

IMPLEMENTAÇÃO DA ARBITRAGEM ONLINE EM CONFLITOS DE CONSUMO VIA OAB

João Pedro Leite Barros*

Débora Fernandes Maranhão**

Resumo: Este trabalho inicia um debate sobre a implementação da arbitragem de consumo online no Brasil, por meio da Ordem dos Advogados do Brasil. São fornecidas as bases para a implementação de um projeto piloto, que reconhecidamente ainda demandará pesquisas e a colaboração de todos os agentes que atuam na defesa do consumidor. Apesar de já existirem métodos administrativos eficientes de apoio ao consumidor, a justiça brasileira funciona além de sua capacidade e indica a necessidade de uma outra via de resolução, a fim de favorecer o acesso à justiça e assegurar os interesses e direitos constitucionalmente consagrados ao consumidor. A proposta é que a OAB funcione como uma entidade imparcial e que garanta a lisura do procedimento arbitral, que deve ser *sui generis* em respeito às vulnerabilidades e especificidades do direito de consumo.

Palavras-Chave: consumidor; arbitragem; OAB; arbitragem de consumo; piloto.

ONLINE ARBITRATION IN CONSUMER CONFLICTS THROUGH OAB

Abstract: This article breaks out a discussion on the implementation of online consumer arbitration in Brazil, through OAB.

* Professor em Direito do Consumidor na Universidade de Brasília. Doutor em Direito Civil pela Universidade de Brasília. Advogado.

** Bacharela em Direito pela Universidade de Brasília. Advogada.

The bases of a pilot project are provided, which certainly will demand research and collaboration of all agents that work in the consumer defense. Although there are already efficient administrative methods to support the consumer, the Brazilian justice system works beyond its capacity and indicates the need for another resolution method – in order to guarantee access to justice and ensure the consumer's constitutionally enshrined interests and rights. The proposal is that OAB works as an impartial entity, that secures the smoothness of the arbitration procedure, which must be *sui generis*, respecting consumer's vulnerabilities and specificities.

Keywords: consumer; arbitration; OAB; consumer arbitration; pilot.

1 INTRODUÇÃO



o Brasil, o consumidor dispõe de alguns meios para resolução de um conflito com o fornecedor, na via administrativa ou na via judicial. A solução administrativa – por meio de entes como o PROCON ou plataformas governamentais como o consumidor.gov¹ – destaca-se no cenário internacional e deve ser valorizada por sua eficiência. Ocorre que, inexistindo composição, o consumidor precisará transpor as vias administrativas, ocasião em que poderá optar pela justiça comum ou pelos juizados especiais.

No entanto, a depender da localidade de sua residência e da proximidade do foro, terá que arcar com os custos de deslocamento e tempo. Uma demanda simples, da qual se obtém baixo valor econômico em benefício do consumidor, poderia sair mais cara pela necessidade de locomoção e perda de dias de trabalho. Não raro, essa conta levará o consumidor a desistir de

¹Cf.: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1620077859263>

reparar a lesão a qualquer de seus direitos, deixando de exercer plenamente sua cidadania.

Além disso, há de se ter em conta o caráter continental do Brasil, em que a realidade do sertanejo difere daqueles residentes em cidades de maior porte. Na prática, há cidades que não possuem qualquer órgão administrativo de defesa do consumidor, o que dificulta a resolução de eventual problema de consumo.

Para esses casos, existe a plataforma consumidor.gov, instrumento público importante para resolução dos conflitos que têm como finalidade realizar o approach nas negociações entre o consumidor e o fornecedor, sendo um intermediador nos conflitos na relação de consumo.

Contudo, é necessário avançar mais. Os consumidores que não conseguem a solução de seu problema na plataforma se veem sob duas alternativas²: a) relegar sua insatisfação a um segundo plano e ficar inerte ou b) buscar a resolução do conflito através do Poder Judiciário.

Bom que se mencione que boa parte das vezes, são demandas de pouca complexidade, com matéria probatória meramente documental e que, facilmente, poderia ser resolvida através da arbitragem online.

Assim, propõe-se aqui a 3ª via para solução dos conflitos: a adoção da arbitragem online em conflitos de consumo. Celeridade, *expertise* do julgador, comodidade ao consumidor e credibilidade ao fornecedor – eis algumas virtudes. O presente artigo defende a criação de um *Centro de Arbitragem Online de Consumo* por meio da Ordem dos Advogados do Brasil, notadamente através das Comissões de Arbitragem, de Direito do Consumidor e de Direito Digital.

Cumpra-se fazer duas notas preliminares. A arbitragem

²Sobre o tema, confira: BARROS, J.P.L. El Arbitraje en línea em conflictos de consumo en Brasil. In Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação. n.13. Coimbra, Almedina, 2020,p. 143 e ss.

online em conflitos de consumo que se propõe tem caráter *sui generis*, diferenciando-se de todos os outros ramos de arbitragem já utilizados no Brasil, como arbitragem empresarial e societária, promovidas por Câmaras de Arbitragem Especiais. No caso, é necessária precaução com a vulnerabilidade do consumidor e atenção aos ajustes do procedimento arbitral às pequenas causas. Além disso, a proposta não visa fins lucrativos, e sim atender aos interesses da sociedade.

Foca-se na arbitragem, a fim de defender seu caráter inovador e a necessidade de implementação no Brasil. Todavia, no procedimento sugerido, será disponibilizada às partes em litígio a oportunidade de optarem pela mediação e conciliação, antes do procedimento arbitral, tendo em conta que o próprio procedimento arbitral tem caráter residual.

Em formato propositivo, esse escrito busca alargar os horizontes de solução para conflitos de consumo, sem prejuízo de inúmeras outras propostas e sugestões que podem e devem ser incorporadas. Objetiva-se montar as bases para um projeto piloto, reconhecendo que um tema novo e impactante como este requererá maiores estudos e uma mudança legislativa predecessora à sua efetiva implantação.

Não integra o propósito deste trabalho desvalorizar o PROCON, a SENACON e demais instituições que defendem as garantias do consumidor. Muito pelo contrário, aqui está sendo fornecida a viabilidade de um projeto inicial que precisa do apoio e experiência de tais órgãos de proteção para seu melhor desempenho quando de sua implementação. A arbitragem de consumo é uma forma de resolução de litígios já presente em outros países. É um modelo de sucesso, cuja importação, requer valorizar os meios atuais que o Brasil tem para solução administrativa da demanda.

Em seu livro *Acesso à Justiça*, o Professor Mauro Cappelletti³ trata do conceito de ordem jurídica justa, traduzida na

³CAPPELLETTI, M. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto

possibilidade de o consumidor ter acesso à justiça sob todas as formas. Mas, com a devida vênia, entendemos que a melhor interpretação seria ordem jurídica justa efetiva. É dizer: não adianta possibilitar ao consumidor opções inalcançáveis e inacessíveis, como já mencionamos, seja pela distância para os foros, pela ausência de órgãos administrativos em sua localidade, ou até mesmo pela impossibilidade de resolução do conflito via plataforma consumidor.gov.

Por esse ângulo, o modelo proposto visa essencialmente promover o exercício da cidadania na ótica consumerista àqueles que hoje estão excluídos; a Arbitragem Online em Conflitos de Consumo resolverá parte desse problema.

O modelo proposto visa, portanto, tutelar o consumidor vulnerável, bem como promover uma relação harmoniosa de consumo. Uma nova forma de acesso à justiça só faz sentido se efetivamente proteger o consumidor do aumento de sua fragilidade. Sabe-se que a arbitragem, como atualmente feita no Brasil, precisará de transformações para se adequar a um conflito em que as partes não ostentam igualdade.

2 A ARBITRAGEM EM CONFLITOS DE CONSUMO

Estuda-se a adoção da arbitragem como uma forma de resolução de demandas consumeristas, cuja eficiência pode ser ilustrada pela experiência estrangeira. Não se planeja importar um modelo. De outro modo, reconhece-se as diferenças do sistema de apoio ao consumidor que já está consolidado no Brasil, além das próprias particularidades do mercado de consumo brasileiro. Então, as experiências do direito comparado, em especial de Portugal, são trazidas como suporte para que se inicie uma discussão.

