

# Da arbitrabilidade dos conflitos: visão contemporânea da arbitragem – Arbitrabilidade dos conflitos consumeristas

*Maria Leopoldina Vieira de Freitas*

---

Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo em 2008  
Pós-graduanda em Direito das Relações de Consumo pela PUC/SP  
Integrou o Grupo de Estudos Da arbitrabilidade dos Conflitos:  
Visão Contemporânea da Arbitragem – grupo sob orientação Professora  
Elisabeth V. De Gennari na Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo

**Resumo:** A arbitragem, amplamente utilizada nos conflitos comerciais internacionais, cada vez mais vem ganhando espaço na solução dos litígios cotidianos. Sem sombra de dúvidas, é notória a sobrecarga do Poder Judiciário com demandas consumeristas versando sobre direitos patrimoniais disponíveis que perduram por longos anos, sendo, portanto, necessário analisar formas alternativas de soluções de controvérsias. O presente artigo foca a arbitrabilidade dos conflitos consumeristas sob os aspectos subjetivo e objetivo, analisando a validade da inserção da cláusula compromissória nos contratos de adesão à luz dos arts. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem e 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, como exemplo, comenta o sucesso das experiências portuguesa e espanhola no ramo.

**Palavras-chave:** arbitragem; consumidor; relação de consumo; contrato de adesão

## Introdução

A arbitragem é um dos assuntos mais fascinantes do direito, todavia certos mitos e discussões, muitas inclusive ocasionadas pelo desconhecimento, assombram o instituto, prejudicando a sua maior popularização.

Pois bem, a arbitragem trata-se de um antigo meio extrajudicial de solução de conflitos patrimoniais disponíveis, pelo qual as partes litigantes outorgam a um árbitro ou grupo de árbitros — vinculados ou não a uma instituição arbitral — o poder de decidir acerca de um litígio futuro ou iminente.

A arbitragem, amplamente utilizada nos conflitos comerciais internacionais, vem ganhando espaço nos demais litígios cotidianos, notadamente pela celeridade e especialidade que lhe são inerentes.

No entanto, muitos mitos ainda assombram o emprego da arbitragem em determinadas classes de litígios, como, por exemplo, aqueles envolvendo o direito de família, as relações de consumo, os contratos administrativos, as relações de trabalho etc.

Neste trabalho — a partir dos estudos desenvolvidos com o grupo de iniciação científica formado no segundo semestre de 2008 sob o título *Da Arbitrabilidade dos Conflitos: Visão Contemporânea da Arbitragem* —, será analisada a arbitrabilidade dos litígios consumeristas sob dois prismas: a arbitrabilidade subjetiva (ou *ratione personae*) e a arbitrabilidade objetiva (ou *ratione materiae*). A primeira refere-se às pessoas que podem escolher a arbitragem para solucionar seus conflitos, enquanto a segunda reporta-se ao próprio direito envolvido, o qual deve ser patrimonial e disponível.

### Da arbitrabilidade dos conflitos consumeristas

A análise da arbitrabilidade dos conflitos decorrentes das relações de consumo é uma tarefa difícil, na qual os questionamentos superam as soluções.

À primeira vista, o simples cotejo do art. 1º do Código de Defesa do Consumidor com o art. 1º da Lei de Arbitragem nos leva à incompatibilidade das duas normas, na medida em que o primeiro determina que suas regras são ordem pública e de interesse social e o segundo prescreve que o objeto da arbitragem deve ser um direito patrimonial disponível. Ainda, essa primeira impressão é corroborada pela mera leitura do art. 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, o qual taxa como abusiva a cláusula que determina a utilização compulsória da arbitragem.

Todavia, essa primitiva idéia é equivocada. O consumidor, embora vulnerável na relação, poderá optar (livremente) por resolver os seus litígios pela via arbitral. Ademais, a maior parte dos direitos disciplinados no Código de Defesa do Consumidor é patrimonial disponível e pode, portanto, ter os respectivos litígios resolvidos por meio do juízo arbitral. Assim, quando ambas as condições estiverem presentes, óbice não haverá para o uso da arbitragem, que, inclusive, encontra amparo no próprio Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê, em seu art. 4º, V, o emprego de meios alternativos de solução de conflitos.

