



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
CURSO DE DIREITO

Lívia Eduarda Nogueira

**Arbitragem nas Relações de Consumo: Uma Análise Comparativa entre Brasil  
e Portugal**

Florianópolis  
2024

Lívia Eduarda Nogueira

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Graduação em Direito do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Direito.

Orientador(a): Prof. Dr. Caetano Dias Corrêa

Florianópolis

2024

Nogueira, Livia Eduarda

Arbitragem nas Relações de Consumo : Uma Análise  
Comparativa entre Brasil e Portugal / Livia Eduarda  
Nogueira ; orientador, Caetano Dias Corrêa, 2024.  
63 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências  
Jurídicas, Graduação em Direito, Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

1. Direito. 2. arbitragem. 3. relações de consumo. 4.  
Brasil. 5. Portugal. I. Corrêa, Caetano Dias. II.  
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em  
Direito. III. Título.

Aos meus pais, Edesio e Jucelia e ao meu noivo, Daniel.

## AGRADECIMENTOS

Escrever estes agradecimentos foi um momento muito esperado do meu trabalho, pois meu coração se enche de amor ao recordar as pessoas que estiveram ao meu lado nessa jornada.

Primeiramente, agradeço a Deus pelo amor filial e pelas infinitas graças concedidas, muitas vezes imerecidas. Que eu saiba reconhecer Tua bondade em cada pequena coisa em minha vida.

Aos meus pais, Edésio e Jucelia, minha eterna gratidão por me permitirem ser fruto do amor de vocês e por serem pais extraordinários. Agradeço também à minha irmã, Ana Paula, por ser a melhor irmã que eu poderia desejar e por todo o apoio incondicional. Não pediria a Deus nenhuma outra família para pertencer. Obrigada por tudo que fizeram e fazem para me ver feliz.

Ao meu noivo, Daniel, por ser meu porto seguro, minha calma e alegria. Sem você, sua paciência e amor, este trabalho não teria sido concluído. Eu te amo até o Céu.

Aos meus amigos, meus verdadeiros tesouros. Em especial, à minha dupla de faculdade, Brenda, por estar comigo e me apoiar desde o primeiro dia de aula na universidade.

Ao GEArb UFSC, o time de Arbitragem da UFSC, ao qual tive a honra de pertencer por dois anos e meio, e que transformou a minha vida. Serei eternamente grata por tudo o que o grupo me proporcionou: grandes amigos, experiências únicas e uma paixão pela arbitragem. Agradeço especialmente ao Bernardo e à Laura, pelo apoio e amizade durante as jornadas de competições.

Por fim, agradeço ao meu professor orientador, Dr. Caetano Dias Côrrea, pela paciência e dedicação em me auxiliar com este trabalho. Mais do que isso, agradeço por todo o apoio ao longo do meu tempo no GEArb, como orientador do grupo. Sua orientação e incentivo foram indispensáveis para meu desenvolvimento acadêmico e pessoal.

Que a tua vida não seja uma vida estéril. - Sê útil. - Deixa rasto. - Ilumina com o  
resplendor da tua fé e do teu amor. Caminho, ponto 1. São Josemaria Escrivá.

## RESUMO

Este trabalho analisa a aplicação da arbitragem nas relações de consumo, sob uma perspectiva comparativa entre Brasil e Portugal, considerando as diferenças culturais, normativas e institucionais de ambos os países. A pesquisa discorre sobre o contexto normativo e doutrinário brasileiro, destacando as limitações e os desafios impostos pela legislação de defesa do consumidor e pela LArb, e explora o modelo português, onde a arbitragem envolvendo relações de consumo é amplamente utilizada em litígios de pequeno valor. No capítulo comparativo, são apresentados os pontos de convergência e os aspectos adaptáveis do modelo português ao sistema brasileiro. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica e análise de jurisprudências relevantes. Conclui-se que, apesar das limitações do sistema jurídico brasileiro, é possível integrar a arbitragem nas relações consumeristas, desde que garantidos os direitos fundamentais do consumidor. O estudo sugere que a arbitragem nas relações de consumo, devidamente regulamentada e aplicada, pode ser uma ferramenta eficaz para ampliar o acesso à justiça.

**Palavras-chave:** arbitragem; relações de consumo; Brasil; Portugal.

## **ABSTRACT**

This study analyzes the application of arbitration in consumer relations from a comparative perspective between Brazil and Portugal, considering the cultural, normative, and institutional differences of both countries. The research examines the Brazilian normative and doctrinal context, highlighting the limitations and challenges posed by consumer protection legislation and the Arbitration Law. It also explores the Portuguese model, where arbitration in consumer relations is widely utilized for low-value disputes. The comparative chapter presents the points of convergence and the adaptable aspects of the Portuguese model to the Brazilian system. The research employs a qualitative approach, grounded in bibliographic review and analysis of relevant case law. It concludes that, despite the limitations of the Brazilian legal system, integrating arbitration into consumer relations is feasible, provided that fundamental consumer rights are safeguarded. The study suggests that arbitration in consumer relations, when properly regulated and applied, can be an effective tool to enhance access to justice.

**Keywords:** arbitration; consumer relations; Brazil; Portugal.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ADI - Ação Direta de Inconstitucionalidade

CDC - Código de Defesa do Consumidor

CPC - Código de Processo Civil

LArb - Lei de Arbitragem

LAV - Lei da Arbitragem Voluntária

MP - Medida Provisória

STF - Supremo Tribunal Federal

STJ - Superior Tribunal de Justiça

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>16</b>
<b>2. A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL</b>	<b>18</b>
2.1. A Arbitragem no Direito Brasileiro	18
2.1.1 Princípio do acesso à justiça e a inafastabilidade do Poder Judiciário	20
2.2 O Direito do Consumidor no Brasil	22
2.2.1 O Papel dos Órgãos de Defesa do Consumidor no Brasil	24
2.3 A Arbitragem Envolvendo Relações de Consumo no Brasil	26
2.4. A Jurisprudência Brasileira sobre Arbitragem em Relações de Consumo	31
<b>3. A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM PORTUGAL</b>	<b>36</b>
3.1. A Regulamentação da Arbitragem no Direito Português	36
3.2. A Arbitragem Voluntária e Necessária em Portugal	40
3.3. O Direito do Consumidor em Portugal	43
3.3.1. Arbitragem de Consumo Obrigatória e os Centros de Consumo	45
<b>4. ANÁLISE COMPARATIVA ACERCA DA ARBITRAGEM ENVOLVENDO RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL E EM PORTUGAL</b>	<b>49</b>
4.1. Comparativo acerca da arbitragem consumerista em Brasil e Portugal: Uma solução de direito público?	50
4.1.1. A (in) aplicabilidade do modelo português no sistema jurídico brasileiro	50
4.1.1.1 A Medida Provisória nº 2221/2001 e a Tentativa de Introdução da Arbitragem Obrigatória no Brasil	53
4.2 Revisitando os princípios do acesso à justiça e da inafastabilidade do poder judiciário à luz da experiência portuguesa de arbitragem necessária	55
4.3 Possibilidades de arbitragem envolvendo relações de consumo no Brasil	59
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>63</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A crescente complexidade das relações de consumo tem gerado uma demanda significativa por métodos alternativos de resolução de conflitos, capazes de atender à necessidade de celeridade, eficiência e redução de custos. Nesse contexto, a arbitragem surge como uma possível alternativa ao tradicional sistema judiciário, oferecendo uma via de resolução que pode trazer vantagens tanto para consumidores quanto para fornecedores. Contudo, sua aplicação no âmbito das relações de consumo encontra desafios significativos, especialmente no Brasil, onde a cultura jurídica ainda privilegia a jurisdição estatal.

O presente trabalho tem como tema a arbitragem no direito do consumo, com enfoque na análise comparativa entre os sistemas jurídicos brasileiro e português. A pesquisa utiliza o método qualitativo de análise e parte da seguinte delimitação: enquanto em Portugal a arbitragem necessária já é uma realidade consolidada em algumas áreas do direito, no Brasil, sua aplicação às relações consumeristas é objeto de intensos debates doutrinários e jurisprudenciais. O problema central desta investigação pode ser assim formulado: é possível compatibilizar a arbitragem com os princípios fundamentais do direito do consumidor no Brasil, especialmente o acesso à justiça?