Tem-se que os métodos alternativos de resolução de litígios, mediação, conciliação e arbitragem, são empregados de

forma virtual desde 1996 nos Estados Unidos⁴. Em Portugal, já em 1989, foi deflagrado o primeiro projeto piloto europeu com a criação do Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Lisboa. Ambos os países dispõem de legislação específica para a arbitragem de consumo, sendo a arbitragem online (espécie) que se insere no gênero (Online Dispute Resolution – ODR), isto é, mecanismos online de resolução alternativa de litígio.

A lei n.º 144/2015, de Portugal, discorre especificamente sobre a arbitragem de consumo, delimitando os conceitos e o procedimento a ser adotado. Por sua vez, normas específicas devem ser feitas também no Brasil, notadamente pelas peculiaridades da relação de consumo, que a distanciam de uma arbitragem regular e o processo de elaboração da lei favorece o debate.

O modelo português é fonte de inspiração desta proposta. É um modelo de sucesso em um país que é pioneiro e já conta com diversos centros de arbitragem, setorizados ou não, com substancial adesão dos consumidores. Alguns deles são apoiados financeiramente pelo governo, o que é algo interessante para o cenário brasileiro. Sabe-se que o Ministério da justiça português destinou mais de 6 milhões de reais⁵ aos Centros de Arbitragem que apoia, no ano de 2020.

Demonstrando o êxito do modelo lusitano, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa garante uma taxa de resolução que ultrapassa 95%. Em relatório do funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios (de 2016 a 2017), 71% dos visitantes a consideraram útil e 44% das queixas foram resolvidas em negociações entre o consumidor e o

⁴BARROS, J. P. L. Arbitragem Online em Conflitos de Consumo. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 32.

⁵DGPJ. Centros de Arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça Subvenções atribuídas, através da DGPJ, em 2020. Disponível em: <https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Arbitragem/CA_apoiados_subvencoes_2020.pdf?ver=gHFSjSvq4NI82-LtQmYuMg%3D%3D>. Acesso em: 2 maio. 2021. A conversão de euros para reais foi feita por nós com base no valor do euro de 03/11/2020.

fornecedor⁶.

Não obstante ser um modelo que alcança gradativamente mais o apoio do Estado português, em razão do retorno positivo que oferece, outros dados não podem deixar de ser avaliados. O relatório⁷, do ano de 2019, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve⁸, em Portugal, indica que, dos 430 processos concluídos em 2019, 196 foram concluídos pela mediação, conciliação ou arbitragem. Sendo 139 processos pela mediação, 9 pela conciliação e 48 pela arbitragem. Os outros 232 processos foram concluídos sem resolução, destes, 107 terminaram por causa da recusa das partes à arbitragem.

Esses números sugerem duas conclusões: (i) que também se deve valorizar a mediação como uma forma rápida e eficiente de resolução e (ii) que há uma demanda pela resolução alternativa que não é atendida por falta de vontade de uma das partes – o que deve ser considerado para que o procedimento arbitral seja vantajoso e, assim, atrativo aos litigantes. De todo modo, frisa-se a relevância de toda a plataforma, não apenas da arbitragem.

É importante mostrar que a arbitragem de consumo feita em Portugal é efetiva na resolução de litígios, mas não se pode olvidar que alguns de seus dados são ainda mais valiosos para agregar melhorias ao sistema que será trazido ao Brasil. O mercado de consumo brasileiro também precisa ser consultado e, assim, contribuir para a elaboração do procedimento. Existe a necessidade de uma pesquisa empírica, aliada aos órgãos de defesa do consumidor e aos agentes do mercado de consumo (fornecedores e consumidores) para efetiva implementação desse projeto.

⁶BARROS, J. P. L. Arbitragem Online em Conflitos de Consumo. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 73.

⁷Relatório de Actividades e Contas de 2019. Disponível em: <https://www.consumidoronline.pt/uploads/files/RELATORIO_ATIVIDADES_E_CONTAS_2019.pdf>. Acesso em: 2 maio. 2021.

⁸Este centro é financiado por fundos públicos, estatais e autárquicos Cf.: Disponível em: <<https://www.consumidoronline.pt/pt/sobre/>>. Acesso em: 2 maio. 2021.

3 A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DA PROPOSTA NO BRASIL

É cediço que o Poder Judiciário brasileiro funciona além de sua capacidade. Em consequência, muito se fala nos avanços da conciliação e mediação na resolução de conflitos como vias alternativas. Ainda se nota uma visão avessa à resolução alternativa (adequada) de conflitos, mas ela tem cedido espaço, paulatinamente, a uma visão mais alinhada aos anseios da sociedade da informação.

O que se busca hoje, mais do que nunca, é uma resolução rápida e justa para os conflitos de consumo, como uma forma de escoar a demanda crescente pela solução judicial. Nesse sentido, o Decreto-Lei n.º 425/86 de Portugal – que trata das entidades que desenvolvem o procedimento arbitral – reforça que a difusão da arbitragem voluntária é um mecanismo de escoamento da atividade dos tribunais.

São os dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)⁹ que revelam a importância de um meio alternativo ao sistema judiciário brasileiro na temática consumerista. O levantamento mais recente dos processos judiciais, ingressados em 2019, aponta que o Direito do Consumidor – especificamente questões relacionadas à responsabilidade do fornecedor e indenização por dano moral – foi o assunto mais recorrente no âmbito estadual, com 2.295.880 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, oitocentos e oitenta) ocorrências, representando 4,44% do total de processos.

Entre todas as esferas do poder judiciário presentes no levantamento, o Direito do Consumidor ficou atrás, em números, somente do assunto de rescisão do contrato de trabalho e

⁹CNJ. Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2021. p. 238

verbas rescisórias do âmbito trabalhista, que possui 5,99% do total de processos. Aliás, números que são destacados a fim de demonstrar que as demandas consumeristas contribuem sobremaneira no abarrotamento dos tribunais. Portanto, uma forma de resolução de conflitos diversa tenderia a reduzir o número exorbitante de demandas.

Os dados supramencionados são da Justiça Comum, mas, em se tratando de meios que permitam a resolução de conflitos sem onerar demasiadamente o consumidor, tem-se os juizados especiais. Embora sejam mais céleres que a Justiça Comum – não requeiram obrigatoriamente a assistência por advogado, nem o pagamento imediato de custas – a necessidade da arbitragem de consumo ainda se revela importante. Isso, pois, o mesmo levantamento do CNJ¹⁰ indica que, também nos juizados especiais, o Direito do Consumidor é o assunto mais recorrente da esfera estadual, com 1.554.088 (um milhão, quinhentos e cinquenta e quatro mil e oitenta e oito) demandas, que são 14,19% dos processos que ingressaram em 2019.

Quanto à celeridade, apenas no processo de conhecimento dos juizados, cada processo demora, em média, 8 meses, mais 8 meses nas Turmas Recursais e 1 ano e 3 meses na execução. Certamente é mais rápido que o processo ajuizado na Justiça Comum, com uma demora média de 2 anos e 10 meses apenas no 1º grau¹¹. Em ambos os casos, o processo consome bastante tempo, o que se intenta reduzir com esta proposta de arbitragem para os conflitos de consumo.

A plataforma consumidor.gov foi lançada em 2014 e representa avanço em prol dos direitos dos consumidores, em que

¹⁰CNJ. Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2021. p. 241

¹¹CNJ. Justiça em Números. Disponível em: <https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAZZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT>. Acesso em: 31 mar. 2021.

pese ainda se vê a alta judicialização de demandas ao longo dos anos. Além disso, das 965 empresas cadastradas no consumidor.gov, que consta no site até a presente data, apenas 28 têm a nota máxima em satisfação de acordo com o consumidor¹². Depreende-se, portanto, que boa parte das demandas ainda não pode ser resolvida pela plataforma – o que não retira o mérito de sua prestação, já que seus números apontam para um excelente índice de solução: 78% das 3,8 milhões de reclamações inseridas no site.

Os casos que chegariam à arbitragem são os remanescentes às tentativas de resolução, em meios como a plataforma consumidor.gov, de modo que não são vias excludentes, e sim complementares. Cabe assinalar que não se deseja ofuscar o quanto a plataforma ou o próprio judiciário são elogiáveis na proteção do consumidor, na verdade, o objetivo dos dados que foram evidenciados é tão somente alertar que há indicativos de que o sistema precisa de inovações. Essa alternativa ganha relevo sobretudo nas demandas consumeristas de menor valor, garantindo que os consumidores tenham mais uma porta de acesso à justiça, célere e distante dos altos valores e da morosidade que podem estar atrelados a um processo judicial.