Deve-se salientar que, exatamente nas relações de consumo, marcadas pela agilidade e imediatismo, a morosa prestação jurisdicional do Estado acaba por tornar inócua a medida pleiteada, o que certamente não ocorreria com a opção pela célere via arbitral.

Assim, cumpre analisar, à luz do Código de Defesa do Consumidor, a arbitrabilidade dos conflitos decorrentes das relações de consumo, apontando os direitos arbitráveis e analisando a possibilidade de o consumidor, parte vulnerável na relação, renunciar à jurisdição estatal optando pela via arbitral.

### Considerações preliminares acerca do conceito de relação de consumo.

Relação de consumo é aquela existente entre um consumidor e um fornecedor para a comercialização de bens e serviços.

Assim, para sabermos se uma relação é ou não de consumo, é mister a análise dos seus conceitos fundamentais: o de consumidor e o de fornecedor.

Pois bem, o Código de Defesa do Consumidor enumera quatro conceitos de consumidor. Primeiramente, temos o conceito de consumidor *stricto sensu* insculpido no art. 2º, *caput*, do diploma consumerista: consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. No parágrafo único do mesmo artigo, encontramos mais um conceito, sendo considerada consumidora, por equiparação, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que intervier nas relações de consumo. No mais, quando se tratar de responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor determina que também serão consideradas consumidores, por equiparação, todas as vítimas do evento danoso. Por fim, são ainda equiparadas aos consumidores, por força do art. 29 da mesma norma legal, todas as pessoas determináveis, ou não, expostas às práticas comerciais.

Sem dúvidas, o conceito que demanda maiores discussões e merece alguns comentários é o de consumidor *stricto sensu*. Isso porque a doutrina diverge acerca da exegese do termo “destinatário final”, formando-se duas correntes: a finalista (ou subjetiva) e a maximalista (ou objetiva).

A corrente finalista, atualmente adotada pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>1</sup>, cuja maior defensora é Cláudia Lima Marques (2005, p. 304), faz uma interpretação restritiva do conceito de consumidor, entendendo que, para ser consumidor, é necessário que seja destinatário fático e econômico do produto ou serviço, ressaltando-se que só pode ser considerado consumidor aquele que adquirir o produto ou serviço para uso pessoal.

A corrente finalista foi abrandada para alcançar pequenas empresas ou profissionais

liberais, desde que os produtos ou serviços não entrem na cadeia de produção ou desde que não tenham relação direta com a atividade econômica desenvolvida (MARQUES, 2005, p. 304).

Em uma “ramificação” dessa corrente, encontramos o entendimento de José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 28), que sustenta que o conceito de “consumidor” é econômico e não jurídico. Para ele, deve ser verificada a finalidade da aquisição ou utilização do produto ou serviço: caso entre na cadeia de produção, perde-se a condição de consumidor e a relação será regrada pelas leis civis.

Por outro lado, encontramos a corrente maximalista, a qual interpreta o conceito de consumidor de forma mais ampla, sendo consumidor toda a pessoa física ou jurídica que seja destinatária final do produto ou serviço (MARTINS, 1993, p. 66-68; e MUKAI, 1991, p. 6-7).

Tal divergência não é encontrada na análise do conceito de fornecedor, que, conforme o art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, é

*toda a 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.*

Independentemente da corrente que se prefira adotar para o conceito de consumidor, sempre que caracterizada relação entre o consumidor e o fornecedor para a comercialização de bens e serviços, configurar-se-á a relação de consumo.

### **Breves considerações acerca da arbitrabilidade subjetiva**

Superada a fase de conceituação do consumidor, resta analisar se ele poderá ou não resolver os seus litígios pela via arbitral.

A proteção de consumidor encontra arrimo na Constituição Federal, a qual revela a sua preocupação em defender os interesses dos consumidores principalmente em seus arts. 5º, XXXII, e 170, V, sendo, ainda, a sua vulnerabilidade expressamente reconhecida pelo inciso I do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor, pessoa vulnerável no mercado de consumo, poderia submeter-se à via arbitral? Novamente surge a dicotomia. Quando se pensa no direito arbitral, a primeira resposta que nos vem à mente é que sempre que for capaz de contratar, o consumidor poderá submeter seu litígio à jurisdição arbitral. No entanto, quando se coloca do outro lado e raciocina-se com base na política protecionista do consumidor, a primeira idéia é que, por ser vulnerável e estar em manifesta desvantagem, o consumidor não poderia renunciar à jurisdição estatal em prol da jurisdição arbitral.