A hipótese que se pretende investigar é a de que, embora o modelo jurídico brasileiro imponha restrições à arbitragem em relações de consumo, é possível encontrar formas de compatibilizar esse instituto com os direitos do consumidor, tomando como referência as experiências e lições do modelo português. Nesse sentido, o trabalho tem como objetivo geral avaliar a viabilidade da arbitragem de consumo no Brasil e, como objetivos específicos, analisar o marco normativo e a jurisprudência brasileira, estudar o modelo português e identificar possíveis adaptações que poderiam ser implementadas no Brasil.

Para atingir esses objetivos, o trabalho está estruturado em três capítulos de desenvolvimento. O primeiro capítulo apresenta o marco teórico e normativo da arbitragem no Brasil, com destaque para os desafios e limitações impostas pelo Código de Defesa do Consumidor e pela LArb. O segundo capítulo analisa o sistema jurídico português, onde a arbitragem necessária já é uma prática consolidada, especialmente em litígios de pequeno valor. O terceiro capítulo realiza uma análise comparativa entre os dois sistemas, evidenciando as diferenças culturais,

legislativas e institucionais, bem como os pontos de convergência que podem ser aproveitados no contexto brasileiro.

Ao longo da pesquisa, busca-se demonstrar que a arbitragem, devidamente regulamentada e adaptada às particularidades das relações consumeristas, pode ser uma ferramenta eficaz para ampliar o acesso à justiça e aliviar a sobrecarga do Poder Judiciário.

Em última análise, este estudo pretende contribuir para o debate sobre a arbitragem no direito do consumo, propondo alternativas que respeitem os direitos fundamentais dos consumidores e promovam a eficiência na resolução de conflitos. Ao final, espera-se que a pesquisa reforce a importância de métodos alternativos de resolução de litígios como um complemento indispensável ao sistema judicial, especialmente em um contexto de crescente judicialização das relações de consumo no Brasil.

## 2. A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL

### 2.1. A Arbitragem no Direito Brasileiro

A arbitragem, como método adequado de resolução de conflitos, representa uma forma de jurisdição privada em que as partes, por mútuo consentimento, optam por resolver suas disputas fora do âmbito do Poder Judiciário, designando um ou mais árbitros para decidir sobre o litígio (Cahali, 2017, p. 119; Carmona, 2009, p. 31).

Esse método permite que as partes envolvidas alcancem uma solução mais célere, especializada e menos formal, características que, ao longo dos anos, consolidaram a arbitragem como uma via alternativa à Justiça, principalmente em casos envolvendo disputas comerciais e contratuais complexas (Cahali, 2017, p. 119; Nascimento, 2017, pp. 45-46; Timm, 2023, p. 43).

No Brasil, a arbitragem é regulamentada pela Lei nº 9.307/1996, conhecida como LArb (LArb), que estabelece as diretrizes para a prática e incorpora princípios que buscam resguardar a autonomia privada, assim como garantir a eficácia e a legitimidade das decisões arbitrais (Brasil, 1996; Cahali, 2017, p. 122).

A adoção da arbitragem no Brasil se deu a partir do reconhecimento de suas vantagens em relação ao sistema judicial tradicional, especialmente em questões que demandam celeridade, sigilo e especialização técnica dos julgadores (Cahali, 2017, p. 120).

A LArb, atualizada em 2015 pela Lei nº 13.129, possibilitou avanços significativos, concedendo uma segurança jurídica maior para a utilização da arbitragem, como, por exemplo, no direito público (Cahali, 2017, p. 124). Esse aperfeiçoamento reafirmou a importância da arbitragem como instrumento legítimo de pacificação social, ao mesmo tempo em que diversificou as formas de acesso à justiça, ao permitir que disputas fossem resolvidas em outras esferas adequadas, o chamado "sistema multiportas" (Carmona, 2009, p. 33).

Além disso, a arbitragem no Brasil é marcada por um conjunto de princípios e características que moldam sua aplicação e a distinguem do processo judicial. Entre os principais princípios destacam-se a autonomia privada, a confidencialidade, a flexibilidade, celeridade e especialização dos árbitros (Scavone Junior, 2023, p. 22).

Esses princípios garantem à arbitragem um caráter de flexibilidade e autonomia em relação ao Poder Judiciário, conferindo-lhe maior adequação para

resolver litígios em que as partes buscam uma resolução rápida e especializada (Scavone Junior, 2023, p. 22). A especialização dos árbitros, por exemplo, é um dos fatores que atrai as partes para o procedimento arbitral, pois garante que a decisão seja baseada em conhecimentos específicos, aumentando a confiança no processo (Guilherme, 2022, p. 172).

O procedimento arbitral inicia-se a partir da convenção de arbitragem, que pode ser estabelecida mediante cláusula compromissória (inserida em contrato antes do surgimento do conflito) ou por compromisso arbitral (contrato específico para instituir a arbitragem, pactuado após o conflito ter se estabelecido) (Scavone Junior, 2023, p. 99). Em ambas as situações, a convenção possui força vinculante e obriga as partes a se submeterem à arbitragem como meio de resolução da disputa, afastando a competência do Judiciário (Scavone Junior, 2023, p. 101).

Essa decisão é definitiva, ou seja, não cabe recurso sobre o mérito da sentença arbitral, sendo permitida sua revisão apenas em casos excepcionais, como nos casos de nulidade, apontadas no art. 32<sup>1</sup> da LArb de forma taxativa, onde tenha havido descumprimento dos princípios do devido processo legal, imparcialidade, ou falta de observância das condições pactuadas na convenção de arbitragem (Scavone Junior, 2023, p. 222).

É preciso destacar, todavia, que a arbitragem no Brasil ainda encontra desafios na sua aplicação, principalmente pela aceitação geral da população, que em partes desconhece o seu funcionamento – ou até mesmo a sua existência. Quando trata-se de outras áreas ainda pouco trabalhadas, como o direito do consumidor, tal desafio ainda é corroborado por dificuldades legislativas e interpretativas, como será visto nos próximos tópicos e subtópicos do presente trabalho.

---

<sup>1</sup> Art. 32. É nula a sentença arbitral se: I - for nula a convenção de arbitragem; II - emanou de quem não podia ser árbitro; III - não contiver os requisitos do art. 26 desta Lei; IV - for proferida fora dos limites da convenção de arbitragem; VI - comprovado que foi proferida por prevaricação, concussão ou corrupção passiva; VII - proferida fora do prazo, respeitado o disposto no art. 12, inciso III, desta Lei; e VIII - forem desrespeitados os princípios de que trata o art. 21, § 2º, desta Lei.

### 2.1.1 Princípio do acesso à justiça e a inafastabilidade do Poder Judiciário

Inicialmente, destaca-se que o princípio do acesso à justiça é um dos pilares do Estado Democrático de Direito e está consagrado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, que garante que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”<sup>2</sup> (Brasil, 1988). Esse dispositivo estabelece que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social ou econômica, têm o direito de recorrer ao Judiciário para buscar a tutela de seus direitos.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 8) assim definem o princípio do acesso à justiça:

“A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico — o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado que, primeiro deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.”

Nesse aspecto de acesso à justiça, muito se pode dizer a respeito da arbitragem que, com a sua adoção no Brasil, não foi isenta de controvérsias, especialmente no que diz respeito à sua compatibilidade com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, como prevê a Carta Magna.

Antes da consolidação do entendimento da compatibilidade do instituto com os preceitos fundamentais, existia o receio de que a arbitragem pudesse ser uma forma de limitar o acesso ao Judiciário, uma vez que as partes renunciavam à jurisdição estatal ao optar pelo processo arbitral. É o que relata Joel Dias Figueira Jr. (2019, pp. 123-127):

Se, por um lado, o problema relativo à natureza jurídica da arbitragem já se encontra equacionado diante dos precisos termos utilizados pelo legislador na Lei 9.307/1996, outra questão não menos complexa vem à tona, como decorrência lógica do caráter jurisdicionalizante emprestado pelo novo microsistema ao instituto em exame, qual seja, o equacionamento com o princípio da inafastabilidade da jurisdição que, por sua vez, tem pertinência direta com o tema da constitucionalidade da jurisdição privada.