Mauro Cappelletti¹³ aponta que as pequenas causas são as demandas mais prejudicadas face ao custo da solução. Por um simples motivo: em processos judiciais, no panorama mundial, os custos da ação podem ultrapassar o proveito econômico pretendido. O autor ainda coloca que a distância física até os órgãos de resolução de conflito entre as partes em litígio pode sim se tornar uma barreira à solução da demanda, especialmente no

¹²Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Comissão de Sociedades de Advogados OAB-SP. Disponível em: <<https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/sociedades-advogados/comite-da-camara-de-mediacao-conciliacao-e-arbitragem-da-oab-sp>>. Acesso em: 31 mar. 2021.

¹³CAPPELLETTI, M. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 19.

caso brasileiro, país latitudinal e com distâncias representativas. Além disso, as partes com maior poder econômico gozam de maior possibilidade de acesso à justiça, fato que deixa o consumidor ainda mais fragilizado. Neste cenário, a falta de diversificação, para além das saídas administrativas que hoje são conhecidas, afeta o acesso à justiça em desfavor de quem é mais vulnerável.

Neste caminho, Arnaldo Wald e Arnold Wald Filho escreveram sobre a arbitragem e o acesso à justiça e também apontaram os métodos alternativos de resolução como uma saída para o excesso de demandas do Poder Judiciário¹⁴. Os autores pontuaram a resistência da doutrina para a aplicação da arbitragem às pequenas causas¹⁵ e, como estímulo para mudança deste pensamento, citaram a arbitragem de consumo acelerada, que é feita na Espanha, tal como a adotada pela Associação Americana de Arbitragem, com conflitos resolvidos em 45 dias¹⁶. Com efeito, a OAB/SP também se manifestou, em 2010, a favor da arbitragem como meio de resolução de pequenas causas¹⁷. Precisamente esta noção de rapidez e possibilidade de aplicação às pequenas causas inspira a implementação da proposta ora em comento.

Recentemente, em 2019, foi publicada a Lei n.º 63¹⁸, em Portugal, que sujeita os conflitos de consumo de valor econômico inferior ao da alçada dos tribunais lusitanos de primeira instância à arbitragem necessária ou mediação, quando o consumidor expressamente optar pela resolução alternativa. São

¹⁴WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 65

¹⁵WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 69

¹⁶WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 70

¹⁷WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 72

¹⁸Lei nº 63/2019. Disponível em: <<https://dre.pt/home/-/dre/123962147/details/maximized>>. Acesso em: 2 maio. 2021.

causas de pequeno valor econômico que o Estado português, experiente na arbitragem de consumo, direciona à resolução arbitral, devendo servir de estímulo ao Brasil na adoção deste meio de resolução, também para garantia do acesso à justiça às causas de pequeno valor.

4 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO PELA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL

Esta proposta não atende à nenhuma finalidade lucrativa, mas à defesa dos interesses do consumidor. Em resumo, sugere-se uma plataforma virtual na qual o consumidor pode optar pela mediação, conciliação ou, em última *ratio*, arbitragem. Sobre a arbitragem, o consumidor será devidamente informado, com exaustivos esclarecimentos preliminares, que a opção pela arbitragem vincula as partes e exclui a rediscussão pelo Poder Judiciário. As tratativas são todas realizadas de forma virtual e mediadas pela OAB, em parceria com a SENACON.

Com a arbitragem intermediada pela OAB, o que se espera é que a entidade garanta a lisura do processo, especialmente dos árbitros. A OAB participará ativamente da formação dos árbitros e hospedará o Centro de Arbitragem em sua plataforma. Atuará conjuntamente com o Estado, por ser agente financiador e por intermédio da SENACON, como entidade fiscalizadora.

Preliminarmente, algumas questões terão a abrangência limitada para se adequarem à realidade de um projeto piloto. Refere-se à OAB como um todo, mas a primeira sugestão é iniciar por uma Seccional, a fim de limitar o espaço em que o Centro será instaurado. Adiante, o objeto do conflito apto à arbitragem também será delimitado, para que possa permitir uma visão dos efeitos e das mudanças que serão imprescindíveis à expansão do projeto piloto.

Além disso, adianta-se alguns detalhes do procedimento. O árbitro deverá ser advogado com requisitos específicos e com

curso de formação pela OAB. No fim de assegurar a retidão do procedimento, a audiência de arbitragem será gravada, sem incidência de sigilo sobre a decisão, mas o acesso à gravação deverá ser restrito às partes. A nossa proposta de arbitragem de consumo é *sui generis*, tendo em conta que, além do fato de não ser uma arbitragem genuinamente pública ou privada, será financiada pelo poder público, mas administrada pela OAB.

Outra nota introdutória refere-se ao caráter residual da arbitragem em sede de mecanismos adequados de resolução de litígio, isto é, tenta-se inicialmente a negociação, conciliação ou mediação; não logrando êxito, o árbitro prolataria a sentença arbitral dentro do prazo próprio estipulado (30 dias, é a proposta).

Trata-se aqui de um projeto piloto, com ideias que requerem pesquisas extensas e debates para enriquecê-las. O objetivo é defender a implementação da arbitragem de consumo online por intermédio da OAB, valendo-se de restrições de objeto e localidade a fim de respeitar a inovação e necessidade de adaptação que certamente clamará por reparos à medida em que as ideias serão tiradas do papel.

É demonstrada a viabilidade da ideia que deve ser amadurecida e contar com a colaboração do PROCON, da SENA-CON, das varas especializadas em direito do consumidor e do próprio mercado de consumo. Também por essa razão será importante a implementação por meio de lei, que favoreça o debate.

4.1 COMPETÊNCIA E PAPEL DA OAB

O ponto de partida é a legitimidade da Ordem dos Advogados do Brasil para avocar tal responsabilidade para si. O fundamento constitucional emana do artigo 133 da Constituição Federal ao dispor que “*o advogado é indispensável à administração da justiça*”. Nesse ponto, há de se fazer a interpretação mais ampla possível, uma vez que a justiça em si é o ponto de partida e de chegada de qualquer relação jurídica.

A hermenêutica da palavra administração não se restringe ao controle ou defesa de algo, ao revés, compõe em seus elementos a significância de coordenar, dirigir, planejar e exercer, em si, algo determinado. Nesse ponto, a Carta Magna alavanca e potencializa a figura do advogado como elemento mor da efetividade da justiça.

Não bastasse a baliza constitucional, o estatuto da advocacia, em sua lei nº 8.906/94, dispõe no artigo 44, I, que a Ordem dos Advogados do Brasil tem por finalidade: defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a *justiça social*, e pugnar pela boa aplicação das leis, *pela rápida administração da justiça* e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas.

Ainda, as câmaras de arbitragem no âmbito da Ordem de Advogados do Brasil não são uma inovação, precedentes de sucesso escoram esta possibilidade. É o caso da CAMCA (Câmara de Mediação, Conciliação e a Arbitragem da OAB/SP com regulamento em vigor desde 2013). Além do mais, a OAB/PR também possui um Centro de Arbitragem, especializado em conflitos de direitos patrimoniais disponíveis entre sociedades de advogados ou entre advogados, inclusive, é um centro arbitral que já destaca a atuação do advogado como árbitro¹⁹.

Destaca-se que, já em 2016, Arnaldo Wald e Arnaldo Wald Filho incentivavam a arbitragem eletrônica, com apoio da doutrina estrangeira²⁰. Oportunidade em que ressaltaram a recomendação:

Recomendar que as Seções da OAB deverão, sempre que possível, organizar uma Câmara de Arbitragem, em setores cuja área de atuação poderá variar de acordo com as necessidades locais e o modo pelo qual já tenham sido atendidas. Câmara de Arbitragem, em setores cuja área de atuação poderá variar de acordo com as necessidades locais e o modo pelo qual já

¹⁹OAB/RS. Regulamento da arbitragem. Brasil. Ordem dos Advogados do Brasil, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.oabrs.org.br>>

²⁰WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 70

tenham sido atendidas. Além de eventuais disputas entre advogados, as Câmaras da OAB poderão oferecer os seus serviços à sociedade civil, em todos os campos de atividade, devendo a matéria, com o decorrer do tempo, vir a ser regulada pelo Conselho Federal²¹.

