A Arbitragem em Conflitos de Consumo: Entre Limitações e Possibilidades

Hellen Vitória Souza de Oliveira[1], Paulo Antônio Rodrigues Martins[2]

[1] Graduanda na Universidade de Rio Verde, aluna de Iniciação Científica – PIVIC.
[2] Orientador Doutor, Professor Titular na Universidade de Rio Verde.

.

Reitor:
Prof. Dr. Alberto Barella Netto

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação:
Prof. Dr. Carlos César E. de Menezes

Editor Geral:
Prof. Dra. Andrea Sayuri Silveira Dias Terada

Editores de Seção:
Profa. Dra. Ana Paula Fontana
Prof. Dr. Hidelberto Matos Silva
Prof. Dr. Fábio Henrique Baia
Pra. Dra. Muriel Amaral Jacob
Prof. Dr. Matheus de Freitas Souza
Prof. Dr. Warley Augusto Pereira

Fomento:
Programa PIBIC/PIVIC UniRV/CNPq 2023-2024

Resumo: A arbitragem foi amplamente reconhecida como um método ágil e eficaz para a resolução de litígios, sendo uma alternativa ao Poder Judiciário. No entanto, seu uso em disputas de consumo permaneceu limitado. Dessa forma, este estudo teve como objetivo analisar a compatibilidade entre a arbitragem e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), com ênfase na validade da cláusula compromissória em contratos de consumo e na possibilidade de instaurar a arbitragem através de termo de compromisso. O método adotado consistiu em uma revisão literária, com base em doutrinas, legislações e jurisprudências pertinentes ao tema. A análise buscou identificar se há conflitos ou exceções no uso da arbitragem para resolver litígios no âmbito das relações de consumo. Os resultados indicaram que, embora não haja uma incompatibilidade direta entre o CDC e a Lei de Arbitragem, a cláusula compromissória compulsória foi considerada nula em contratos genéricos, devido à necessidade de proteger o consumidor, parte mais vulnerável da relação. Contudo, a arbitragem pode ser iniciada por meio de um termo de compromisso, desde que haja consentimento das partes e, ainda, o estudo percorreu hipóteses em que a cláusula compromissória inserta em contratos possui eficácia, com base no princípio da boa-fé objetiva. Portanto, conclui-se que a arbitragem é uma ferramenta viável para a resolução de conflitos de consumo, desde que respeitadas as limitações e exceções previstas na legislação. Isso garante a proteção do consumidor e a equidade nas relações contratuais.

Palavras-Chave: Arbitragem. Consumidor. Meios alternativos de resolução de conflitos de consumo.

Arbitration in Consumer Disputes: Between Limitations and Possibilities

Abstract: Arbitration has been widely recognized as an agile and effective method for resolving disputes, but its use in consumer matters has still

been relatively unexplored. Thus, this study analyzed the compatibility between Arbitration and the Consumer Protection Code (CDC), focusing on the validity of compulsory arbitration clauses in consumer contracts and the possibility of initiating arbitration through an Arbitration Commitment Agreement. The main objective was to investigate how Brazilian legislation allows for the inclusion of Arbitration in resolving consumer disputes. The method adopted involved a literature review based on relevant doctrines, legislation, and case law.
The results indicated that, although there is no direct incompatibility between the CDC and the Arbitration Law, it is necessary to establish clear limits for the application of Arbitration in consumer disputes. The compulsory arbitration clause was considered null, although Arbitration can be instituted through a commitment agreement. Exceptions to the nullity of the clause were also observed, depending on the specificities of each case.
It is concluded that, from a legislative perspective, Arbitration is viable for resolving consumer disputes, provided that the exceptions and particularities that may arise are respected.

Keywords: Arbitration. Consumer. Alternative consumer dispute resolution.