---

<sup>2</sup> 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: XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

No entanto, a interpretação do dispositivo constitucional que assegura o direito ao acesso à justiça, não se refere, na verdade, somente ao Poder Judiciário, mas a todos os meios de prestar a jurisdição aos cidadãos (Messa; Rovai, 2021, pp. 56-58). É o que infere José Antonio Fichtner (2018, p. 154):

Ademais, quando o dispositivo constitucional faz menção ao “Poder Judiciário”, cumpre entender que, na verdade, ele quer se dirigir a todos os personagens que atuam no sentido de prestar jurisdição aos cidadãos, o que inclui os árbitros. Por conseguinte, pode-se concluir também que quando a Constituição faz referência, no dispositivo constitucional em tela, ao “Poder Judiciário”, na verdade ela se dirige também aos árbitros, responsáveis que são, igualmente, pelo exercício da jurisdição. Em uma frase, o que se garante é o acesso à justiça – e, portanto, também à via arbitral – e não o acesso exclusivo ao Poder Judiciário.

Esse foi justamente o entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) quando declarou a constitucionalidade da LArb no Ag na SE nº 5.206/ES (Brasil, 2001), uma homologação de sentença arbitral estrangeira, com relatoria do ministro Sepúlveda Pertence, afirmando que a arbitragem não exclui o direito de acesso à justiça, mas, ao contrário, expande-o, oferecendo uma alternativa válida e eficaz para a solução de conflitos. A decisão do STF pacificou o entendimento de que a arbitragem é compatível com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, vejamos:

3. LArb (L. 9.307/96): constitucionalidade, em tese, do juízo arbitral; discussão incidental da constitucionalidade de vários dos tópicos da nova lei, especialmente acerca da compatibilidade, ou não, entre a execução judicial específica para a solução de futuros conflitos da cláusula compromissória e a garantia constitucional da universalidade da jurisdição do Poder Judiciário (CF, art. 5º, XXXV). Constitucionalidade declarada pelo plenário, considerando o Tribunal, por maioria de votos, que a manifestação de vontade da parte na cláusula compromissória, quando da celebração do contrato, e a permissão legal dada ao juiz para que substitua a vontade da parte recalcitrante em firmar o compromisso não ofendem o artigo 5º, XXXV, da CF.

Além disso, o Código de Processo Civil (CPC) de 2015 (Brasil, 2015) reforça essa concepção ao prever, em seu artigo 3º, que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” e permitir explicitamente a arbitragem “na forma da lei”<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

Dessa forma, o CPC alinha-se à Constituição e à LArb, reforçando que a jurisdição pode ser exercida tanto pelo Estado-juiz quanto pelo árbitro, desde que respeitados os direitos e garantias fundamentais das partes.

Contudo, é necessário ter em mente que, embora a arbitragem seja mais uma das formas adequadas de resolução de conflitos para se ter acesso à justiça, não é a solução para todos os problemas do Judiciário e, como qualquer meio, apresenta dificuldades, como destaca Ricardo Soares Stersi dos Santos (2006, p. 263):

“O processo arbitral em certas situações será formal; lento; custoso; com demora na prestação jurisdicional; passível de expedientes protelatórios pelas partes, levando-se em conta que as partes tem a prerrogativa de indicar as regras de processo e de procedimento aplicáveis. Por outro lado, a arbitragem poderá não padecer de qualquer desses problemas anteriormente apontados, mas sofrer outras modalidades de restrições que venham a obstaculizar o acesso à justiça. A arbitragem não é uma resposta única ou, ainda, mágica para as dificuldades de acesso à justiça, mormente quando se confunde com o tema de acesso ao poder judiciário. Em razão de algumas das características do instituto pode-se afirmar que para determinados tipos de conflito seja recomendável a sua utilização e que também, nesses casos, a prestação jurisdicional tende a ser mais célere e justa.”

Nesse sentido, é importante ressaltar que a arbitragem ainda se encontra em desenvolvimento para atender os tipos de demandas envolvendo direitos patrimoniais disponíveis, e que as partes devem analisar o que mais faz sentido para a solução da sua demanda. Porém, como se verifica, a arbitragem é uma forma adequada para solucionar litígios à escolha do cidadão que, por sua vez, se beneficia de um instituto eficaz.

Em linhas gerais, pode-se dizer que a pacificação do entendimento de que a arbitragem é constitucional e que está de acordo com o princípio do acesso à justiça e inafastabilidade da jurisdição, garantiram a segurança necessária para o crescimento do método no país, ainda que muito incipiente no tema central desta pesquisa, qual seja, as relações de consumo, como se verá a seguir.

## 2.2 O Direito do Consumidor no Brasil

Antes de adentrarmos especificamente ao tema da arbitragem envolvendo relações de consumo, é preciso fazer breves apontamentos sobre o direito do consumidor brasileiro e a proteção à parte vulnerável.

Destaca-se que o Direito do Consumidor, enquanto ramo autônomo do direito, surgiu com o objetivo de proteger e equilibrar as relações de consumo, que envolvem, de um lado, o consumidor, tipicamente parte vulnerável, e, de outro, o fornecedor, que detém maior poder econômico e organizacional (Marques; Benjamim; Bessa, 2021, p. 189).

A relação de consumo é definida como a interação jurídica estabelecida entre consumidor e fornecedor, mediada pela aquisição de produtos ou serviços. O consumidor, conforme o art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final (Brasil, 1990).

A doutrina, no entanto, vai além dessa definição legal. O consumidor não é apenas o destinatário final, mas aquele que, devido à sua vulnerabilidade técnica, jurídica, econômica ou informacional, necessita de proteção jurídica especial (Chaves, 2015, p. 52). Essa vulnerabilidade, presumida em todas as relações de consumo, é o que justifica o tratamento diferenciado dado pelo CDC, visando ao equilíbrio e à equidade nas relações consumeristas (Miragem, 2024, p. 96).

O fornecedor, por sua vez, é definido no art. 3º do CDC como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Brasil, 1990).

Em decorrência disso, no Brasil, a consolidação do Direito do Consumidor está diretamente ligada à promulgação da Constituição Federal de 1988, que inaugurou um período de valorização dos direitos fundamentais e, especialmente, da dignidade da pessoa humana (Filomeno, 2018, p. 7). Esse avanço legislativo resultou na elaboração do CDC, instituído pela Lei nº 8.078 de 1990, que se tornou o principal instrumento de proteção do consumidor no país (Brasil, 1990).

O CDC é caracterizado por seu caráter principiológico, ou seja, pela presença de normas que expressam valores fundamentais para a regulação das relações de consumo, servindo como um guia interpretativo e abarcando todas as relações consumeristas (Nunes, 2024, p. 73).

Esses princípios permitem uma aplicação mais ampla e flexível das normas consumeristas, assegurando que o consumidor seja efetivamente protegido em casos específicos não contemplados explicitamente pela legislação. Entre os

princípios de mais destaque estão o da vulnerabilidade, da boa-fé e o acesso à justiça do consumidor.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor, que permeia todo o CDC, parte do pressuposto de que o consumidor, em regra, se encontra em uma posição de desvantagem frente ao fornecedor. Essa vulnerabilidade é presumida e pode se manifestar de maneira técnica ou econômica, sendo elemento fundamental para as relações de consumo (Nunes, 2024, p. 130).

Na prática, a presunção de vulnerabilidade significa que, ao interpretar e aplicar as normas do CDC, deve-se partir do entendimento de que o consumidor necessita de uma proteção especial, visando a restabelecer o equilíbrio nas relações de consumo, sendo assim o seu ponto de partida (Cavaliere Filho, 2022, p. 75). Em conformidade com esse princípio, o CDC adota uma série de medidas protetivas, como o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, além de mecanismos para a facilitação da defesa do consumidor, como a inversão do ônus da prova.