Não há maior elemento de defesa da justiça social senão ser o instrumento em si, portanto, a Ordem dos Advogados do Brasil pode e, na verdade, deve avocar essa responsabilidade no que lhe couber. Sendo uma instituição imparcial, competente e que assegurará o correto andamento do procedimento.

Seu papel da arbitragem é justamente agir com imparcialidade e concretizar o Centro de Arbitragem. Reitera-se que o projeto piloto deve ser inicialmente implementado em uma ou algumas seccionais da entidade, para observar antes de expandir. Por ora não será eleita a Seccional que deveria abrigar o projeto, porquanto é uma questão que requer o reconhecimento e aceite do Conselho Federal. A OAB tem também a função essencial de ministrar o curso que será pré-requisito para que o advogado esteja apto para atuar como árbitro no Centro de Arbitragem Online.

Em que pese o papel da OAB e da SENACON se interligarem, como entidades imparciais que asseguram o procedimento correto para arbitragem, elas atuam de forma diversa. A OAB administra o procedimento e garante que o processo se desdobra em conformidade com as normas aplicáveis, já a SENACON exerce uma fiscalização externa do Centro. Ou seja, a secretaria fiscaliza o Centro em suas atribuições e na estrita observância da tutela do vulnerável, mas não adentra no mérito do procedimento em si. Bom que se frise que, na hipótese de o procedimento arbitral ser eivado de algum vício, o procedimento pode ser anulado em eventual apreciação do Poder Judiciário.

A OAB atua para que o procedimento ocorra de acordo com a lei e de forma imparcial, sem beneficiar uma das partes,

²¹WALD, Arnoldo. A arbitragem e o mercado de trabalho dos advogados. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, no 32, p. 95-97, jan./mar. 2012. p. 97-98

uma vez que é uma instituição que gera confiabilidade e atua nos interesses da sociedade civil. Por outro lado, a SENACON é o ente que atua como manto estatal – responsável constitucional da defesa do consumidor – e fiscaliza o Centro de Arbitragem como um todo.

4.2 CARACTERÍSTICAS DO PROCEDIMENTO ARBITRAL PROPOSTO

A plataforma deve primar pelo diálogo entre as partes, desejando que elas possam solucionar o conflito consensualmente, por isso é um meio único que comporta a mediação, a conciliação e a arbitragem. Deve ser favorecida primeiro a solução negocial, pela mediação e conciliação, não havendo interesse ou êxito, verifica-se, por meio de um questionário, se o caso está apto à arbitragem.

É também pela busca da autocomposição que a plataforma, em todas as etapas anteriores à arbitragem, deve permitir que as partes dialoguem entre si, sem a obrigatoriedade de resposta ou a presença de terceiro. Abre-se a possibilidade para que seja hospedado o diálogo entre as partes antes da arbitragem; pela simples viabilização da troca de mensagens, as partes conseguem um ambiente virtual em que podem conversar e dirimir o conflito.

Ainda antes de adentrar ao procedimento arbitral, deve-se observar se o conflito em questão está dentro do objeto do Centro, que será melhor delimitado a seguir. Adianta-se que, como se trata de um projeto piloto, elege-se uma área específica do Direito do Consumidor, com intenção de observar o impacto e as melhorias necessárias. À vista disso, para que um caso chegue ao Centro, o consumidor deve responder um rápido questionário que conclui: o caso pode seguir para o procedimento arbitral ou, caso contrário, não será possível uma vez que não integra o objeto do Centro Arbitral. Essa já é uma etapa existente

nos procedimentos arbitrais portugueses, mas com outro propósito para a filtragem dos casos.

Isto posto, destacam-se as características deste procedimento arbitral. Primeiramente, a arbitragem mantém seu caráter *voluntário*, ambas as partes devem concordar com a adesão ao procedimento. Mais além, a arbitragem só pode ser iniciada a pedido do consumidor. O fornecedor, por outro lado, poderá apenas informar ao consumidor a existência do procedimento arbitral. Contudo, não poderá influenciar a decisão do consumidor. Em atenção ao art. 51, VII, do CDC²², a opção pela arbitragem deve ser feita pelo consumidor após a existência do litígio.

Com o intento de incentivar que o fornecedor também aceite a arbitragem, sugere-se a criação de um *selo*²³. Um selo que seja dado às empresas que, de antemão, comprometem-se a aceitar a arbitragem, caso seja escolhida do consumidor. De modo que seja gerada confiabilidade nos consumidores, que passam a saber que, em havendo problemas com a relação de consumo, aquela empresa está comprometida a aceitar a arbitragem. Quem ostenta o selo do Centro Arbitral tem ainda a obrigação de informar ao consumidor a possibilidade de resolução pela arbitragem.

Indo além, quando se encerra uma negociação na plataforma consumidor.gov, o consumidor noticia sua satisfação e se seu problema foi resolvido. Em caso de insatisfação ou de não resolução, propõe-se à SENACON que seja inserido um *link* no site consumidor.gov e que o consumidor descontente também seja informado que pode procurar a plataforma de arbitragem.

Sobressai como uma das principais características deste

²²“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;”

²³Sobre a credibilidade de selos e condutas de compliance no mundo global, confira: Sobre o tema, confira: FARIAS, I. L. M. C. D. Sindicatos Globais e a Proteção dos Direitos Trabalhistas. In: *Trabalho, Constituição e Cidadania*. Coord. Gabriela Neves Delgado, Ricardo José Macêdo de Britto Pereira. São Paulo: LTR, 2014. p. 86.

procedimento a celeridade. A proposta é que as partes tenham seu conflito solucionado pelo árbitro em *30 dias*. Trata-se de um prazo próprio, que não comporta dilação sem eventuais sanções aplicadas aos Centros de Arbitragem Online de Consumo que vierem a ser criados. O prazo passa a correr após o aceite do árbitro para realização do procedimento.

Quanto à força da decisão arbitral, esta *vincula as partes*. Ou seja, tem a mesma força de uma sentença judicial e não cabe a rediscussão do mérito pela Justiça Comum. Todavia, às partes, faculta-se a busca do poder judiciário para anulação da sentença arbitral, em havendo vício que macule o procedimento.

No momento em que o consumidor opta pela arbitragem, deve assinar *termo* que contenha as informações do procedimento, como: que a decisão arbitral impede que a lide seja levada *a posteriori* para o judiciário, que não é obrigatória, mas é permitida a contratação de advogado e as normas de direito em que a decisão será fundamentada. Também na abertura da audiência arbitral, o árbitro deve assegurar que o consumidor está ciente destas especificidades.

Esta *audiência arbitral será gravada* para que se garanta que as partes tiveram tratamento de acordo com as normas que regem o Centro, que o consumidor tinha ciência das consequências de sua opção pela arbitragem e que o direito que serviu como fundamento da sentença foi bem aplicado. Assim, em caso de nulidade, o procedimento poderá ser facilmente verificado, garantindo segurança para as partes e a retidão do processo. Favorece-se a justiça no procedimento e evita-se que seja intentada nulidade sem fundamento factível. O fato de haver registro das tratativas durante a audiência evita que as partes sofram injustiças, já que podem estar desacompanhadas de um profissional da advocacia.

Não há incidência de sigilo sobre a decisão arbitral, que é *pública*. Embora a gravação da audiência deva ficar restrita às partes, que poderão solicitá-la por escrito ao Centro de

Arbitragem. A publicidade da decisão é necessária, pois, o contrário poderia dar margem ao aumento da vulnerabilidade do consumidor. Já a reserva da gravação da audiência é por respeito à privacidade subjetiva.

As partes *podem desistir da arbitragem a qualquer momento*. Todavia, em caso de desistência, ficam sujeitas ao pagamento de uma taxa administrativa. É uma taxa não muito elevada que ressarce o Estado pelos recursos humanos e financeiros que foram investidos na lide até aquele momento, tendo em vista que possivelmente o Estado terá novos custos com a mesma lide ainda não solucionada. A existência deste tipo de cobrança inibe também a desistência desmotivada. Cabe falar que a desistência, antes da sentença arbitral, permite o ingresso das partes para discutir a questão no âmbito judiciário.

