência da proibição à cláusula arbitral, constante do art. 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, sendo possível a instituição da arbitragem nesses casos por cláusula arbitral, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula, pois “no contrato de franquia não há uma relação de consumo tutelada pelo CDC, mas de fomento econômico, com intuito de estimular as atividades empresariais do franqueado”, demonstrando a incidência de cláusula arbitral em contratos de adesão que regulem as demais relações cíveis, que não as de consumo, vejamos informativo n. 0591 do STJ (acessado em 20 de agosto de 2020):

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. INCIDÊNCIA DO ART. 4º, § 2º, DA LEI DE ARBITRAGEM EM CONTRATOS DE FRANQUIA.

Em contrato de franquia, “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” (art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem). Inicialmente, no contrato de franquia não há uma relação de consumo tutelada pelo CDC, mas de fomento econômico, com intuito de estimular as atividades

empresariais do franqueado (REsp 632.958-AL, Quarta Turma, DJe 29/3/2010; e REsp 687.322-RJ, Terceira Turma, DJe 9/10/2006). Assim, não há incidência das regras protetivas do CDC a esses contratos, não se admitindo a alegação de nulidade do compromisso arbitral com base no disposto no art. 51, VII, do CDC, que proíbe a utilização compulsória de arbitragem. Com fundamento em doutrina e em julgados do STJ, acrescenta-se que o contrato de franquia ou *franchising* é inegavelmente um contrato de adesão. Quanto à diferenciação segundo a qual contratos "por adesão" são distintos de contratos "de adesão", essa sutileza sintática é incapaz de representar alguma diferença semântica relevante, pois o Direito não trata de forma distinta essas duas supostas categorias. Além de irrelevante para a resolução da controvérsia a distinção semântica entre contratos "de adesão" e aqueles "por adesão", também não há embasamento jurídico para limitar o alcance do disposto no art. 4º, § 2º, da Lei n. 9.307/1996 (Lei de Arbitragem) aos contratos representativos de relações de consumo. O contrato de adesão é apenas uma técnica para a formação de contratos, quando exigências de economias de escala e de uniformização do produto ou serviço se impõem a determinado segmento econômico, mas não é tipo ou categoria autônoma de contrato. Não podemos, assim, limitar os contratos de adesão apenas às relações de consumo, pois, como visto, é pacífico na jurisprudência do STJ que os contratos de franquia não consubstanciam relações de consumo, mas utilizam essa técnica para a formação dos contratos. Ao comentar especificamente o dispositivo em análise da Lei de Arbitragem, doutrina entende que sua função não é outra que não a de favorecer o contratante economicamente mais fraco, a fim de evitar a imposição de arbitragem como mecanismo de solução de controvérsias, ao prever requisitos para a validade do compromisso arbitral em contratos de adesão. Assim, com o § 2º do art. 4º da Lei de Arbitragem, busca-se evitar que a cláusula de compromisso arbitral seja incluída de forma leviana entre todas as demais cláusulas do contrato. Por força dessa regra específica, todos os contratos de adesão, mesmo aqueles que não consubstanciam relações de consumo, como os contratos de franquia, devem observar o disposto no art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem. REsp 1.602.076-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/9/2016, DJe 30/9/2016.

Oportuno se mostra trazer modelo de cláusula arbitral, inserta em contrato de adesão, que possui os requisitos legais da lei de arbitragem, incluindo o visto especial para essa cláusula, de maneira a produzir maior segurança jurídica às partes, aventado por Scavone Júnior (2020, p.35):

Cláusula x – As partes estipulam que quaisquer conflitos que possam surgir do presente contrato serão dirimidos através da solução arbitral, nos termos da Lei 9.307/1996, em língua portuguesa, pela Câmara Arbitral..., na cidade de... e de acordo com as regras institucionais do órgão ora eleito, inclusive os critérios para escolha dos árbitros.

Assinatura do aderente

Importa dizer ainda que, quando se tratar de contrato de adesão, no qual regule relação de consumo, não há que se falar no permissivo constante do art. 4º, §2º da lei 9.307, tendo em vista que uma vez configurada a condição de consumidor, como ilustrado anteriormente, aplica-se as disposições dispostas na lei

8.078/1990, vez que a lei consumerista é especial, em comparação à lei arbitral, nesse sentido, Figueira Júnior (2019, p.180):

[...] é princípio assente de hermenêutica jurídica que *lex posterior generalis* no *derogat legi priori speciali*, e, no caso em exame, a Lei de Arbitragem reveste-se de natureza geral em relação ao Código de Defesa do Consumidor, que é especial.