Como lembra Rizzatto Nunes (2005, p. 639), “a instituição do juízo arbitral com a escolha do árbitro é uma questão que depende de profundo conhecimento das partes e que deve ser deliberada em pé de igualdade real, de forma a não haver premência alguma de uma sobre a outra”. Por isso, ainda nas lições do prof. Rizzatto Nunes (2005, p. 639), a escolha da arbitragem para dirimir conflitos oriundos das relações de consumo apenas seria possível quando o consumidor fosse pessoa jurídica de grande porte, capaz de negociar, por meio do seu corpo jurídico, as cláusulas contratuais, garantindo-se, assim, o mínimo da “equivalência necessária entre as partes para que se possa discutir de forma equilibrada e consciente as cláusulas contratuais relativas à arbitragem”.

Com a devida vênia, entendemos que tal tese é equivocada, visto que, na situação hipotética narrada, sequer seria possível falar em relação de consumo.

José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 89) entende que, em princípio, seria incompatível o juízo arbitral

*com os marcos angulares da filosofia consumerista, notadamente aqueles consubstanciados pelo inc. I do art. 4º retromencionado, e incs. IV e VII de seu art. 51 [...] ao menos que seja a instituição do juízo arbitral cercada de tantas salvaguardas e cautelas, o que o tornaria inviável na prática.*

Tal entendimento é muito extremista, na medida em que o que é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor é a arbitragem compulsória, sem qualquer óbice para a submissão voluntária. A vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo não pode de forma alguma impedir o seu livre arbítrio de, querendo, ver os seus litígios resolvidos pela via arbitral.

De qualquer sorte, merece maior atenção a questão dos cuidados com as escolhas dos árbitros do que a proibição desse meio para a solução dos conflitos em pauta. Uma possível solução é a participação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, como, por exemplo, os Procon's, Condecons, Idec, seja indicando árbitros especialistas no assunto e representativos da classe dos consumidores, seja, ainda, participando do procedimento arbitral para garantir a igualdade e proteção almejada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Com tais cuidados, a instituição do juízo arbitral, além de possível, mostra-se eficiente, pois soluciona o problema em pouco tempo, com uma decisão com força de título executivo judicial, garantindo a efetividade que as demandas do cotidiano exigem.

### **Breves considerações acerca da arbitrabilidade objetiva**

Como já dito, embora o Código de Defesa do Consumidor determine já em seu art. 1º que as suas normas são de ordem pública, portanto, inderrogáveis, fato é que, muitas vezes, nos depararemos com direitos patrimoniais disponíveis. Porque inderrogável é a proteção ao consumidor e não os direitos envolvidos nas pendengas consumeristas. Esses, por princípio,

são disponíveis porque objetos de “compra” ou “remuneração” (serviços).

Quando se fala em direito do consumidor, devemos com muita cautela analisar o caso concreto para saber se pode, ou não, ser submetido ao juízo arbitral.

Exemplificando, nos casos de vício do produto ou serviço, o consumidor tem o direito de exigir, à sua escolha, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou ainda o abatimento proporcional do preço.

Supondo que haja um vício no produto e o fornecedor concorde em devolver a quantia paga monetariamente atualizada, mas se recuse a ressarcir eventuais perdas e danos, surge a pretensão indenizatória. A indenização por perdas e danos é classicamente um direito patrimonial disponível, o consumidor pode ou não exigí-la. Não haveria qualquer óbice para a utilização da celeridade arbitral para a solução do litígio.

Ora, esse litígio, se submetido ao Juízo Especial Cível, poderá levar anos para ser julgado, enquanto que, no juízo arbitral, considerando a baixa complexidade do exemplo dado, certamente não ultrapassaria três meses.

Exemplos como esse revelam que a utilização da arbitragem nesse tipo de litígio, além de proporcionar uma solução rápida para o caso, certamente ajudará a desafogar o Poder Judiciário.

A doutrina consumerista (FILOMENO, 2007, p. 87) alerta para o perigo da utilização da arbitragem nos litígios envolvendo as relações de consumo, pois no juízo arbitral há possibilidade de as partes escolherem as regras a serem aplicadas, facultando, ainda, a outorga de poder para que o árbitro julgue a lide com equidade, afastando o direito positivo.

determina que as partes poderão escolher a norma a ser aplicada ao caso “desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública”, ou seja, a própria Lei de Arbitragem determina expressamente que deverá sempre ser respeitada a ordem pública.