É possível, e não se pode esquivar deste cenário, que, em um primeiro momento, as partes que se sentirem prejudicadas pela sentença arbitral procurem o judiciário para tentar reverter a situação pela alegação de nulidade. Desse modo, ao invés de esvaziar as demandas judiciais, a arbitragem de consumo estaria elevando ou mantendo o alto número de processos.

Entretanto, note-se que já é uma realidade visível que raramente se obtém êxito na anulação de uma sentença arbitral. Apesar de ser um cenário possível, a previsão é de que, após a constatação de que é imprescindível a comprovação robusta da nulidade – tendo ainda gravação para atestar sua ocorrência ou não – esse movimento de busca da anulação pelo Poder Judiciário diminua.

Deve haver também a possibilidade de o árbitro aplicar *sanção* à parte que, comprovadamente, teve má-fé ao levar a questão ao Centro de Arbitragem. Como se trata de um procedimento econômico às partes, a aplicação de sanção, em casos de comprovada má-fé, é um mecanismo – já adotado pelos juizados especiais – para coibir que sejam apresentadas causas com o objetivo de ter uma decisão favorável de um terceiro com base

em inverdade.

Neste projeto piloto, propõe-se a *inexistência de recurso ao Tribunal Arbitral*. Isto é, a princípio, não seria cabível recurso diante da sentença arbitral, para rever o mérito da lide. A sentença é dada no Centro e ali se encerra o procedimento, o motivo desta opção é que inicialmente deve-se estabelecer as bases para, então, verificar a possibilidade e a viabilidade de recurso a um Tribunal, que exige mais estrutura.

No que se referem às normas aplicadas no Centro, em primeiro lugar, é necessária a elaboração de Lei que defina o procedimento e os limites da arbitragem de consumo. O processo legislativo institui a arbitragem no Brasil e garante a discussão democrática de seus termos, levando em consideração a importância ímpar do tema para o consumidor brasileiro. Além disso, é uma proposição que observa o art. 3º, §1º, do CPC²⁴, que permite a arbitragem com uma previsão formal: a lei.

Como as partes não são obrigatoriamente assistidas por advogado e reconhece-se a vulnerabilidade do consumidor, deve-se considerar que há especificidades, em relação à arbitragem prevista na Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/96), que justificam a elaboração de norma especial. É um procedimento *sui generis* que precisa de atenção especial do legislador. Ao que não estiver disposto na norma específica, cabe a Lei nº 9.307/96.

A OAB deve, ainda, elaborar instrução normativa delimitando o funcionamento do Centro, questões práticas e seu papel na arbitragem. No mérito, o direito aplicado é o do *Código de Defesa do Consumidor*, não se permite que as partes escolham o direito aplicado porque há vulnerabilidade do consumidor, que poderia prejudicar-se na eleição de direito distinto daquele que lhe é destinado.

4.3 ARBITRAGEM ONLINE

²⁴ “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. §1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.”

A arbitragem funcionará por videoconferência. Assim, as partes e eventualmente as testemunhas irão acessar um *hiperlink* fornecido pelos Centros de Arbitragem e participarão de uma audiência através de videoconferência. A audiência será gravada, permitindo que o árbitro possa assisti-la *a posteriori*, quantas vezes entender necessário, fato que, *per si*, pode garantir maior sobriedade na elaboração da decisão.

Pois bem, propõe-se a implementação, inicialmente, somente por meio digital e com competência restrita aos casos de consumo online. Dessa forma, é possível partir do pressuposto que o consumidor tem o *know-how* do uso básico da rede mundial de computadores, o suficiente para aderir à plataforma de arbitragem online, sem maiores dificuldades. É um primeiro passo importante para o projeto piloto, que demonstrará as consequências (positivas e negativas) desta proposta sem que sejam necessárias maiores despesas com espaço físico.

Segundo pesquisa, 79% dos brasileiros já utilizam alguma plataforma que depende da internet e 90% dos entrevistados no estudo da TIC Domicílios 2019²⁵ afirmaram acessarem a internet todos os dias. Acrescentado a isso o fato de que, em 2020, o cenário pandêmico provocou mudanças em todas as formas de trabalho e relacionamento. Até mesmo direitos básicos, como à educação, tiveram que enfrentar desafios para alcançar o cidadão brasileiro e, não obstante seus grandes problemas, também estão sendo exercidos de forma virtual.

A pandemia forçou a adaptação de relações humanas para o ambiente virtual. O próprio consumo foi afetado, vez que, constantemente, a forma principal de adquirir certos bens ou serviços era por meio de plataformas online. Nesse sentido, incentivou-se a virtualização das conexões laborais e afetivas entre as

²⁵VALENTE, J. Brasil tem 134 milhões de usuários de internet, aponta pesquisa. Disponível em: <<https://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2020-05/brasil-tem-134-milhoes-de-usuarios-de-internet-aponta-pesquisa>>. Acesso em: 1 maio. 2021.

pessoas. Muitos têm visto melhoras que indicam a adesão a modelos de trabalho virtual até mesmo após o fim da necessidade de isolamento social.

Inclusive, esta transformação virtual já atingiu a justiça, refere-se a uma mudança recente que começará a ser vista nos tribunais. A Resolução nº 345 de 2020 do CNJ²⁶ dispõe sobre o “juízo 100% digital”. Expressando a finalidade de perseguir maior celeridade e eficiência ao processo judicial. A iniciativa foi deflagrada pela transformação digital nos processos de trabalho, é o que consta na Resolução. Nesta nova forma do poder judiciário, todos os atos processuais serão digitais.

Seria, contudo, forçoso e negligente dizer que a proposição de um meio virtual é completamente democrática e permitirá acesso universal. No entanto, é igualmente negligente fazer uma proposta que não a virtual em meio a uma pandemia que nos impõe o isolamento. Reitera-se que a modalidade online é ideal para um projeto piloto, porque transpõe barreiras de distância física entre o consumidor e o fornecedor e requer um custo menor de implementação, pela desnecessidade de financiamento de espaço para sediar o Centro de Arbitragem Online.

A forma online é acompanhada de uma vantagem: a desnecessidade de comparecimento físico ao foro judicial com competência para a lide. Ocorre que o foro a que as partes devem atender para a solução da lide, em muitos casos, é distante das sedes ou filiais do fornecedor e da residência do consumidor causando-lhes um aumento nos custos para comparecimento em audiências e para realização de diligências. Lembra-se que esse fator, frequentemente é obstáculo para o acesso à justiça²⁷. Com a lide sendo solucionada de forma rápida e virtual, não se faz necessário o deslocamento.

²⁶CNJ. Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2021.

²⁷CAPPELLETTI, M. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 19.

4.4 OBJETO DA ARBITRAGEM

É imprescindível a setorização do objeto da arbitragem para um projeto piloto. Propõe-se que seja especificado, dentro de uma área do direito do consumidor, para que possam ser feitos reparos e melhorias antes da expansão do modelo para as demais áreas. O Centro, em um primeiro momento, só aceitará demandas cujo assunto esteja abarcado no objeto, a ser definido por meio de norma elaborada pela OAB. O objeto que foi escolhido – e é sugerido neste estudo – foi baseado na incidência do tema nos tribunais, mas antecipa-se que é uma proposta aberta à mudança.

Além do objeto, cabe uma delimitação subjetiva do procedimento. O Centro arbitral deve ser voltado a resolver demandas consumeristas que envolvam empresas de médio e grande porte, proposição válida apenas para etapa inicial da implementação da arbitragem de consumo. Isto, pois, as empresas mais consolidadas no mercado, podem estabelecer parcerias com o Centro, comprometendo-se a aceitar o procedimento e, assim, o impacto poderá ser observado para fins de aprimoramento. Quanto à territorialidade, a resolução arbitral será aplicada somente para conflitos ocorridos no Brasil, *cujas partes residam ou possuam filiais no país*.

A princípio, a arbitragem de consumo online é válida apenas para casos em que o *consumo foi realizado online*. Compras e contratações de produtos e serviços pela internet, com base na definição da parte final do art. 49²⁸ do CDC, “(...) sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”.

²⁸“Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”.