Outro princípio de destaque é o do acesso à justiça, um direito constitucional assegurado a todos, principalmente aos consumidores, com o intuito de garantir a proteção efetiva de seus direitos (Miragem, 2024, p. 971). Esse princípio é refletido em diversas disposições do CDC, como o incentivo à atuação de órgãos públicos, como os Procons, para auxiliar o consumidor a solucionar conflitos de consumo.

Em suma, o direito do consumidor no Brasil é regido por um conjunto de princípios que promovem a justiça, a equidade e o equilíbrio nas relações de consumo. Esses princípios orientam a aplicação do CDC e garantem que, nas relações entre fornecedores e consumidores, prevaleça uma proteção efetiva e adequada, que assegure os direitos do consumidor como parte sempre vulnerável da relação. Assim, com o caráter principiológico do CDC, é possível uma interpretação dinâmica e adaptável às novas demandas e desafios, reforçando o compromisso do ordenamento jurídico com a proteção do consumidor e a promoção do bem-estar social.

### 2.2.1 O Papel dos Órgãos de Defesa do Consumidor no Brasil

No Brasil, os órgãos de defesa do consumidor desempenham um papel crucial na promoção de relações de consumo mais justas e equilibradas, garantindo

a proteção dos direitos dos consumidores e o cumprimento das normas de consumo. Entre os principais órgãos de proteção ao consumidor estão os Procons (estaduais e municipais), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Associação Brasileira dos Procons.

Cada um deles possui funções e responsabilidades específicas, mas todos contribuem para o fortalecimento dos direitos dos consumidores e para a mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, buscando soluções que evitem a judicialização das demandas de consumo (Almeida, 2015, p. 19).

Os Procons são os órgãos mais acessíveis à população, com presença em todos os estados e em muitos municípios. Esses órgãos recebem denúncias e reclamações, mediam conflitos e aplicam sanções administrativas em caso de práticas abusivas por parte dos fornecedores. Além disso, realizam atividades educativas e de fiscalização, promovendo campanhas que informam os consumidores sobre seus direitos e fornecendo orientação em situações de conflito. A eficácia dos Procons é evidenciada pela sua atuação direta com a população, permitindo que consumidores em situação de vulnerabilidade tenham acesso a um canal oficial para resolução de seus problemas de consumo (MS, 2023).

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, coordena as políticas nacionais de defesa do consumidor, estabelecendo diretrizes para o funcionamento dos Procons e promovendo a harmonização de normas e práticas de consumo em nível federal (Brasil, 2023).

A Senacon é responsável pela plataforma Consumidor.gov.br, que conecta consumidores e empresas em uma tentativa de resolução direta e extrajudicial de conflitos. Segundo dados do próprio governo, essa plataforma registrou um índice de resolução superior a 80%, indicando que a maioria das demandas registradas encontram uma solução satisfatória por meio do diálogo direto, reduzindo a necessidade de intervenção judicial e, conseqüentemente, a sobrecarga do sistema judiciário (Brasil, 2023).

Outro órgão importante na defesa dos consumidores é o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), uma organização não governamental que atua com foco em ações judiciais coletivas, campanhas educativas e pesquisas sobre práticas de consumo. O Idec possui um papel destacado na defesa dos consumidores ao promover o esclarecimento sobre temas de consumo e lutar por

políticas públicas que fortaleçam a proteção dos direitos dos consumidores. A atuação do Idec é essencial para a conscientização dos consumidores e para a pressão sobre o setor privado e o governo no aprimoramento da legislação de consumo e fiscalização (IDEC, 2023).

Embora esses órgãos demonstrem eficácia em diversas áreas consumeristas, promovendo a desjudicialização, inclusive por meios eletrônicos, como o Consumidor.gov, ainda não é suficiente para suprir a cultura de litígios do país. Segundo o último relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as demandas judiciais de consumo continuam a compor uma parcela expressiva dos processos no Brasil. No ano de 2023, o Poder Judiciário recebeu 35,3 milhões de novos processos, o maior número registrado na série histórica. Desses, 25,1 milhões foram distribuídos na Justiça Estadual, enquanto a Justiça Federal registrou 5 milhões de novos casos (CNJ, 2024).

Estima-se que uma fração significativa dessas ações trate de questões consumeristas, evidenciando o desafio contínuo de mitigar a judicialização massiva. Ainda que o acesso à justiça tenha sido ampliado com os Juizados Especiais e o incremento de ferramentas digitais, os conflitos relacionados ao consumo persistem como uma das principais causas de litígios.

### 2.3 A Arbitragem Envolvendo Relações de Consumo no Brasil

Embora a arbitragem não tenha o principal intuito de desafogar o judiciário e solucionar demasiados problemas relacionados a isto, como mencionado, a arbitragem é uma alternativa adequada para as partes que optarem por não adentrarem no Poder Judiciário, se assim o desejarem, por livre e espontânea vontade. Em outros países, como Portugal, que será objeto de estudo também deste trabalho, a arbitragem é utilizada principalmente nas relações de consumo de pequeno valor, sendo um incentivo do Estado para, inclusive, atrair os consumidores do país que buscam uma via célere e mais barata que a justiça comum.

No âmbito das controvérsias envolvendo as relações de consumo, no Brasil o tema ainda é muito debatido, especialmente devido às características de vulnerabilidade do consumidor e à necessidade de se preservar a autonomia, um dos princípios basilares também da arbitragem.

O debate em torno da arbitragem consumerista no Brasil se fundamenta na interpretação dos dispositivos legais que regem o tema, destacando-se o artigo 51, inciso VII, do CDC<sup>4</sup> e o artigo 4º, § 2º, da LArb<sup>5</sup>. O primeiro estabelece a nulidade de cláusulas que imponham, de forma compulsória, a utilização da arbitragem em contratos de consumo, refletindo a proteção conferida ao consumidor diante de sua presumida vulnerabilidade. Já o segundo artigo, por sua vez, permite a inclusão da cláusula compromissória em contratos de adesão, desde que atendidos requisitos formais rigorosos, como o consentimento expresso do aderente em documento separado ou com destaque.

Nesse contexto, a doutrina se divide em três principais correntes de pensamento. A primeira argumenta que o artigo 4º, § 2º, da LArb teria revogado tacitamente o artigo 51, VII, do CDC, com base no princípio da posterioridade, segundo o qual a lei posterior prevalece sobre a anterior em caso de incompatibilidade. Essa posição defende que, ao disciplinar a arbitragem em contratos de adesão, a LArb possibilitou sua aplicação também às relações de consumo, desde que observados os requisitos formais necessários (Lemes, 2002).

Por outro lado, uma segunda corrente sustenta a completa incompatibilidade entre os dispositivos, enfatizando que o artigo 51, VII, do CDC, por ser uma norma de ordem pública e interesse social, não poderia ser revogado pela LArb, que tem caráter meramente dispositivo. Os defensores dessa posição apontam que a vulnerabilidade do consumidor e o objetivo de proteger seus direitos fundamentais inviabilizam a aplicação da arbitragem no âmbito das relações consumeristas (Filomeno, 2011, p. 95).

A terceira posição busca um ponto de equilíbrio, propondo a convivência harmônica entre os dois dispositivos legais. Para os adeptos dessa corrente, a arbitragem seria possível nas relações de consumo, desde que instituída de forma voluntária, com o pleno consentimento do consumidor, garantindo-se a transparência e a boa-fé na sua aplicação. Essa interpretação ressalta que o objetivo do CDC não

---

<sup>4</sup> 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;

<sup>5</sup> Art. 4º A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato. § 2º Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.

é vedar a arbitragem em si, mas sim evitar que ela seja imposta de maneira unilateral e abusiva ao consumidor, comprometendo a igualdade entre as partes.

Segundo Selma Lemes (2024), "uma lei se revoga quando outra posterior dá tratamento diferente à mesma situação", sendo este o caso da LArb, que disciplina de forma abrangente os contratos de adesão, inclusive os consumeristas.

Humberto Theodoro Júnior (1999, pp. 5-16) compartilha da visão de que a LArb, sendo posterior e mais específica, prevalece sobre o artigo 51, VII, do CDC. O autor ressalta que a arbitragem consumerista é viável desde que observadas condições que assegurem a proteção ao consumidor e evitem abusos.