Assim, sendo o Código de Defesa do Consumidor composto por regras de ordem pública, a sua aplicação jamais poderá ser afastada pelo árbitro. Nesse sentido, o entendimento de José Celso Martins (2001) é:

*o árbitro não poderá afastar a aplicação das normas constantes do Código de Defesa do Consumidor, caso tenha que decidir uma controvérsia envolvendo consumidor e fornecedor. Como norma de ordem pública, essas disposições normativas terão de ser consideradas na sentença arbitral (Lei nº 9.307, art. 2º).*

Consequentemente, as justificativas, trazidas por alguns consumeristas para afastar a aplicação da arbitragem, cai por terra com a simples análise da Lei de Arbitragem.

#### **A questão da cláusula arbitral nos contratos de adesão à luz dos arts.4º, § 2º, da Lei de Arbitragem e 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor**

O Código de Defesa do Consumidor conceitua, em seu artigo 54, o contrato de adesão como sendo 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.

Ainda, o mesmo diploma legal enuncia, exemplificadamente, algumas cláusulas contratuais que, tidas como abusivas, são nulas de pleno direito. Com efeito, uma dessas cláusulas é aquela que determina submissão compulsória à arbitragem.

Por outro lado, a Lei de Arbitragem

de adesão, desde que esteja escrita em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula ou, ainda, que o aderente tome a iniciativa de instituir a arbitragem ou concorde expressamente com a sua instituição.

Com a promulgação da Lei de Arbitragem, que, vale dizer, foi posterior ao Código de Defesa do Consumidor, surgiu a discussão acerca da revogação ou não do artigo 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor.

Defendendo a tese de que teria ocorrido a revogação, encontramos Humberto Theodoro Junior (2008, p. 344-345), que sustenta:

*embora não mais se vede a inserção de cláusula compromissória nos contratos alcançados pelo Código de Defesa do Consumidor, instituiu-se um regime formal específico para melhor acautelar os interesses da parte fraca nas relações de consumo.*

No entanto, tal posição mostra-se equivocada na medida em que não há incompatibilidade entre ambas as normas, como bem nos lembra Nelson Nery Junior (2007, p. 87), podendo ambas subsistirem harmonicamente no ordenamento jurídico pátrio.

Com efeito, vale mencionar que nem todos os contratos de adesão referem-se a relações de consumo. Destarte, nos contratos de adesão é lícita a inserção de cláusula arbitral, respeitadas as formalidades exigidas pelo parágrafo 2º do art. 4º da Lei de Arbitragem. No entanto, quando se tratar de relação de consumo, as precauções devem ser maiores, e eventual cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem será nula de pleno direito.

Consoante o entendimento de José Cre-tella Neto (2007, p. 59):

*caso o consumidor simplesmente assinasse o contrato, no qual foi inserta cláusula compromissória, mas sem o exigido destaque especial, ou sem que tampouco conste de anexo, ao qual não anuiu de modo expresso, será a cláusula nula de pleno direito, não permitindo ao fornecedor instituir a arbitragem, exceto se, a despeito de qualquer dessas desconformidades com o texto legal, consentir o consumidor em que seja decidido o litígio por esse método.*

Vale salientar que o egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, nos autos da Apelação com Revisão nº 516.531-4/5-00<sup>2</sup>, considerou válida a cláusula arbitral inserida em contrato de compra e venda, tipicamente de consumo (os autores-apelantes compraram um imóvel da construtora-apelada)<sup>3</sup>, confira-se trechos do acórdão:

*Trata-se de recurso, tempestivo e bem processado, interposto contra sentença que julgou extinta ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de reparação por danos materiais e morais [...]*

*Segundo o juízo, as partes estabeleceram contratualmente cláusula de arbitragem, a qual prevê solução por decisão arbitral.*

*Inconformados, os autores apelam. Questionam o documento firmado na mesma data e oportunidade do contrato realizado. Aduzem tratar de cláusula pré-estabelecida [sic], caracterizando verdadeiro contrato de adesão. Discorrem sobre a relação de consumo e [sic] afirmam que os apelados jamais manifestaram interesse no sentido de conciliar [...] Por fim, argumentam sobre a cláusula arbitral e o Código de Defesa do Consumidor e concluem pela anulação do julgado.*