Também com o fim de elevar a economia do procedimento arbitral do projeto piloto, o objeto da disputa é delimitado. É uma forma de filtrar o assunto a ponto de permitir ao árbitro tomar decisões individualizadas, mas valendo-se da *expertise* e fundamentos de outros casos. Nesse sentido, um primeiro passo na arbitragem online pode ser tomado no âmbito de compras online, por exemplo, de *passagens aéreas*²⁹. É o assunto sugerido para o funcionamento inicial do Centro, dado que o tema é frequentemente levado aos tribunais, a compra é, na maioria das vezes, feita em ambiente virtual e as empresas possuem, em grande parte, sede ou filial no Brasil.

Ressalta-se que, desta forma, a arbitragem online não irá funcionar como uma via de atração demandas, no lugar de as escoar do Poder Judiciário. Posto que essa é uma preocupação legítima e explicada pela realidade dos juizados, que na verdade elevaram a busca pela solução judicial. Como o consumidor preenche um questionário para definir se seu caso está apto ao Centro de Arbitragem, esse é um primeiro filtro que deve ser aperfeiçoado para excluir demandas fora do objeto do Centro. Com este objeto voltado aos assuntos mais demandados nos tribunais, ou a demanda pelo judiciário será, como se espera, escoada ou mais consumidores lutarão por seus direitos que estão sendo negligenciados.

4.5 ÁRBITROS ADVOGADOS

Sobre o árbitro, entendemos que deva ser um advogado³⁰, com titulação mínima de mestrado ou especialização na

²⁹A constatação foi feita por meio de pesquisa jurisprudencial no TJDT, para o parâmetro: (consumidor ou consumo) e (passagem prox2 aérea), foram encontrados 22.503 resultados.

³⁰Já em 1986 o Conselho Federal já consagrou não haver incompatibilidade em advogado exercendo a função de árbitro Cf.: WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016. p. 71.

área do Direito do Consumidor. Ou seja, um julgador que tenha *expertise* na área de consumo. Com efeito, criaremos inúmeros postos de trabalho para advogados, fato que pode, ainda que parcialmente, ajudar a minimizar o desemprego na esfera advocatícia, tendo ainda a faculdade de contratação de procurador pelas partes.

A arbitragem caracteriza-se pelo conhecimento específico do árbitro na área demandada pelas partes, no caso, conflitos de consumo eletrônico. Portanto, sugere-se que, para tornar-se árbitro, o advogado faça um curso específico, para o procedimento arbitral e para a área de conhecimento do Centro arbitral. Esse curso seria ministrado no âmbito da OAB, que é a instituição adequada para garantir o conhecimento necessário ao procedimento. O curso é um pré-requisito para que o advogado possa integrar a lista de árbitros.

Considerando que o julgador da arbitragem é também um terceiro imparcial que integra a relação para resolver o litígio, precisa ser uma figura que reflète confiança às partes. Se o árbitro é advogado, do qual não é exigida dedicação exclusiva à arbitragem, é preciso assegurar que sua atuação profissional não comprometa sua imparcialidade. Por essa razão, recomenda-se uma quarentena de, no mínimo, 6 meses, dentro dos quais o árbitro não pode ter atuado em um conflito (judicial ou extrajudicial, findo ou em andamento) que tenha envolvido alguma das partes litigantes na arbitragem.

Em se tratando do processo para escolha dos árbitros, é uma atribuição que se delega também à OAB, vez que é a responsável pela lisura do processo. A OAB, na figura de suas comissões, indica 3 nomes de advogados que estão aptos para o procedimento arbitral. Já considerando apenas os que concluíram a quarentena ou os que são, de plano, imparciais. A partir desta lista, as partes entram em consenso na escolha de um dos nomes.

Para isso, recomenda-se a criação de um cadastro de

árbitros à luz do Cadastro Único de Peritos Judiciais que já é feito pelo TJDF, o qual constaria todos os advogados que se qualificam como árbitro, após o curso e a especialidade requerida. Desta lista, a OAB escolhe os 3 nomes, que já superaram o período de quarentena. As partes escolhem um destes nomes para ser o árbitro *in casu*, que deve informar sua aceitação em 3 dias. Ao aceitar, o árbitro assegura sua imparcialidade e ausência de suspeição por exercício profissional nos 6 meses precedentes.

4.6 FINANCIAMENTO

Não se espera que o Centro de Arbitragem instalado na OAB onere a entidade. Na verdade, propõe-se aqui a adoção do modelo português em que o Estado financia parte ou todo o procedimento³¹. Dessa maneira, o fornecedor não suporta um peso monetário maior do que o que teria na opção pelos juizados especiais e o Estado também não é sobrecarregado.

Explica-se, comparando os gastos, que o TJDF tem com o processo, com os gastos de um centro de arbitragem português, tem-se a noção de que a justiça comum brasileira é mais cara do que o sistema que se pretende implementar³². Os cálculos se baseiam na seguinte fórmula: despesa total dividida pelo número de processos baixados³³. No TJDF, em 2019³⁴, a despesa

³¹BARROS, J. P. L. Arbitragem Online em Conflitos de Consumo. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 47.

³²A conclusão foi baseada nos números. Contudo, tanto o TJDF, quanto o Centro de Arbitragem português estão em situações e circunstâncias particulares.

³³Os cálculos e os dados foram colhidos por nós nas fontes referenciadas, mas a fórmula para o cálculo é a utilizada pelo Centro de Pesquisas sobre o Sistema de Justiça brasileiro (CPJus) do Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP). Cf.: RECONDO, F. Que tribunal gasta mais dinheiro para julgar um processo? Disponível em: <<https://www.jota.info/justica/que-tribunal-gasta-mais-dinheiro-para-julgar-um-processo-30062015>>. Acesso em: 30 abr. 2021.

³⁴Optou-se pela base temporal no ano de 2019 porque o Centro de Arbitragem eleito para o comparativo ainda não havia disponibilizado os dados de 2020 em seu site oficial.

total do tribunal foi de R\$ 2.935.602.286,85³⁵ e foram baixados 418.374 processos³⁶. Resulta disto que cada processo custou em média R\$ 7.016,69.

Importando o mesmo cálculo para avaliar quanto custa um processo no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve³⁷, em Portugal, tem-se o seguinte: a despesa total é de € 69.245,54 e o total de processos baixados é de 428. Assim, o resultado é de €161,78, convertidos em reais são R\$ 1.038,92 (valor do euro considerado em R\$ 6,4215, com os dados de 01/09/2020).

Para aferir os valores que, de fato, um caso custaria ao Centro Arbitral seria necessário maior estudo sobre os gastos associados, orçamento da plataforma virtual, estabelecimento de custo com pessoal, árbitros, conciliadores e mediadores, entre outras informações pertinentes. Por isso, as conclusões desse comparativo devem ser vistas com cautela. Ocorre que, comparando os custos processuais do TJDFT e do Centro do Algarve a justiça comum é 6 vezes mais cara. Aliás, o procedimento arbitral deste estudo tem como proposta uma forma completamente online, o que reduziria ainda mais os valores do procedimento, em comparação ao Centro português em referência, que faz a maior parte dos seus atendimentos de maneira presencial.

Há ainda a possibilidade de cobrança de taxa das partes que optam pela arbitragem, o que só poderá ser definido após um estudo detalhado dos gastos e receita disponível para o financiamento. No Centro de Arbitragem de Conflitos de

³⁵A informação sobre a despesa total do TJDFT foi obtida mediante manifestação de nº 2021-049925 feita na ouvidoria do Tribunal, com o fim de obter o dado mais preciso para este estudo.

³⁶TJDFT. Relatório de Gestão 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/governanca-e-gestao-estrategica/relatorio-de-gestao_tjdft.pdf>. Acesso em: 5 mai. 2021.

³⁷Relatório de Actividades e Contas de 2019. Disponível em: <https://www.consumidoronline.pt/uploads/files/RELATORIO_ATIVIDADES_E_CONTAS_2019.pdf>. Acesso em: 2 maio. 2021.

Consumo de Lisboa³⁸, por exemplo, as partes pagam taxas. Em alguns casos, dependendo do valor da causa e do procedimento eleito, paga-se uma taxa de, aproximadamente, R\$67,00. Ficam isentos aqueles que: comprovarem dificuldade econômica, as causas de pequeno valor econômico (inferior a R\$ 335,00), os que não seguiram à mediação porque não conseguiram contato com a empresa e os casos em que a arbitragem é obrigatória para o fornecedor (serviços essenciais).