Para ele, os requisitos formais exigidos pela LArb são suficientes para resguardar os direitos do consumidor. Entretanto, o autor admite que cláusulas compromissórias podem ser declaradas abusivas em casos concretos, caso se comprovem prejudiciais à parte hipossuficiente (Theodoro Júnior, 1999, pp. 5-16).

Contudo, diante das três correntes, é preciso ter uma visão macro da controvérsia. Assim, Carlos Alberto Carmona (2009, p. 52) defende a compatibilidade entre a arbitragem e o direito do consumidor de forma muito clara, argumentando que:

“As relações jurídicas de que trata o Código de Defesa do Consumidor podem ensejar instauração de juízo arbitral. O fato de a Lei 8.078/90 estabelecer princípios de incidência obrigatória não significa o afastamento da arbitragem como meio de solução de controvérsia entre fornecedor e consumidor: nada impedirá, por exemplo, que um contrato de prestação de serviços seja objeto de decisão arbitral no que toca a seu cumprimento, validade, aplicação de multa, interpretação da extensão das obrigações assumidas pelos contratantes, entre tantos outros temas pertinentes ao campo das obrigações. Em outras palavras, o fato de estar-se no âmbito das relações de consumo não é motivo, por si só, para o afastamento da arbitragem.<sup>49</sup> Parece evidente a compatibilidade do sistema criado pelo Código de Defesa do Consumidor com a arbitragem: a efetiva prevenção ou reparação de danos (materiais e morais), garantida pelo art. 6º, VI, da Lei 8.078/90, não depende necessariamente do acesso ao Poder Judiciário, podendo ser alcançado tal direito básico do consumidor por outras vias, entre elas a arbitral.”

Vale ressaltar que o CDC também incentiva a criação de “mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo,” conforme estabelecido no artigo 4º, inciso V<sup>6</sup>. Esse incentivo está alinhado com a tendência mundial de promover

---

<sup>6</sup> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

métodos de resolução de conflitos que sejam mais rápidos e menos onerosos do que o Judiciário, especialmente em casos de menor complexidade e valor econômico.

A Lei dos Juizados Especiais Cíveis (Lei nº 9.099/1995) também reconhece a arbitragem como uma forma válida de resolução de litígios, recomendando-a em seus artigos 24<sup>7</sup>, 25<sup>8</sup> e 26<sup>9</sup> para causas de baixo valor, incluindo aquelas que envolvem relações de consumo.

Por outro lado, diversos autores da doutrina consumerista defendem a incompatibilidade entre o instituto da arbitragem e os preceitos fundamentais do CDC e a arbitragem, mesmo com outras opções de acesso ao judiciário ofertando à possibilidade de optar pela arbitragem. A justificativa central é que o sistema consumerista brasileiro foi concebido para proteger o consumidor, presumidamente vulnerável, e que a arbitragem poderia comprometer essa proteção se mal aplicada.

José Geraldo Brito Filomeno é um dos principais expoentes dessa visão. O autor argumenta que o juízo arbitral, em essência, não se harmoniza com os princípios estruturantes da filosofia consumerista, especialmente aqueles contidos no artigo 4º, inciso I, e no artigo 51, incisos IV e VII, do CDC. Segundo ele, não há como sustentar que a LArb tenha revogado o CDC, pois a lei consumerista é considerada especial, de ordem pública e de interesse social. Ele afirma que o dispositivo da Lei nº 8.078/1990 não poderia ser afastado por outra legislação de caráter genérico e dispositivo (Filomeno, 2011, pp. 95-96).

Além disso, o autor destaca que, em contratos de adesão, a inclusão de cláusulas compromissórias pode, na prática, forçar o consumidor a aceitar a arbitragem, ainda que isso seja juridicamente vedado. O artigo 7º da LArb, que permite que a cláusula compromissória seja judicialmente instituída, seria um exemplo de como essa imposição poderia ocorrer na prática, contrariando os dispositivos do CDC (Filomeno, 2011, p. 99).

---

<sup>7</sup> Art. 24. Não obtida a conciliação, as partes poderão optar, de comum acordo, pelo juízo arbitral, na forma prevista nesta Lei. § 1º O juízo arbitral considerar-se-á instaurado, independentemente de termo de compromisso, com a escolha do árbitro pelas partes. Se este não estiver presente, o Juiz convocá-lo-á e designará, de imediato, a data para a audiência de instrução. § 2º O árbitro será escolhido dentre os juízes leigos.

<sup>8</sup> Art. 25. O árbitro conduzirá o processo com os mesmos critérios do Juiz, na forma dos arts. 5º e 6º desta Lei, podendo decidir por equidade.

<sup>9</sup> Art. 26. Ao término da instrução, ou nos cinco dias subseqüentes, o árbitro apresentará o laudo ao Juiz togado para homologação por sentença irrecorrível.

Outros autores, como Daniel Neves e Flávio Tartuce, reforçam essa perspectiva, afirmando que o uso da arbitragem em relações de consumo poderia significar um retrocesso na proteção jurídica já alcançada pelo ordenamento brasileiro. Eles ressaltam que a arbitragem pode não ser a melhor solução para consumidores em situações de vulnerabilidade, especialmente considerando o desequilíbrio de forças frequentemente presente nessas relações (Neves; Tartuce, 2024).

Ainda nesse sentido, Cláudia Lima Marques enfatiza que o sucesso dos Juizados Especiais e outros métodos de conciliação já utilizados no Brasil tornam desnecessária a adoção da arbitragem como forma de solução de conflitos de consumo. Segundo a autora, a arbitragem em contratos de consumo cria um falso equilíbrio entre as partes, ignorando a vulnerabilidade estrutural do consumidor. Ela aponta que a resolução de conflitos nesses casos poderia ser prejudicada, especialmente se os árbitros forem escolhidos ou remunerados pelos fornecedores, o que comprometeria a imparcialidade do procedimento (Marques, 2014, p. 1142-1145).

Parte da doutrina brasileira propõe uma abordagem conciliatória entre os dispositivos da LArb e o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essa linha de pensamento sugere que os dois normativos podem coexistir de maneira harmônica, desde que se observe a proteção dos direitos do consumidor e a autonomia das partes.

Nelson Nery Jr., por exemplo, interpreta o artigo 51, inciso VII, do CDC como vedando apenas a imposição compulsória da arbitragem. Segundo o autor, a arbitragem pode ser utilizada em litígios consumeristas desde que seja consensualmente estabelecida e que as partes tenham liberdade e igualdade na escolha do procedimento e do árbitro. Para Nery Jr., a possibilidade de incluir cláusulas arbitrais em contratos de consumo não é incompatível com o CDC, desde que respeitados os princípios de bilateralidade e manifestação livre de vontade (Nery JR., 2019).

Rizzato Nunes também defende a viabilidade da arbitragem nas relações de consumo. Ele aponta que, embora o artigo 51, VII, do CDC estabeleça limitações, a sistemática do Código não exclui a possibilidade de arbitragem em contratos nos quais o consumidor pessoa jurídica, por meio de sua assessoria jurídica, tenha negociado os termos da cláusula compromissória. Para Nunes, essa interpretação

não viola o CDC, uma vez que mantém a proteção do consumidor como objetivo central (Nunes, 2024, p. 729).

Já Antônio Junqueira de Azevedo diferencia cláusulas compromissórias e compromissos arbitrais. Para ele, enquanto as cláusulas inseridas previamente nos contratos de consumo são, em regra, abusivas, o compromisso arbitral, estabelecido após o surgimento do litígio e sem abusos, é admissível. Ele ressalta que, nesses casos, a arbitragem deve respeitar os direitos fundamentais do consumidor e as normas de ordem pública, sendo válida somente quando demonstrada a ausência de prejuízo ao consumidor (Azevedo, 2006, p. 265).

A Ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Fátima Nancy Andrichi também defende uma convivência harmônica entre os dispositivos legais. Segundo ela, a LArb aplica-se genericamente aos contratos de adesão, mas, nas relações de consumo, prevalecem as disposições do CDC. Ela destaca que a arbitragem só é proibida quando imposta de maneira compulsória, sendo plenamente válida se as partes optarem por ela de forma voluntária após o surgimento do litígio. Andrichi propõe uma interpretação sistemática que permita a coexistência entre os normativos, desde que se assegure a proteção ao consumidor (Andrichi, 2006, p. 13).

De maneira geral, a doutrina que defende a compatibilidade entre o CDC e a LArb sustenta que a arbitragem não deve ser interpretada como uma violação dos direitos do consumidor. Pelo contrário, desde que respeitados os requisitos formais e substanciais, ela pode servir como um meio alternativo para a resolução de conflitos, sem comprometer as garantias essenciais previstas no CDC e é dessa forma que a jurisprudência vem consolidando os seus entendimentos, como veremos a seguir.

#### 2.4. A Jurisprudência Brasileira sobre Arbitragem em Relações de Consumo

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem sido central na construção de uma interpretação sobre a utilização da cláusula compromissória em contratos de consumo, considerando sempre a proteção ao consumidor e a flexibilidade na aplicação da arbitragem em contextos de adesão, por exemplo. Essa interpretação foi desenvolvida a partir da análise dos requisitos de validade e eficácia da cláusula compromissória, conforme dispostos no §2º do art. 4º da LArb e no artigo 51, VII, do CDC.

Em que pese as correntes doutrinárias diversas acerca da possibilidade ou não da possibilidade de haver arbitragens envolvendo relações de consumo no Brasil, a jurisprudência brasileira apresenta uma interpretação mais robusta e adaptada aos casos concretos de cada consumidor.

Em decisão de 2016 (Brasil, 2016), o STJ confirmou que não há incompatibilidade entre o CDC e a LArb. Conforme o entendimento da Quarta Turma, liderado pelo Ministro Luis Felipe Salomão, a cláusula compromissória em contratos de adesão de consumo só terá eficácia se for iniciada pelo consumidor ou se este concordar expressamente com a instituição da arbitragem.

A decisão destacou ainda que a simples presença da cláusula arbitral não impõe ao consumidor uma obrigatoriedade, garantindo, assim, que o uso da arbitragem não ocorra de forma compulsória. Além disso, o STJ reconheceu que, em alguns casos, a vulnerabilidade do consumidor pode não se configurar, principalmente quando a cláusula não é imposta pelo fornecedor e quando o consumidor entende e aceita o processo arbitral de maneira informada, como se verifica:

Não há incompatibilidade entre os arts. 51, VII, do CDC e 4º, § 2º, da Lei n. 9.307/96. Visando conciliar os normativos e garantir a maior proteção ao consumidor é que entende-se que a cláusula compromissória só virá a ter eficácia caso este aderente venha a tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concorde, expressamente, com a sua instituição, não havendo, por conseguinte, falar em compulsoriedade. Ademais, há situações em que, apesar de se tratar de consumidor, não há vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção.

Ocorre que, no caso acima, foi reconhecida a ineficácia da cláusula arbitral em razão do próprio ajuizamento da ação no Judiciário, sendo considerada uma renúncia tácita posterior do consumidor.

Em um julgamento de 2018, a Terceira Turma reiterou o entendimento de que o artigo 51, VII, do CDC apenas veda a imposição da arbitragem no momento da celebração do contrato, mas não impede que o procedimento seja instaurado com o consenso das partes (Brasil, 2018).

Na decisão, a ministra Nancy Andrighi também observou que, no caso concreto, a consumidora evidenciou discordância ao buscar diretamente o Judiciário, o que implicou o afastamento da cláusula arbitral. Este entendimento, consolidado pelo STJ, sublinha que, uma vez instaurada uma ação judicial pelo consumidor,

considera-se a recusa tácita à arbitragem, impedindo que a cláusula compromissória prevaleça em caso de eventual litígio.

Um interessante caso recente, de 2023 (Brasil, 2023), também do STJ, analisou que, mesmo o consumidor tendo ajuizado a controvérsia perante o órgão estatal, o contrato não seria de adesão, pois, tendo pactuado livremente o documento e sendo partes não vulneráveis, se trataria de um contrato paritário de consumo:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CONTRATO DE TRANSPORTE MARÍTIMO INTERNACIONAL. DANO EM CARGA. AÇÃO REGRESSIVA. SEGURADORA. CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA PACTUADA NO CONTRATO DE TRANSPORTE. SEGURO GARANTIA. CIÊNCIA PRÉVIA PELA SEGURADORA DO CONTEÚDO DO CONTRATO A SER GARANTIDO ANTES DA EMISSÃO DA APÓLICE. ART. 4º, § 2º, DA LEI N. 9.307/96. INAPLICABILIDADE. CONTRATO DE ADESÃO NÃO CONFIGURADO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS 5 E 7/STJ.

1. A ciência prévia da seguradora a respeito de cláusula arbitral pactuada no contrato objeto de seguro garantia resulta na sua submissão à jurisdição arbitral, por integrar a unidade do risco objeto da própria apólice securitária, dado que elemento objetivo a ser considerado na avaliação de risco pela seguradora, nos termos do artigo 757 do Código Civil.

2. Nos termos do entendimento desta Corte, o contrato de adesão possui como elementos essenciais a uniformidade, a predeterminação e a rigidez das cláusulas gerais elaboradas unilateralmente, bem como a indeterminação de possíveis aderentes em razão da proposta permanente e geral.

3. A circunstância de o contrato ser materializado por formulário e a existência de cláusulas padronizadas não implica a necessária conclusão de se tratar de contrato de adesão. Para tanto, cumpre esteja presente a característica de contratualidade meramente formal, vale dizer, que a parte não responsável pela prévia determinação uniforme do conteúdo do contrato tenha meramente aderido ao instrumento, sem aceitar efetivamente as suas cláusulas.

4. Hipótese em que o Tribunal de origem, soberano na análise do conteúdo fático e contratual, entendeu tratar-se de contrato paritário, em razão do significativo porte econômico da contratante do transporte internacional e do elevado valor do bem transportado, concluindo pela efetiva anuência à cláusula compromissória expressa no contrato.

5. Rever a inaplicabilidade do artigo 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96 ao contrato em debate esbarraria na vedação de análise cláusulas contratuais e reexame matéria fático-probatória (Súmulas 5 e 7/STJ).

6. Recurso especial parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido.

Esses julgados demonstram que o STJ busca manter um equilíbrio entre a validade da arbitragem e a proteção ao consumidor, o que reflete uma tendência a permitir a arbitragem em contratos de consumo desde que o consumidor expresse sua concordância em dois momentos: no ato da celebração do contrato e na efetiva instauração do procedimento.

Além disso, demonstram que o STJ tem estabelecido critérios para distinguir situações em que a vulnerabilidade do consumidor não é evidente, possibilitando o uso da arbitragem sem prejuízo dos direitos do consumidor. A jurisprudência segue essa linha interpretativa, confirmando que, na ausência de vulnerabilidade ou imposição da arbitragem, o consumidor pode optar por esse método de resolução de conflitos, desde que os requisitos de validade do art. 4º, § 2º, da LArb sejam rigorosamente observados.

Além da jurisprudência específica do STJ, o Conselho da Justiça Federal reforçou essa linha de entendimento durante a II Jornada de Solução e Prevenção Extrajudicial dos Litígios, ocorrida em 2021, aprovando o Enunciado nº 103. Este enunciado valida a arbitragem *on-line* em conflitos de consumo, contanto que sejam respeitados a vulnerabilidade do consumidor e a compreensão dos termos do procedimento, como se observa:

ENUNCIADO 103 - É admissível a implementação da arbitragem *on-line* na resolução dos conflitos de consumo, respeitada a vontade do consumidor e observada sua vulnerabilidade e compreensão dos termos do procedimento, como forma de promoção de acesso à justiça.

Justificativa: O Brasil possui dimensões continentais, então, o consumidor que deseja dirimir seu conflito pode encontrar entraves físicos, a depender da localidade de sua residência e da proximidade do foro, tendo que arcar com os custos de deslocamento e tempo.