Introdução

A arbitragem, reconhecida como um método alternativo de resolução de litígios, tem experimentado crescente aceitação no campo jurídico. Entretanto, seu uso nas relações de consumo ainda suscita debates e enfrenta barreiras, especialmente no que tange à proteção dos direitos dos consumidores. Isso porque o Código de Defesa do Consumidor (CDC) impõe restrições à adoção de cláusulas arbitrais em contratos de adesão, com o objetivo de garantir a defesa da parte mais vulnerável nesses contratos, o consumidor, (Scaletsky, 2016) e a preservação do princípio da boa-fé objetiva em contratos genéricos que podem se tornar um instrumento de cerceamento da autonomia contratual do consumidor (Rigoldi; Souza; Machado, 2022).

Nesse cenário, desde a vigência da Lei de Arbitragem, a compatibilidade entre o artigo 51, inciso VII, do CDC, que declara nulas as cláusulas abusivas, e o artigo 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem, que permite a inclusão de cláusula compromissória em contratos de adesão, tem sido tema de discussões tanto na doutrina quanto na jurisprudência (Scaletsky, 2016).

A doutrina minoritária baseia-se na aplicação do art. 2º da LINDB que dispõe sobre a revogação da lei anterior, no caso do art. 51, VII do CDC, quando uma lei nova regra de forma diversa sobre a mesma matéria, art. 4º, §2º da Lei de Arbitragem, de modo que esse dispositivo afastou a aplicação do CDC, visto que o legislador não proibiu a inclusão de cláusulas compromissórias para resolver conflitos por meio de arbitragem nos contratos de consumo, mas impôs como condição para a sua validade a manifestação clara e expressa de vontade do aderente (Scaletsky, 2016).Contanto, a doutrina majoritária defende que não houve revogação do disposto no CDC, com base no art. 2º, §2º da LINDB que versa não haver revogação quando os dispositivos ao tratarem do mesmo assunto os especifica (Scaletsky, 2016).

O Supremo Tribunal de Justiça pacificou o entendimento da segunda corrente e, além disso, também reconhece a validade da arbitragem nas relações de consumo, desde que sejam observadas certas condições, como a voluntariedade da manifestação das partes no momento da formação do compromisso arbitral. Isso evita que o consumidor seja compelido a aceitar condições prejudiciais (Andrighi, 2012).

Apesar dessa pacificação da compatibilidade dos dois regramentos, este estudo se justifica pela lacuna existente na literatura jurídica acerca da viabilidade da arbitragem em conflitos de consumo. A ausência de clareza e uniformidade na aplicação desse mecanismo em litígios consumeristas requer uma análise aprofundada das decisões judiciais e das interpretações legais que têm sido consolidadas. Além disso, a pesquisa visa investigar se a cláusula compromissória em contratos de adesão deve ser automaticamente considerada nula, ou se há situações em que ela pode ser válida, conforme casos concretos já julgados pelos tribunais.

Diante desse cenário, o presente trabalho tem como objetivo analisar as limitações e possibilidades legais do uso da arbitragem em conflitos de consumo, considerando as restrições impostas pelo CDC e as interpretações jurisprudenciais. Ao final, pretende-se identificar as condições

sob as quais a arbitragem pode ser uma opção legítima e eficaz para a resolução de lides consumeristas.

Material e Métodos

Este estudo utilizou uma abordagem metodológica qualitativa, sendo classificado como descritivo e explicativo. O público-alvo inclui especialistas em direito, acadêmicos e profissionais ligados à área de arbitragem e consumo, bem como entidades que tratam da resolução de conflitos de consumo.

Os instrumentos de coleta de dados consistiram em doutrinas jurídicas, legislações vigentes e jurisprudências relacionadas ao tema de arbitragem e direito do consumidor. Para a análise dos dados, empregou-se a Análise Textual Discursiva (ATD), conforme proposta por Moraes e Galiazzi (2006). Este método permite uma imersão profunda no objeto de estudo, reconhecendo a subjetividade inerente ao processo interpretativo.