Ainda, no já citado REsp 1.169.841, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, restou assinalado que havendo contrato de adesão que regule relação de consumo, deve-se aplicar a regra específica do CDC.

Existe entendimento, inobstante, que diz ser possível a presença da cláusula arbitral, em contratos de adesão que tratem de relação de consumo, desde que não se faça presente a vulnerabilidade do consumidor, compreensão essa adotada por Scavone Júnior (2020, p. 27):

Portanto, a regra da nulidade da cláusula arbitral que determinar a utilização compulsória da arbitragem pode sofrer exceções em razão da ausência da vulnerabilidade jurídica do consumidor.

Anota-se ainda, que inclusive o Superior Tribunal de Justiça, outrossim, já se posicionou em entendimento semelhante, ao consignar que é possível que exista cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor ou a vulnerabilidade do consumidor, no REsp 1189050/SP, de relatoria do Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (acessado em 29 de agosto de 2020).

Ocorre que, conforme explicitado em linhas passadas, a presença da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor é o elemento capaz de caracterizar determinada relação como sendo de consumo, ou não, uma vez que existente essa vulnerabilidade, está configurada a relação consumerista. Assim sendo, conformada a relação de consumo, a cláusula arbitral será declarada nula de pleno direito, por imposição do art. 51, VII, da lei 8.078/1990, tendo em vista a especialidade do Código de Defesa do Consumidor, quando confrontado com a lei 9.307/96.

Conclui-se, portanto, que em se tratando de contratos de adesão que regulem relações tradicionalmente cíveis, é possível a instituição da arbitragem por iniciativa do aderente, por compromisso arbitral ou até mesmo por cláusula arbitral,

desde que cumpridos os requisitos do art. 4º, §2º da lei de arbitragem, não sendo, contudo, possível a aplicação desta última regra às relações de consumo.

CAPÍTULO III. ARBITRAGEM E A NOVA ACEPÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Neste capítulo passa-se a discorrer sobre o conceito da nova acepção do direito do acesso à justiça, incorrendo em suas raízes e adentrando quanto à crise do judiciário e algumas de suas causas, e de que maneira a arbitragem de enquadra nesse conceito.

3.1 NOVA ACEPÇÃO DO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA

O princípio insculpido no inciso XXXV do Artigo 5º da Constituição Federal de 1988, do qual se entende pela inafastabilidade jurisdicional, ou simplesmente do direito fundamental do acesso à justiça, não se configura mais como mero acesso formal aos órgãos jurisdicionais, em seu novo sentido se mostra como um direito dos jurisdicionados à uma ordem jurídica justa, não só isso, agora é necessário que a justiça que se mostre efetiva, Watanabe (2017, acessado em 28 de agosto de 2020):

O conceito de acesso à justiça passou por uma importante atualização: deixou de significar mero acesso aos órgãos judiciários para a proteção contenciosa dos direitos para constituir acesso à ordem jurídica justa.

Cappelletti e Garth (1988) explicam que, segundo inteligência pregressa do princípio do acesso à justiça, do Estado era cobrado apenas conceder o direito de um indivíduo propor determinada demanda, ou contestar certa ação, a teoria era de que “embora, o acesso à justiça pudesse ser um ‘direito natural’, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. ”

Com os movimentos originados do *welfare state*, se mostra necessário, partir de então, não apenas declarar direitos, mas garanti-los, de modo a assegurar o seu efetivo cumprimento, através de um acesso à justiça que seja capaz de efetivamente produzir resultados na vida em sociedade, Figueira Júnior (2019, p. 57): “Torna-se imprescindível que tenhamos, acima de tudo, uma justiça de resultados, a ser alcançada através da socialização do processo. ”

Não por outra razão, Dinamarco e Lopes (2016), explicam que o dispositivo constitucional da inafastabilidade de jurisdição representa uma garantia de outorga à uma tutela jurisdicional efetiva, de acordo com o já comentado, adequada e tempestiva.