Ademais, retira-se fundamento constitucional para este financiamento público no Brasil, do art. 5º, XXXII, da CRFB/88³⁹, segundo o qual o Estado deve promover a defesa do consumidor. Portanto, é dever do poder público garantir (nesse caso, financeiramente) proposta que busque a promoção da defesa do consumidor. Em outras questões, a OAB já mantém uma relação de parceria e colaboração com o Estado, inclusive, mediante financiamento público.

Em 2020, a OAB e o CNJ⁴⁰ firmaram parceria para expandir a conciliação e o escritório digital, com a finalidade de ampliar a mediação e conciliação na solução de conflitos. Uma das iniciativas consiste em um curso a distância para capacitar advogados em conciliadores e mediadores, o que se aproxima da proposta em comento – que advogados sejam árbitros, conciliadores e mediadores, com curso da OAB.

Outra parceria mais duradoura é com a Seccional de São Paulo, esta inclui financiamento público. A Lei Complementar

³⁸CACCL. Regulamento. Disponível em: <<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/files/noticias/RegulamentoTUS.pdf>>. Acesso em: 4 maio. 2021. A conversão de euros para reais foi feita por nós com base no valor do euro de 03/11/2020.

³⁹“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

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

⁴⁰MONTENEGRO, M. CNJ e OAB firmam parcerias para expandir conciliação e Escritório Digital. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/cnj-e-oab-firmam-parcerias-para-expandir-conciliacao-e-escritorio-digital/>>. Acesso em: 20 abr. 2021.

estadual nº 988, de 2006, destina 40% da verba do Fundo de Assistência Judiciária ao pagamento dos honorários de advogados dativos⁴¹. O pagamento destina-se aos advogados que atuam como dativos por meio de um convênio entre a OAB/SP e a Defensoria Pública de São Paulo. Portanto, há precedentes nacionais e internacionais que sustentam esta sugestão que, como já mencionado, precisa de estudos aprofundados para ser concretizada.

5 VANTAGENS DA ARBITRAGEM ONLINE DE CONSUMO

A despeito de já terem sido destacadas razões para implementação da proposta de arbitragem em conflitos de consumo, é importante enfatizar suas consequências positivas, que podem torná-la ainda mais atrativa às partes. De plano, o grau de satisfação das pessoas, quando utilizam esse tipo de mecanismo de resolução do litígio, atinge 82%⁴², seja pela praticidade seja pelo custo reduzido. Sendo, por consequência, elevado o índice de reincidência no uso dessa ferramenta pelo consumidor.

Dar ao consumidor a possibilidade de resolver um conflito sem sair de casa, de forma rápida e econômica, certamente aumentará sua confiança no mercado de consumo e tenderá a estimular sua decisão de compra. Nesta senda, alguns estudos buscaram entender como as partes se sentiam depois de participar de uma mediação ou arbitragem. Já em 2010, o eBay conduziu uma pesquisa, com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes que aderiram à solução alternativa para um conflito. A empresa rastreou o comportamento de milhares de consumidores, por 3

⁴¹Governo de SP sanciona lei que destina 40% de fundo de assistência para dativos. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-jan-04/governo-sp-sanciona-lei-destina-40-fundo-dativos>>. Acesso em: 20 abr. 2021.

⁴²BARROS, J. P. L. Arbitragem Online em Conflitos de Consumo. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 47.

meses antes e depois da resolução do conflito⁴³.

O estudo concluiu que os consumidores que venceram o litígio aumentaram suas atividades na plataforma, mas a conclusão mais importante que foi alcançada é que, até mesmo os participantes que perderam uma disputa com a empresa, aumentaram sua atividade na plataforma. Ainda mais, o estudo apontou que os únicos consumidores que diminuíram suas atividades foram aqueles cujos processos demoraram muito tempo – acima de 6 semanas – para serem resolvidos⁴⁴.

Colin Rule, foi diretor de resolução online de conflitos do eBay e do PayPal, até 2011, e aponta que usuários que tiveram uma boa experiência com a resolução de seus conflitos tendem a ser 15% mais leais à empresa⁴⁵. Fato é que o procedimento arbitral faz com que o consumidor confie ainda mais no êxito da relação de consumo, pois, mesmo que ocorra um problema, poderá ser resolvido de maneira rápida e livre ônus.

O momento do conflito com o consumidor é o momento mais oportuno para fidelização de um cliente, um bom atendimento aliado à resolução rápida e eficiente inspira não só a confiabilidade como a satisfação do consumidor. Por meio da arbitragem, os fornecedores podem estreitar a relação com o consumidor, que tenderia a sair insatisfeito caso seu litígio demorasse meses ou anos para uma resposta definitiva. Além de toda a economia de tempo e dinheiro que o procedimento propõe, tem-se a facilidade de acesso e desnecessidade de deslocamento físico.

6 RAZÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA PROPOSTA NO BRASIL

⁴³KATSH, E.; RULE, C. What we know and need to know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, v. 67, n. 329, 2016. p. 334. Tradução nossa.

⁴⁴KATSH, E.; RULE, C. What we know and need to know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, v. 67, n. 329, 2016. p. 334. Tradução nossa.

⁴⁵RULE, C. Here are the keys to crack the code of the collaborative economy | *VentureBeat*. Disponível em: <<https://venturebeat.com/2014/06/11/collaborative-economy/>>. Acesso em: 20 abr. 2021. Tradução nossa.

Sinteticamente, elencamos abaixo algumas razões⁴⁶ para a efetiva implementação da arbitragem de consumo no Brasil:

Arbitragem online. Na arbitragem online, as partes confiam a um terceiro neutro, livremente escolhido por elas, a missão de solucionar suas controvérsias por intermédio da internet. Desnecessário o deslocamento e o investimento em espaços físicos.

Força de sentença judicial. Apesar de haver incremento nos meios adequados de resolução de conflitos (especialmente na mediação e conciliação de consumo), está muito aquém da realidade almejada. O motivo é simples: quando não há acordo entre as partes, o consumidor tem, em regra, duas saídas: ficar inerte e ver seu direito alijado ou buscar o Poder Judiciário (muitas vezes, a depender das Varas Cíveis ou Juizados, esse tempo pode chegar a 3 anos para uma sentença). Aqui surge a 3ª via. O consumidor pode utilizar a arbitragem online em conflitos de consumo. A decisão ali proferida tem força de sentença judicial.

Celeridade. Na relação moderna de consumo, o tempo surge como valor de primeiro plano para o consumidor. Assim, essa proposta impõe uma certeza: dirimir sua demanda em até 30 dias (adotando a experiência europeia dos Centros de Arbitragem de Lisboa). Em Portugal, os Centros de Consumo podem ser punidos pela Comissão Europeia se desrespeitarem os prazos legais estabelecidos para solução dos conflitos.

Audiência por videoconferência. As partes e eventualmente as testemunhas irão acessar um *hiperlink* para participar da audiência, removendo a distância física e a dificuldade de locomoção como óbices ao acesso à justiça.

Credibilidade para empresa. Para o fornecedor, a cultura pela necessária e rápida resolução do conflito da empresa criaria

⁴⁶Confira desenvolvimento em: BARROS, J.P.L. 30 dias para solução online de seu conflito de consumo. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/depeso/315464/30-dias-para-solucao-online-de-seu-conflito-de-consumo>>. Acesso em: 31 mar.2021.

um ambiente mais favorável aos negócios e à própria imagem da empresa perante o mercado financeiro e de consumo. Problemas sempre existirão, contudo, o que difere um fornecedor do outro é sua eficácia em solucioná-lo. Fazer parte de um Centro de Arbitragem pode propalar as boas novas através do EWM (Electronic Word of Mouth)⁴⁷.

Experiência portuguesa. Os Centros de Arbitragem já existem desde 1989 em Portugal. Só para se ter uma ideia, mais de 26 mil empresas são aderentes voluntárias aos Centros de Arbitragem de Consumo de Lisboa. Recentemente os Centros foram aperfeiçoados pela Plataforma de Resolução de Litígios em Linha elaborada pela União Europeia, que na prática, permite que o consumidor resolva seus conflitos nacionais e transfronteiriços de forma online.