Resultados e Discussão

A análise da literatura jurídica revela que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) configura uma norma tipicamente protecionista (Tartuce; Neves, 2024). Assim, o CDC visa assegurar o respeito a princípios fundamentais, como o protecionismo, a vulnerabilidade do consumidor e a boa-fé objetiva aplicada dentro dos contratos de consumo, estes que por sua vez possuem a grande característica de serem contratos genéricos impostos pelos fornecedores que podem ocasionar prejuízos e vícios à autonomia contratual do consumidor (Rigoldi; Souza; Machado, 2022). Nesse contexto, o artigo 51 do CDC desempenha um papel crucial ao garantir que as práticas contratuais entre consumidores e fornecedores estejam alinhadas com esses princípios, invalidando cláusulas abusivas que comprometam a assimetria existente e prejudiquem a liberdade contratual do consumidor (Tartuce e Neves, 2024).

A fundamentação desses princípios é especialmente relevante, considerando que o inciso VII do artigo 51 trata especificamente da cláusula compromissória, declarando sua nulidade quando inserida compulsoriamente em contratos de consumo. A cláusula compromissória é um dos meios de instituir a Convenção Arbitral, juntamente com o Termo de Compromisso, conforme disposto nos art. 3º e 4º da Lei de Arbitragem. Contudo, o art. 4º, §2º dessa lei também regula essa matéria, especificando a eficácia da cláusula compromissória em contratos de adesão.

Diante dessa possível controvérsia entre o CDC e a Lei de Arbitragem, surgiram duas correntes doutrinárias. A corrente minoritária defende a revogação do artigo 51, VII do CDC, com base no artigo 2º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), que determina que uma lei posterior revoga a anterior quando trata do mesmo tema. Por outro lado, a corrente majoritária sustenta que, como o artigo 4º, §2º da Lei de Arbitragem aborda uma questão não prevista no CDC, não há revogação tácita de nenhum dispositivo (Scaletsky, 2016).

Ainda que não haja incompatibilidade entre os dois diplomas, persiste uma considerável insegurança jurídica quanto à arbitragem em conflitos de consumo, uma vez que o CDC trata especificamente dessa questão de forma a delimitar a eficácia da arbitragem. Nesse sentido, o STJ, no Recurso Especial nº 1.636.889-MG, consolidou o entendimento de que existem três níveis de especificidade em relação à cláusula compromissória: i) sua validade quando pactuada entre as partes; ii) sua eficácia em contratos de adesão, conforme o artigo 4º, §2º da Lei de Arbitragem; e iii) sua nulidade quando inserida compulsoriamente em contratos de consumo.

A regra geral, portanto, é que a cláusula compromissória não é eficaz em contratos de consumo quando inserida de maneira compulsória, ou seja, sem a anuência expressa do consumidor de modo a ferir diretamente a incidência da boa-fé objetiva no contrato de consumo. A Ministra Relatora Nancy Andrighi destacou que muitos contratos de consumo são contratos de adesão, sem possibilidade de negociação por parte do consumidor, o que torna frequente a inserção compulsória dessas cláusulas, sujeitando-as à nulidade quando acionadas pelo fornecedor (Scaletsky, 2016).

Por outro lado, a arbitragem é plenamente eficaz quando instituída por meio de um Termo de Compromisso, pois essa forma envolve um acordo posterior ao contrato original e exige a concordância expressa do consumidor, que deve ratificar sua aceitação (Andrighi, 2006).

Embora essa seja a regra predominante, no caso do Recurso Especial nº 1.189.050/SP, sob a relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, foram delineadas exceções em que a cláusula

compromissória pode ser considerada válida e, consequentemente, de competência do juízo arbitral. Essas exceções são visualizadas em contextos em que, apesar da inserção da cláusula compromissória em contrato de consumo, é possível analisar que houve o respeito à autonomia contratual do consumidor, de modo que a eficácia da arbitragem é atingida:

I) Quando há paridade entre consumidor e fornecedor, especialmente em contratos nos quais o consumidor teve pleno conhecimento e concordância com a cláusula compromissória;

II) Quando o próprio consumidor aciona a cláusula compromissória, evidenciando sua liberdade e vontade contratual (STJ, 2016);

III) Quando a cláusula é acionada pelo fornecedor e o procedimento arbitral é aceito expressamente pelo consumidor, em conformidade com o princípio da boa-fé, desde que o consumidor tenha plena ciência de todo o procedimento.