A falta de diversificação, para além das saídas administrativas e judiciais que hoje são conhecidas, afeta o acesso à justiça em desfavor de quem é mais vulnerável. Impera alcançar uma resolução rápida e justa para os conflitos de consumo, também como forma de escoar a demanda crescente pela solução judicial.

Os métodos alternativos de resolução são uma solução para o excesso de demandas do Poder Judiciário (WALD, A.; WALD, A. F. A arbitragem e o Direito do Consumidor. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro, n. 59, jan/mar. 2016. p. 65). Nesse sentido, a arbitragem *on-line* implementada em conflitos de consumo, ainda, vence as barreiras das distâncias físicas e promete maior celeridade na resposta jurisdicional.

Para tanto, o procedimento arbitral precisa considerar as especificidades da relação de consumo em que as partes são heterogêneas, e o consumidor é mais vulnerável.

Essa proposta é um avanço que também possibilita o uso de métodos tecnológicos para promover o acesso à justiça e a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, especialmente no ambiente digital.

Assim, a jurisprudência brasileira atual favorece um entendimento equilibrado da arbitragem em relações de consumo, privilegiando o direito de escolha do consumidor e a transparência dos procedimentos.

Essa abordagem também permite que a arbitragem seja utilizada como um método adequado de resolução de conflitos, mas somente quando o consumidor tem plena ciência e concordância com a renúncia à jurisdição estatal ou não é considerado hipossuficiente. O entendimento do STJ reflete um compromisso com a proteção ao consumidor, ao mesmo tempo em que reconhece a arbitragem como uma alternativa legítima e válida dentro do sistema jurídico brasileiro.

A análise da jurisprudência brasileira sobre a arbitragem em relações de consumo evidencia um esforço constante do STJ em harmonizar os princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor com a LArb.

Nesse sentido, o STJ busca assegurar a proteção da parte vulnerável sem inviabilizar a utilização da arbitragem como método alternativo de resolução de conflitos. Por meio de decisões que enfatizam a necessidade de consentimento expresso e informado do consumidor, a Corte estabelece critérios para a aplicação legítima da arbitragem em contratos de adesão, sempre respeitando as garantias legais. A jurisprudência demonstra que, em determinadas situações, o consumidor pode optar pela arbitragem, desde que tenha uma concordância também posterior.

No próximo capítulo, será analisada a experiência portuguesa com a arbitragem em relações de consumo. Esse estudo permitirá compreender como o modelo português, caracterizado por sua robustez e regulamentação específica, pode oferecer exemplos para aprimorar a aplicação da arbitragem no contexto brasileiro, destacando os desafios e as possibilidades de adaptação ao nosso sistema jurídico.

### 3. A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM PORTUGAL

Neste capítulo, trataremos da arbitragem de consumo em um dos países paradigmas no mundo no assunto: Portugal. É notório que a arbitragem em países afora possui um desenvolvimento maior de forma significativa e, ainda, com maior aprovação pelos cidadãos, especialmente na Europa.

Dessa forma, será realizada uma breve análise sobre aspectos gerais da arbitragem e sobre a matéria de direito do consumidor em Portugal, para servir de base ao terceiro capítulo do presente trabalho, analisando a matéria entre os dois países, com suas diferentes características.

#### 3.1. A Regulamentação da Arbitragem no Direito Português

A arbitragem em Portugal, teve uma trajetória marcada por períodos de evolução e adequação às necessidades sociais e econômicas de cada tempo. Embora suas raízes possam ser traçadas desde a Idade Média, foi a partir do século XX que o país iniciou um processo de institucionalização e regulamentação da arbitragem (Cury, 2018, p. 4).

O primeiro Código de Processo Civil português, datado de 1876, reservou à arbitragem um espaço específico nos seus artigos 44 a 58, introduzindo algumas mudanças em relação ao regime anterior. Entre os pontos centrais desse código, destacam-se dois aspectos: a livre possibilidade de submeter à arbitragem todos os litígios que admitissem transação negocial e a eliminação da necessidade de homologação judicial dos laudos arbitrais em casos de arbitragem doméstica (Portugal, 1876).

No decorrer do século XX, as sucessivas reformas processuais refletiram a visão política predominante sobre a arbitragem. Os Códigos de Processo Civil de 1939 e 1961, com alterações promovidas pelo Decreto-Lei nº 47.690 de 11 de maio de 1967, reduziram substancialmente a importância e o papel da arbitragem, uma vez que o processo foi amplamente judicializado (Portugal, 1939; Portugal, 1961; Portugal, 1967).

A regulamentação da arbitragem ganhou impulso com a aprovação da Lei nº 31/86, que introduziu normas mais detalhadas e flexíveis para a constituição e o funcionamento dos tribunais arbitrais, acompanhando o movimento global em prol

dos métodos de resolução alternativa de litígios que cresciam em outros países (Silva, 2020, p. 65).

Finalmente, em 2011, foi aprovada uma nova Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) por meio da Lei nº 63/2011, que revogou a anterior de 1986. O principal propósito dessa nova lei foi aproximar a regulamentação portuguesa dos padrões estabelecidos pela Lei Modelo da UNCITRAL sobre Arbitragem Comercial Internacional, visando atrair mais arbitragens internacionais para o país (Silva, 2020, p. 66).

Ela apresentou diversas propostas inovadoras, como informa José Miguel Júdece (2009, p. 240):

a) Novo critério de arbitrabilidade – optou-se pela “patrimonialidade” do interesse em vez de disponibilidade ou transigibilidade, ainda que este último critério subsista de forma subsidiária (art. 1º, nº 1 e 2).

b) Efeito negativo do princípio “Kompetenz-Kompetenz” – procurou-se levar ao limite mais amplo conhecido o princípio da prevalência da justiça arbitral, reforçando a segurança das partes que tenham optado pela justiça arbitral (5º, nº1).

c) Anti-arbitration injunctions proibidas (5º, nº4) – esta proibição surge como corolário da recepção do efeito negativo do princípio “Kompetenz-Kompetenz” e visa reforçar os objetivos de separação deste meio alternativo em relação à justiça estatal, matéria muito sensível na União Europeia, em especial depois do “Relatório Heidelberg”.

d) Conveniência nas arbitragens internacionais de que o Presidente não seja da nacionalidade das Partes (10º, nº6) – esta norma, eminentemente programática, visa também uma finalidade pedagógica, que é tanto mais importante quanto em arbitragens “ad hoc” compete aos presidentes de tribunais da Relação (2ª instância) a designação do árbitro presidente, na falta de acordo.

e) Arbitragens multipartes (11º, nº 2 e 3) – esta matéria é também totalmente inovadora em relação ao regime em vigor. Optou-se por uma solução em que não é automática a nomeação dos 3 árbitros pelo tribunal, se as partes demandadas não se puserem de acordo quanto ao árbitro. Caberá então ao tribunal competente analisar a efetiva conflitualidade dos interesses entre os Demandados e só depois disso optar entre nomear todos os árbitros ou só um árbitro, mantendo o nome indicado pela(s) Demandante(s).

f) Independência e Imparcialidade dos Árbitros (9º nº 3, 13º e 14º) – esta é outra muito importante inovação, visto que o regime em vigor limita-se a remeter para o CPC, equiparando como regra a situação dos árbitros à dos juízes estatais. Regula-se o processo de recusa de árbitro, que deve ser decidido pelo tribunal arbitral, com a participação do recusado. No entanto, há recurso da decisão desfavorável à recusa para o tribunal judicial competente, mas sem efeito suspensivo.

g) Honorários de árbitros (17º) – define-se que os honorários, na falta de decisão anterior das partes, devem ser fixados antes do início do processo, por acordo entre as partes e os árbitros, e na falta dele pelos árbitros, com recurso para o tribunal judicial por qualquer das partes. Também se definiu o regime aplicável se uma ou ambas as partes não fizerem preparos que lhes tenham sido pedidos para despesas ou honorários.