Nesse toar, vale destacar o direito à tutela tempestiva, positivada no art. 5º, LXXVII da Constituição Federal que diz que a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, igualmente, no art. 4º do Novo Código de Processo Civil Brasileiro a celeridade processual foi elevada à condição de princípio fundamental do processo.

É preciso ter em mente que quando se fala em tempestividade da tutela, que a prestação jurisdicional deve ser realizada em um tempo razoável, sob pena de perecimento de direitos ou de insuportáveis angústias pela espera de uma tutela jurisdicional, sob tal pretexto a mora da tutela tem sido encarada por muitos doutrinadores, como verdadeiro inimigo dos litigantes, Cappelletti e Garth (1988, p. 07) explicam o porquê:

Ela [mora processual] aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente fracos a abandonar suas causas ou a aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles que tem direito.

De outra banda, no que diz respeito à tutela adequada, vem se entendendo que o papel do Judiciário não se deve limitar à solução dos conflitos de interesses, em atitude passiva e pelo clássico método da adjudicação por meio de sentença, assim, cabe-lhe utilizar de todos os métodos adequados à solução das controvérsias, como os métodos de solução consensual, e extrajudiciais, de maneira a prestar uma tutela célere e consentânea à situação concreta; ao Estado-Juiz, portanto, é atribuído dar ao caso concreto que lhe foi apresentado a solução mais apropriada, levando-se em consideração às particularidades de cada caso.

Entendimento esse proposto por Capelletti e Garth (1988) que consignam que o procedimento deve se adequar ao tipo de litígio, pois, diferentes demandas, exigem de diferentes soluções.

Do mesmo que não que pode tratar todas as enfermidades com um só remédio, não se pode resolver todos os litígios de um mesmo modo. Vale trazer ainda exemplos de litígios divergentes que exigem soluções divergentes, trazidos por Capelletti e Garth (1988, p. 26):

Existem muitas características que podem distinguir um litígio de outro. Conforme o caso, diferentes barreiras ao acesso podem ser mais evidentes, e diferentes soluções, eficientes. Os litígios por exemplo diferem em sua complexidade. É geralmente mais fácil e menos custoso resolver uma questão simples de não-pagamento, por exemplo, do que comprovar uma fraude. Os litígios também diferem muito em relação ao montante da controvérsia, o que frequentemente determina quanto os indivíduos (ou a sociedade) despendirão para solucioná-los. Alguns problemas serão mais bem 'resolvidos' se as partes simplesmente se 'evitarem' uma à outra. A

importância social aparente de certos tipos de requerimentos também será determinante para que sejam alocados recursos para sua solução. Além disso, algumas causas, por sua natureza, exigem solução rápida, enquanto outras podem admitir longas deliberações.

Interessante perceber que o marco civil da arbitragem no Brasil (lei 9.307/1996), bem como a estabelecimento de Juizados Especiais Cíveis, instituídos para a resolução de demandas comerciais de grande e médio porte, no caso da arbitragem, e para solução de demandas de menor complexidade e menor expressão econômica, em se tratando de juizados, demonstram em certa ótica a adequação no Brasil do procedimento adequado aos litígios, podendo o jurisdicionado optar pelo modelo procedimental que mais se encaixa à sua situação.

Dentro dessa perspectiva encontra-se o poder judiciário, que passa por uma crise, que tem se abrandado com o passar do tempo, se mostrando, entretanto, ainda por vezes, incapaz de prestar uma resposta jurisdicional de maneira célere, efetiva e adequada. Assevera-se que essa crise possui diversos fatores, destacam-se, contudo, dois: o alto número de processos e a cultura judicante da sociedade brasileira.

No que tange ao excessivo número de ações no Brasil, em análise perfunctória da “Justiça em Números”, constante do site do Conselho Nacional de Justiça (acessado em 10 de agosto de 2020), percebe-se que no ano de 2019, mesmo sendo verificada uma queda dos processos em trâmite, foi constado 77,1 milhões de processos em tramitação ao final de dezembro, em contraste no 1º grau do Poder Judiciário existem 14.792 unidades judiciárias.