<sup>2</sup> Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 6ª Câmara da Seção de Direito Privado, rel. Des. Vito Guglielmi, julgado em 2/8/2007, v.u.;

<sup>3</sup> Sobre a configuração da relação de consumo em casos desse jaez, confira-se: REsp 555.763/DF, rel. Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, julgado em 18/12/2003, DJ de 22/3/2004, p. 305; REsp 299.445/PR, rel. Ministro Ruy Rosado de Aguiar, Quarta Turma, julgado em 17/5/2001, DJ de 20/8/2001, p. 477.

[...]

É o relatório.

[...]

*Não se pode olvidar que o documento de fls. 102 adequa-se às exigências legais, pois de acordo com o preceituado no artigo 4º, § 2o, da Lei 9307/96, através de documento anexo, ratificaram os autores, expressamente, a opção pela arbitragem, como forma de dirimir qualquer litígio ou controvérsia decorrente do contrato particular de compra e venda por eles assinado. [...] (g.n.)*

Embora no presente caso concreto tenha se considerada válida a cláusula arbitral, fato é que a instituição do juízo arbitral mediante a cláusula compromissória deve ser analisada com muita parcimônia.

Afinal, é possível que o fornecedor determine como requisito para a prestação dos serviços ou comercialização dos produtos a assinatura do consumidor ao lado de cláusula compromissória redigida em destaque, o que certamente seria inaceitável, considerando-se a proteção constitucional do consumidor.

Em vista disso, melhor solução é a dada por Carlos Alberto Carmona (2006, p. 68), que defende que é possível a utilização da arbitragem nos litígios oriundos das relações de consumo, mas que a convenção de arbitragem apenas poderá ocorrer via compromisso arbitral.

Na verdade, a questão é de simples solução: a cláusula compromissória normalmente vinculante nos contratos de adesão apenas vinculam o poliestipulante — parte contratante mais forte — e não ao aderente, parte mais fraca. Desse modo, iniciado o processo estatal pelo aderente (consumidor), a existência da cláusula compromissória não importará na extinção do processo sem julgamento do mérito, mesmo que haja a competente arguição pelo réu

lante (o fornecedor) e a mesma arguição vier a ser manejada pelo consumidor, agora réu, o processo será extinto conforme o inciso VII do art. 267 do CPC.

De igual molde, iniciado o processo arbitral pelo fornecedor, poderá o consumidor, na forma do art. 20 da Lei 9.307/96, arguir a incompetência do árbitro e levar à extinção aquele processo. O mesmo direito não se aplicará na posição inversa.

Essa simetria proporcional corresponde, exatamente, ao espírito da norma arbitral que, infelizmente, teve desfigurado seu texto com as alterações sofridas pelo art. 4º quando de sua tramitação.

Entretanto, é bem de ver que o tratamento desigual dos desiguais na medida de sua desigualdade garante a total harmonia entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Arbitragem, sob a égide da Constituição Federal.

O sucesso das experiências portuguesa e espanhola

Embora possível, a utilização da arbitragem nos litígios consumeristas é incomum, razão pela qual buscamos no direito comparado experiências que se revelam cada vez mais vantajosas e eficazes tanto para os consumidores como para os fornecedores.

Em Portugal, a experiência-piloto foi realizada em Lisboa, com a criação, em novembro de 1989, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que, cada vez mais, demonstram as vantagens de solucionar litígios consumeristas pela via arbitral.

Entre a admissão do caso nos Centros e a sua solução, passam-se cerca de 30 a 40 dias, o que revela verdadeira celeridade, mormente se considerarmos que uma audiência de conciliação nos Juizados Especiais pode levar anos para ser realizada.

As sentenças proferidas pelo Tribunal

E mais, o procedimento é gratuito, visto que, com a participação financeira das várias entidades públicas envolvidas, tornou-se possível dispensar a existência de custas em todo o processo, inclusive na fase executiva.

Os fornecedores assinam um “termo” no qual se comprometem a resolver qualquer litígio (observados os limites legais) pela via arbitral, o que em muito prestigia os produtos que oferece, cabendo ao consumidor a escolha entre a jurisdição estatal ou arbitral. Quando ocorre a insatisfação do consumidor, ele pode apresentar a sua reclamação e instaurar um procedimento arbitral, que, além de célere e gratuito, tem se mostrado eficiente.