Experiência americana. Em 2001, através do Ato 262, a Suprema Corte de Michigan aprovou a legislação que estabeleceu o primeiro Tribunal público e totalmente virtual dos Estados Unidos, precursor do caminho trilhado pelas ODRs nos Estados Unidos. Anos antes, em 1999, a literatura já apontava a possibilidade de utilizar a arbitragem online como instrumento vetor de solucionar problemas transnacionais.

Caráter residual da arbitragem. Não custa lembrar o caráter residual da arbitragem em sede de mecanismos adequados de resolução de litígio, ou seja, tenta-se inicialmente a negociação, conciliação ou mediação; não logrando êxito, o árbitro prolataria a sentença arbitral dentro do prazo estipulado (30 dias). Relembrando que esse prazo é próprio, sob pena de eventuais sanções serem aplicadas aos Centros de Arbitragem Online de Consumo que vierem a ser criados.

Criação de postos de trabalho de árbitros. Com a criação dos Centros de Arbitragem Online, tem-se a necessidade de formação de árbitros. Entende-se que o árbitro designado deve ser

⁴⁷ Sobre o tema, confira: BUSACCA, B.; BERTOLLI, G. Customer Value. Soddisfazione, fedeltà, valore. Milano: Egea, 2017, p. 70 e ss.

advogado, com titulação mínima de mestrado ou especialização na área do Direito do Consumidor.

7 CONCLUSÃO

No direito comparado, encontram-se modelos prósperos de implementação da arbitragem em conflitos de consumo, inclusive, na modalidade virtual. Sem pretender importá-los na íntegra, este artigo quis iniciar um debate sobre o tema. Aqui foram dadas as bases de um projeto piloto, sem a pretensão de esgotar as delimitações necessárias à sua execução. A discussão que se quer iniciar deve tratar do detalhamento e alcançar o debate de normas sobre o assunto. O primeiro passo da execução é a normatização do Centro de Arbitragem Online de Consumo.

A arbitragem em conflitos de consumo é uma possibilidade de garantir o cumprimento dos direitos do consumidor, constitucionalmente consagrados. Dá-se, assim, uma nova opção ao consumidor que ainda poderá escolher a via judicial para solução de sua demanda. A opção pela arbitragem é vantajosa pelo baixo impacto econômico e pela rapidez de conclusão, o que tende a incentivar o consumo e força a obediência às garantias do consumidor, já que estará mais resguardado.

Esses são os benefícios para as partes em litígio, mas o Estado também extrai vantagem. É esperado que abertura de outro caminho para resolução de conflitos de consumo reduza gradualmente a alta demanda pelo Poder Judiciário, em que essa é a área do direito mais recorrente. Há autores brasileiros sugerindo a adoção da arbitragem para os conflitos de consumo, mas, indo além, sugere-se por ora que a OAB tenha parte importante neste projeto.

O papel da OAB é, então, proporcionar referida plataforma virtual para os procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, ministrar um curso preparatório para os árbitros e hospedar a plataforma do Centro arbitral. Não é um encargo

direcionado à entidade e sim à possibilidade de exercer seu papel na Justiça em prol da sociedade. Além disso, o financiamento é público, tendo em vista que o Estado é responsável pela defesa dos direitos do consumidor.

E não apenas a OAB deve ter um papel importante na implementação da arbitragem online em conflitos de consumo. A SENACON também deve atuar como fiscalização externa do Centro de Arbitragem Online. Ademais, reconhece-se que o Brasil tem outros agentes valorosos na defesa do consumidor, como o PROCON, dos quais se espera a colaboração para construção de um modelo genuinamente brasileiro.

De fato, muitas questões requerem estudos minuciosos. Até mesmo as propostas deste estudo, que certamente merecerão reparos nas discussões desencadeadas e no planejamento público que demonstrará a viabilidade, em especial, do financiamento. Fato é que a OAB é uma entidade competente e imparcial que está próxima dos advogados, os árbitros, e, assim, poderá garantir a lisura do procedimento. É desta forma que se propõe este modelo, reconhecendo as especificidades do Direito do Consumidor e encontrando formas de viabilizar a arbitragem, a fim de garantir um sistema mais plural de acesso à justiça.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARROS, J. P. L. Arbitragem Online em Conflitos de Consumo. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.
- BARROS, J.P.L. El Arbitraje en línea em conflictos de consumo en Brasil. In Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação. n.13. Coimbra, Almedina, 2020.p. 143 e ss.
- BARROS, J.P.L. 30 dias para solução online de seu conflito de

- consumo. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/315464/30-dias-para-solucao-online-de-seu-conflito-de-consumo>>. Acesso em: 31 mar.2021.
- CACCL. Regulamento. Disponível em: <<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/files/noticias/RegulamentoTUS.pdf>>. Acesso em: 4 maio. 2021. A conversão de euros para reais foi feita por nós com base no valor do euro de 03/11/2020.
- Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Comissão de Sociedades de Advogados OAB-SP. Disponível em: <<https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/sociedades-advogados/comite-da-camara-de-mediacao-conciliacao-e-arbitragem-da-oab-sp>>. Acesso em: 31 mar. 2021.
- CAPPELLETTI, M. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 19.
- CNJ. Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2021
- CNJ. Justiça em Números. Disponível em: <https://painéis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumo-DespFT>. Acesso em: 31 mar. 2021.
- DGPJ. Centros de Arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça Subvenções atribuídas, através da DGPJ, em 2020. Disponível em: <https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Arbitragem/CA_apoiados_subvencoes_2020.pdf?ver=gHFSjSvq4NI82-LtQmYuMg%3D%3D>. Acesso em: 2 maio. 2021. A conversão de euros para reais foi feita por nós com base no valor do euro de 03/11/2020.
- Governo de SP sanciona lei que destina 40% de fundo de

- assistência para dativos. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-jan-04/governo-sp-sanciona-lei-destina-40-fundo-dativos>>. Acesso em: 20 abr. 2021.
- FARIAS, I. L. M. C. D. Sindicatos Globais e a Proteção dos Direitos Trabalhistas. In: Trabalho, Constituição e Cidadania. Coord. Gabriela Neves Delgado, Ricardo José Macêdo de Britto Pereira. São Paulo: LTR, 2014. p. 86.
- KATSH, E.; RULE, C. What we know and need to know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, v. 67, n. 329, 2016. p. 334. Tradução nossa.
- Lei nº 63/2019. Disponível em: <<https://dre.pt/home/-/dre/123962147/details/maximized>>. Acesso em: 2 maio. 2021.
- MONTENEGRO, M. CNJ e OAB firmam parcerias para expandir conciliação e Escritório Digital. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/cnj-e-oab-firmam-parcerias-para-expandir-conciliacao-e-escritorio-digital/>>. Acesso em: 20 abr. 2021.
- OAB/RS. Regulamento da arbitragem. Brasil. Ordem dos Advogados do Brasil, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.oabrs.org.br>>
- RECONDO, F. Que tribunal gasta mais dinheiro para julgar um processo? Disponível em: <<https://www.jota.info/justica/que-tribunal-gasta-mais-dinheiro-para-julgar-um-processo-30062015>>. Acesso em: 30 abr. 2021.
- Relatório de Actividades e Contas de 2019. Disponível em: <https://www.consumidoronline.pt/uploads/files/RELATORIO_ATIVIDADES_E_CONTAS_2019.pdf>. Acesso em: 2 maio. 2021.
- RULE, C. Here are the keys to crack the code of the collaborative economy | VentureBeat. Disponível em: <<https://venturebeat.com/2014/06/11/collaborative-economy/>>. Acesso em: 20 abr. 2021. Tradução nossa.

- TJDFT. Relatório de Gestão 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/governanca-e-gestao-estrategica/relatorio-de-gestao_tjdft.pdf>. Acesso em: 5 mai. 2021.
- VALENTE, J. Brasil tem 134 milhões de usuários de internet, aponta pesquisa. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-05/brasil-tem-134-milhoes-de-usuarios-de-internet-aponta-pesquisa>>. Acesso em: 1 maio. 2021.
- WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, nº. 59, jan./mar. 2016.
- WALD, Arnaldo. A arbitragem e o mercado de trabalho dos advogados. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, no 32, p. 95-97, jan./mar. 2012.