Dentro dessa conjuntura percebe-se ainda no Brasil a presença da cultura do litígio, onde se tem ideia intrincada de que todas as demandas necessitam ser solucionadas pelo judiciário, não se ventilando as demais formas de solução de conflitos, levando ao conhecimento do Estado-Juiz todo e qualquer tipo de demanda.

Salomão (2017, acessado em 20 de maio de 2020) expõe que culturalmente, não se teve no Brasil uma formação de composição dos litígios, sejam os litígios institucionais, sejam sociais. Os profissionais do direito não tiveram essa disciplina em sua formação, acabou-se com um *déficit* em termos de negociação. O resultado é que houve aceleração da cultura da litigância. Soma-se a isso o contexto da criação da Constituição de 1988, após um período autoritário, o que inspirou a

inserção de inúmeros direitos que a sociedade queria ver resguardados no texto constitucional.

Consentâneo à essa situação existe um Poder Judiciário que se encontra em descrédito perante a sociedade, em pesquisa realizada pelo IGC Brasil (acessado em 25 de agosto de 2020) no 1º Semestre de 2017 restou constatado que menos de ¼ da população tem confiança no Judiciário Brasileiro, sobressaindo-se os índices que dizem que 81% dos entrevistados consideram que o trâmite processual ocorre de maneira lenta ou muito lentamente, bem como que 73% dos respondentes o consideraram nada ou pouco competente para solucionar os casos. Interessante a conclusão da pesquisa que a sociedade brasileira avalia o Judiciário como lento, caro e difícil de utilizar.

Se mostrando incapaz de realizar a prestação jurisdicional que dele se espera, por motivos que por vezes são extrínsecos a ele, como o alto índice de processos e a cultura litigante presente no Brasil e desacreditado perante a sociedade, encontra-se o poder judiciário. Nesse sentido, vale anotar ensinamentos de Figueira Júnior (2019, p. 50):

Não é de hoje que se ouve falar que o processo civil brasileiro está em crise e que existe um descompasso entre o instrumento e a rápida prestação da tutela por parte do Estado-juiz, e, por conseguinte, um descontentamento difuso por parte dos jurisdicionados.

Como forma de proporcionar um desafogo ao judiciário e prestar uma tutela de qualidade, bem como realizar o tratamento adequado das demandas, foi pensado o Tribunal de Multiportas, conforme se passa a expor adiante.

3.2 TRIBUNAL MULTIPORTAS

Trata-se de atuação pré- processual do judiciário ao definir num primeiro momento qual será a solução que mais apropriada àquele litígio apresentado, e dessa forma direcionar o jurisdicionado para a saída que se mostra mais adequada à demanda, se por meio da conciliação, mediação, arbitragem ou pelo ajuizamento do conflito, nas palavras de Bacellar (2012, p.28):

A quinta onda de saída da justiça tem como desafio inicial o de eliminar o estoque de casos antigos e como desafio permanente o de ampliar e manter um leque de opções colocadas à disposição do cidadão para solucionar seus conflitos na forma alternativa adequada (sistema de múltiplas portas – ou multiportas).

Essa nova prática dos tribunais foi instituída pela Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário através da Resolução Nº 125 de 29/11/2010 do Conselho Nacional Justiça, tendo em vista que tratamento acertado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, deve ser não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais.

Assim sendo, se mostra forçoso compreender que o Código De Processo Civil de 2015 veio para estabelecer uma tendência trazida pela resolução 125/2010 do CNJ, em uma tentativa de promover uma mudança na cultura litigiosa brasileira, e não só isso, ele também prescreveu políticas públicas, para que esse fim fosse alcançado, conforme explica Theodoro Junior (2016. p. 76):

O novo Código não se limita a estimular a solução consensual dos conflitos. Vai além e prevê a criação, pelos tribunais, de 'centros judiciários de solução consensual de conflitos', os quais serão responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, assim como pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (art. 165). A composição e a organização de tais 'centros' serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça (art. 165, §1.º)

Nesse íterim, é de mencionar que o NCPJ incentiva de maneira clara os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, conforme se extrai do espírito desse diploma legal, que inclusive reserva uma seção inteira para o tema, além desse Código mencionar que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados pelos operadores do direito (Art. 3º, § 3º,). Há de mencionar ainda a obrigatoriedade da realização de audiência de conciliação no curso do processo judicial (art. 334, caput).