Na Espanha também verificamos o sucesso das Juntas Arbitrais de Consumo, reguladas pelo Real Decreto nº 636/93, nas quais verificamos a forte participação das organizações de consumidores, bem como da administração pública (exemplo disso é a obrigatoriedade de o presidente ser um funcionário da Administração).

Assim como em Portugal, os fornecedores aderem previamente ao sistema arbitral, com um certificado que identifica o seu estabelecimento e certamente agrega valor ao seu produto. O procedimento também é gratuito, célere, informal, com decisão vinculante e com força executiva.

## Conclusão

Como visto, não há óbice legal algum para a utilização da arbitragem como forma de solução de conflitos consumeristas, inclusive vale dizer que a própria política nacional de relações de consumo estabelece como um de

seus princípios a utilização das formas alternativas para as soluções de conflitos, não havendo qualquer ressalva com relação à jurisdição arbitral.

O grande problema que enseja a não aplicação do instituto é facilmente detectado. Se para alguns falta informação, para outros, muitos mitos ainda nos dias de hoje (quase 15 anos após a promulgação da Lei de Arbitragem) assombram o instituto e ensejam o seu afastamento.

Mas, ainda, há outro grave problema. Não basta ultrapassar as questões jurídicas, é necessário que o brasileiro mude a sua mentalidade, entenda que o Poder Judiciário não é a única fonte jurisdicional, e que a arbitragem passa longe da arbitrariedade.

Não há dúvidas de que o consumidor é sujeito de direitos, dentro os quais muitos são patrimoniais e disponíveis. Não havendo qualquer vedação legal, não há, pois, necessidade alguma de obrigar os consumidores a aguardarem anos para verem seus litígios resolvidos — e isso sem considerar que a morosidade e a burocracia atualmente verificadas no Poder Judiciário de fato assustam muitos consumidores, que acabam por deixar de lado a busca de seus direitos em virtude do binômio burocracia e baixo valor monetário envolvido nas suas insatisfações.

Assim, respeitando-se a vulnerabilidade do consumidor, melhor seria que os órgãos de proteção e defesa do consumidor incentivassem a instituição do juízo arbitral, inclusive dele participando, seja indicando árbitros ou simplesmente fiscalizando o procedimento, sempre em busca de uma solução justa, rápida e desburocratizada — o que, não se pode esquecer, também é um direito do consumidor.

## Referências bibliográficas

CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e processo: um comentário à lei nº 9.307/96*. 2º ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CRETILLA NETO, José. *Comentários à lei de arbitragem brasileira*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2007.

FILOMENO, José Geraldo Brito; NERY JUNIOR, Nelson; GRINOVER, Ada Pellegrini et. al. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor*. São Paulo: RT, 2005.

MARTINS, James. *Responsabilidade da empresa pelo fato do produto*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

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

MUKAI, TOSHIO. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2005.

THEODORO JUNIOR, Humberto. *Curso de direito processual civil – procedimentos especiais*. Rio de Janeiro: Forense, 2008. v. 3.

#### **Sítios eletrônicos consultados**

MARTINS, José Celso. A nova lei arbitral brasileira – temores e preconceitos. *TASP*. Disponível em: <<http://www.arbitragem.com.br/artigos>>. Acesso em 20 mai. 2001.

#### **Jurisprudência mencionada**

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Recurso especial 541.867/BA, julgado em 10 de novembro de 2004. Rel.: Ministro Antônio de Pádua Ribeiro. Rel. p/ acórdão: Ministro Barros Monteiro. **DJ**, 16 mai. 2005. p. 227.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. REsp 555.763/DF, julgado em 18 de dezembro de 2003. Rel.: Ministro Carlos Alberto Menezes Direito. **DJ**, 22 mar. 2004. p. 305.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Quarta Turma. REsp 299.445/PR, julgado em 17 de maio de 2001. Rel.: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. **DJ**, 20 ago. 2001. p. 477.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 6ª Câmara da Seção de Direito Privado. Apelação com revisão nº 516.531-4/5-00, julgado em 2 ago. 2007. Rel.: Des. Vito Guglielmi, publicado no Diário Oficial de São Paulo em 15 de agosto de 2007.