Conclui-se, portanto, que a aplicação da arbitragem em litígios de consumo dependerá da observância dos princípios da vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé objetiva, essenciais para garantir a função social dos contratos de consumo.

Conclusão

Este trabalho avança no estudo da relação entre consumidores e fornecedores, com foco na aplicabilidade da arbitragem nos contratos de consumo ao conectar os resultados obtidos com os objetivos traçados inicialmente Isso, pois, fica evidente que a principal contribuição desta pesquisa está em esclarecer como a arbitragem pode ser convencionada em litígios envolvendo consumidores, sem que isso prejudique os direitos assegurados pela legislação no que versão a respeito das garantias protecionistas conferidas pelo CDC. Além disso, o estudo destaca que a cláusula compromissória nos contratos de consumo não é automaticamente inválida; a validade dessa cláusula depende da forma como foi inserida no contrato e da anuência expressa do consumidor. A pesquisa promove, portanto, uma reflexão sobre a aplicação da arbitragem, reforçando a importância dos princípios de vulnerabilidade do consumidor e da boa-fé objetiva. O progresso proporcionado por este estudo não se limita a uma simples interpretação do Código de Defesa do Consumidor. O trabalho contribui para a prática jurídica ao fornecer uma análise detalhada de quando a arbitragem pode ser validamente aplicada, desde que se respeitem as condições adequadas. Nesse sentido, a pesquisa possibilita que profissionais do direito e estudiosos compreendam melhor as situações em que a arbitragem pode ser um meio eficiente e legítimo de resolução de conflitos em contratos de consumo.

Agradecimentos

Agradeço ao projeto PIVIC Unirv que financiou e mobilizou forças para o presente estudo.

Referências Bibliográficas

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

AZEVEDO, Antonio Junqueira de. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Estudos e Pareceres de Direito Privado. São Paulo. Saraiva, 2004.

BENJAMIN, Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BRASIL. Decreto-Lei n. 4.657, de 4 de setembro de 1942. Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Diário Oficial da União: Rio de Janeiro, RJ, 9 set. 1942. Retificado em 8 out. 1942 e 17 jun. 1943.

BRASIL. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 24 set. 1996.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Código de Defesa do Consumidor*. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.

GUERRERO, Luis Fernando. Lei de Arbitragem Interpretada. São Paulo: Almedina. 2023.

LEMES, Selma Ferreira; BARROS, Vera; HELLMEISTER, Bruno. Arbitragem em Números: Pesquisa 2021/2022. 1. ed. Canal Arbitragem, 2023. Documento eletrônico. Disponível em: https://www.canalarbitragem.com.br/.

RIGOLDI, Vivianne; SOUZA, Thayla de; MACHADO, Edinilson Donisete. Relações de Co nsumo e as controvérsias do princípio da boa-fé no paradigma da Constituição Federal de 1988. Scientia Iuris, Londrina, v. 26, n. 2, p. 24-43, julho. 2022.

SCALETSCKY, Fernanda Sirotsky. Arbitragem e "parte fraca". *Revista Brasileira de Arbitragem*, Porto Alegre: Síntese, v. 11, n. 41, p. 68–99, jan./mar. 2014.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Manual de arbitragem: mediação e conciliação*. 8. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

STJ- REsp 1.189.050/SP, 4ª Turma, Relª Min. Luis Felipe Salomão, J. 01.03.2016, DJe 14.03.2016.

STJ- REsp 1169841/RJ, 3ª Turma, Relª Min. Nancy Andrighi, J. 06.11.2012, DJe 14.11.2012.

STJ- Resp. 1.742.547/MG, 3ªTurma, Relª Min. Nancy Andrighi, J. 18.06.2019, DJe 21.06.2019.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. 2024