Além disso, de modo a operacionalizar o sistema multiportas mencionado acima e agir de acordo com norma diretiva constante do art. 165 do NCPJ, foi concebido o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, uma estrutura, equiparada à uma unidade judiciária, que desenvolve trabalhos correlatos à política de autocomposição, com especial ênfase na solução de conflitos por meios extrajudiciais e consensuais, conforme estampa o Tribunal Regional da 5ª Região em seu site (acessado em

30 de junho de 2020), atuando esses centros, desde o momento pré-processual ao momento endoprocessual.

É de notar que o aumento das sentenças homologatórias de mediação e conciliação, ao mesmo tempo em que há um maior número de processos solucionados pelo judiciário, de acordo com o Justiça em Número do CNJ (acessado em 20 de junho de 2020), pode indicar de certa maneira o sucesso dessa nova política de tratamento adequado aos conflitos.

3.3 RELAÇÃO ENTRE ARBITRAGEM E O TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

Dentro desse contexto encontra-se a arbitragem, um método alternativo de solução de conflitos, que pode atuar como uma interessante via diversa à jurisdição estatal que pode, contudo, ser adequada à determinadas situações, mas não em todas, não se tratando de panaceia às cizânias jurídicas.

Nessa inteligência, no que diz respeito às relações que não possuam grande repercussão financeira, a arbitragem não se mostra apropriada à resolução de uma possível demanda nessa seara, haja vista ser um procedimento com altas despesas, vez que é ônus das partes arcar com todos os dispêndios procedimentais, anotamos comentários de Figueira Júnior nesse sentido (2019, p. 134):

Em terceiro lugar, não se deve perder de vista que a arbitragem é, via de regra, uma jurisdição de custos elevados, na exata medida em que os árbitros (profissionais de renome em suas respectivas áreas de atuação profissional) são pagos pelos próprios litigantes, assim como todas as despesas atinentes ao procedimento arbitral e, ao final, pelo vencido. Portanto, a jurisdição privada não é o foro adequado para demandas patrimoniais de pequeno ou médio porte.

Assinala-se que, não obstante, conforme já mencionado, que em se tratando de causas de baixo valor (assim consideradas as de até quarenta ou sessenta salários mínimos), se mostra mais conveniente a utilização dos Juizados Especiais na esfera civil, fazendária e federal, já que o Estado oferece aos jurisdicionados a resolução dessas demandas de modo gratuito.

A despeito disso, levando –se em consideração que no procedimento arbitral deve imperar a autonomia consciente de vontades e a baixa intervenção estatal sobre ele, a arbitragem não se mostra adequada em conflitos donde residem entre as partes certo desequilíbrio de forças, devido à quase ausência de atuação estatal de modo a tornar essa relação mais paritária, sobretudo quando cotejada ao

princípio fundamental do processo de paridade de armas, a corte arbitral, conforme ensinamentos de Marques, portanto, é para os iguais.

Em havendo ocasião em que há pretensão resistida entre indivíduos que se localizam em evidente disparidade, desde econômicas até sociais, apresenta-se mais condizente a realidade do conflito a resolução através da jurisdição tradicional, dado a mecanismos pensados para garantir a igualdade e a paridade de armas entre os litigantes, alude-se como exemplo desses mecanismos a gratuidade da justiça aos hipossuficientes.

Por derradeiro, se conclui que a corte arbitral se apresenta como um meio alternativo, e conveniente, ao judiciário para solução de conflitos desde que não versem sobre relações de baixa repercussão econômica ou sobre demandas em que as partes se encontrem em condição de desigualdade, sendo imprescindível para a instituição da arbitragem a isonomia entre os litigantes.

CONCLUSÃO

Conclui-se, ao final, que a arbitragem tem eficácia garantida pela lei 9.307/1996, podendo haver controle pelo judiciário do procedimento arbitral, no que tange aos direitos fundamentais de ordem formal, arremata quando da possibilidade de instituição da arbitragem em relações de consumo desde que por iniciativa do consumidor ou por compromisso arbitral, no que se refere aos contratos de adesão é possível que haja arbitragem, ao mesmo tempo, por compromisso arbitral ou por iniciativa do aderente, se diferindo das relações consumeristas no que toca à possibilidade de cláusula arbitral em contrato de adesão, caso sejam cumpridas as exigências legais do art. 4º, §2º da lei 9.307/1996. Não sendo, contudo, o meio adequado para a resolução de conflitos na seara consumerista, devido ao desequilíbrio de condições presente na relação fornecedor e consumidor. Por fim, infere-se que, no contexto do tratamento adequado aos conflitos, a arbitragem não se mostra apropriada a resolver questões que não sejam de grande repercussão econômica ou em que as partes encontrem-se em condições de desigualdade.

REFERÊNCIAS

Acquaviva, Marcus Cláudio. **Dicionário Acadêmico de Direito**. São Paulo: Método, 2015.

Ainda sobre o caráter subsidiário do controle jurisdicional estatal da sentença arbitral
<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_se_rvicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RArbMed_n.50.10.PDF> Acesso em 02 de Jun. 2020.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

Cintra, Antônio Carlos de Araújo; Grinover, Ada Pellegrini; Dinamarco, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. São Paulo: Malheiros, 2011.

DIDIER JÚNIOR, FREDIE. **Curso de Direito Processual Civil**. Vol 1. Salvador: Juspodivm, 2016.

Dinamarco, Candido Rangel. **Vocabulário do Processo Civil**. São Paulo: Malheiros, 2009.

Estudos de Arbitragem Mediação e Negociação Vol.2. Disponível em:<
<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2>>
Acesso em: 6 abr.2020.

Fux, Luiz. **Teoria Geral do Processo Civil**. São Paulo: Forense, 2016.

Figueira Júnior, Joel. **Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Edição do Kindle.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; Neto, Fernando Saco Neto. **Manual de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. DINAMARCO, Cândido Rangel.

Gonçalves, Marcos Vinicius Rios. **Novo Curso de Direito Processual Civil**. São Paulo: Saraiva, 2016.

JUSTIÇA EM NÚMEROS < <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>> acesso em 01 de Setembro de 2020.

JORNADA < <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/305> > Acesso em 10 de Ago. 2020.

Julgamento dos processos mais antigos reduz tempo médio do acervo< <https://www.cnj.jus.br/julgamento-dos-processos-mais-antigos-reduz-tempo-medio-do-acervo/>> Acessado em 02 de Jun. 2020.

JURISPRUDÊNCIA < <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Jurisprudencia/Pesquisa>> Acesso em 04 de Jun. 2020.

JORNADA < <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/305> > Acesso em 10 de Ago. 2020.

LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Novo Processo Civil**. São Paulo: Malheiros, 2016.

LENZA, Pedro. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2020.

Lee, João Bosco. Parecer: Eficácia da Cláusula Arbitral. Aplicação da Lei de Arbitragem no Tempo. Transmissão da Cláusula Compromissória. Anti-suit Injunction In Revista Brasileira de Arbitragem, nr. 11 (Jul/Ago/Set), Editora IOB, 2006, pg. 34.

MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR <
<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf>> Acesso em 20 Ago. 2020.

Morosidade da Justiça é a principal reclamação recebida pela Ouvidoria do CNJ < <https://www.cnj.jus.br/morosidade-ainda-e-o-principal-motivo-de-reclamacao/>> Acesso em 03 de Jun. 2020.

O que é Cejusc? <<https://cejusc.trt5.jus.br/o-que-e-cejusc> > Acesso em: 02 abr.2020.

Resolução nº 125 de 29/11/2010 <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>> Acesso em 04 de Agosto de 2020.

Supremo Tribunal Federal julga constitucional a Lei de Arbitragem (republicação). Disponível em <
<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=58198>> Acesso em 04 de Junho de 2020.

SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem, Mediação, Conciliação e Negociação**. Rio de Janeiro: Forense, 2020. Edição do Kindle.

Solução de Conflitos <https://mediacao.fgv.br/wpcontent/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf> Acesso em: 01 abr.2020.

TARTTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção Neves. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Forense, 2018.

THEODORO JUNIOR, Humberto. Curso de direito processual civil. Vol. 1. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

VETO À ARBITRAGEM DE CONSUMO<
http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.21.PDF>
acesso em 22 Ago. 2020.