h) Kompetenz-Kompetenz (18º) – a clarificação do chamado efeito positivo do princípio é acompanhada com a regra de que a arguição da

incompetência deve ser feita até à submissão de defesa ou logo que conhecida, quando se invoque que o tribunal arbitral excede durante o processo os limites dos seus poderes. Este direito de cada parte subsiste mesmo tendo nomeado árbitro. O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua competência por laudo parcial ou final, e o recurso contra a decisão deve ser interposto de imediato para o tribunal judicial, sem efeito suspensivo.

i) Medidas cautelares e ordens preliminares provisórias (20º a 29º) – esta é também matéria totalmente inovadora em Portugal. As ordens preliminares podem ser decretadas pelo tribunal arbitral ex parte, caducam em 20 dias e não são coercíveis pelo tribunal estadual (arts. 22º e 23º). As medidas cautelares seguem o regime da Lei Modelo e regula-se também a colaboração dos tribunais estaduais. É importante a regra programática do artigo 29, nº 2, que obriga os tribunais estaduais a ponderar as “características específicas da arbitragem internacional” quando decretarem medidas cautelares, o que constitui mais um afloramento do princípio de tentar isolar ao máximo as arbitragens do sistema judicial nacional.

j) Poderes dos árbitros para conduzir a audiência – a necessidade de que as Partes explicitem de forma clara se considerarem subsidiariamente aplicável o Código de Processo Civil, pois se o não fizerem o CPC não será aplicável (art. 30º e nº 3).

k) Confidencialidade e publicabilidade – Estabelece-se a regra geral da confidencialidade, exceto para defesa de direitos e deveres de comunicação a autoridades (art. 30º, nº5), mas admite-se como regra a possibilidade de publicação dos laudos arbitrais, expurgados dos elementos identificativos, se não houver oposição (art. 30º, nº 6). Esta regra é muito importante para a criação tendencial do sistema de precedentes, para a formação dos práticos e para o próprio avanço da ideia arbitral. l) Idioma – deverá ser fixado pelo Tribunal Arbitral na falta de acordo das Partes (art. 32º).

m) Intervenção de terceiros (art. 36º) – regula-se também de forma pioneira a intervenção. Optou-se por uma solução mais conservadora do que a admitida pela prática de instituições arbitrais como a ICC e a LCIA ou o regulamento unificado das Câmaras de Comércio Suíças, exigindo-se como condição para a intervenção a aceitação de todas as Partes, do próprio terceiro e do Tribunal arbitral.

n) Prova pelos tribunais em assistência (art. 38º) – define-se também de forma pioneira a colaboração dos tribunais estatais na obtenção de prova, podendo também os tribunais assistir na obtenção de prova a solicitação de tribunais arbitrais a funcionar fora de Portugal.

o) Recorribilidade das decisões (art. 39º) – esta é uma das mais profundas alterações em relação ao regime da atual LAV, que prevê a regra da recorribilidade nas arbitragens ad hoc nacionais na falta de declaração contrária das partes na convenção de arbitragem. Passa a aplicar-se a elas o atual regime das arbitragens internacionais (só haverá recurso se as partes expressamente assim tiverem decidido), o que é um importante sinal de maturidade do sistema arbitral de regulação de litígios.

p) Falta de acordo entre árbitros no laudo (art. 40º, nº1) – à semelhança do que se prevê em várias legislações e regulamentos de instituições, o projeto afasta-se da Lei Modelo, admitindo-se que a posição do árbitro presidente seja por si só suficiente para determinar a decisão, no caso de se não poder formar maioria.

q) Laudo não assinado por árbitro que se recuse (art. 40º, nº2) – define-se a solução da recusa de um árbitro em assinar, impondo-se a necessidade de informar as Partes previamente à emissão do laudo. r) Prazo da arbitragem e para proferir sentença (art. 43º) – esta tem sido uma das questões que mais controvérsia tem criado em Portugal. O regime proposto é que o prazo geral seja de 12 meses, contados da aceitação do último árbitro, sendo este prazo prorrogável por decisão fundamentada do Tribunal arbitral, com faculdade de o Tribunal estadual agir se a falta de diligência for grave (art. 15, nº 3), ou se as partes de comum acordo não aceitarem prorrogação. Clarifica-se, se o prazo terminar sem laudo, que se mantém a validade da

convenção de arbitragem para nova arbitragem, não se enviando o litígio para os tribunais estatais (art. 43º, nº 3 e também em caso de anulação nos termos do art. 46. nº10). s) Retificação de erros, esclarecimento de ambiguidades ou obscuridade pelo Tribunal (art. 45º), caso de decisão infra-petitum (art. 45º, nº 5). t) Impugnação do laudo (art. 46º) – decidiu-se que a tramitação deve ser como recurso para ser decidido pelo Tribunal de Apelação (Relação) e não por tribunal de primeira instância. u) Execução de laudo arbitral (art. 47º e 48º) – abre-se a possibilidade de execução de condenação genérica (47º nº 2), e decreta-se a não oponibilidade após prazo para impugnação não utilizado (48º nº2). v) Reconhecimento e execução de laudos estrangeiros (art. 56º a 58º). Neste contexto, procurou criar-se um regime ainda mais favorável ao reconhecimento do que a Convenção de Nova Iorque.”

Além de propostas inovadoras para o país, que muitas se coadunam com o sistema brasileiro de arbitragem, deve-se observar que o sistema português distingue entre arbitragem voluntária e arbitragem necessária, um grande diferencial do instituto no país, conforme será discutido em tópico específico neste trabalho, sendo esta última aplicada em situações onde o legislador entende que a intervenção arbitral é mais eficiente que o litígio judicial.

Além disso, o estudo dos centros de arbitragem de consumo e da distinção entre arbitragem necessária e voluntária, que serão abordados em seções específicas, complementará o entendimento sobre a aplicação desse instituto no contexto das relações de consumo e da tutela dos interesses dos cidadãos portugueses.

### 3.2. A Arbitragem Voluntária e Necessária em Portugal

Como dito anteriormente, a arbitragem apresenta-se em Portugal de duas formas distintas: a arbitragem voluntária e a arbitragem necessária. Ambas possuem papéis específicos e aplicabilidades no sistema jurídico, constituindo alternativas ao processo judicial convencional. Cada modalidade reflete abordagens distintas em relação à autonomia das partes, ao campo de atuação e à intervenção do Estado, o que as torna fundamentais para compreender o cenário português de resolução alternativa de litígios.

A arbitragem voluntária, como o próprio nome indica, ocorre quando as partes envolvidas em uma disputa, por livre e espontânea vontade, optam por resolver suas questões fora do âmbito judicial, por meio de um acordo de arbitragem, mediante a escolha de árbitros (Bastos, 2016, p. 2). O tribunal arbitral é heterocomposto, uma

vez que, diferente da mediação, as partes buscam solucionar o conflito por meio dos árbitros, exercendo o mesmo papel que um magistrado exerceria no judiciário (Cury, 2018, p. 5).

Esse procedimento é regulado pela Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro, a qual oferece um quadro legal detalhado sobre a condução do processo arbitral, de certa forma semelhante à LArb brasileira.

Além disso, dentro da arbitragem voluntária, também existem duas modalidades distintas: a arbitragem institucionalizada e a *ad-hoc*. Na arbitragem institucionalizada, temos as figuras dos centros de arbitragem que são criados e reconhecidos, como os Centros de Arbitragem de Consumo, os de Seguros Automóveis, entre tantos outros existentes em Portugal. Já nas arbitragens *ad-hoc*, o tribunal ainda não existe fisicamente, mas é estipulado através de uma convenção de arbitragem feita pelas partes, de maneira escrita e específica sobre qual litígio irá versar sobre (Cury, 2018, pp. 6-7).

Diferentemente da arbitragem voluntária, a arbitragem necessária ocorre quando as partes não escolhem inicialmente a via da arbitragem, mas existe uma determinação legal que obriga a submeter as demandas a um tribunal arbitral, não podendo ocorrer a submissão a qualquer tribunal estadual. A vontade do cidadão, de certa forma, fica limitada, não podendo escolher os árbitros, as regras processuais, o direito a ser aplicado, entre outras especificidades que remetem ao instituto da arbitragem propriamente dito, o que gera diversos conflitos sobre ser considerado, ou não, como uma verdadeira arbitragem (Barrocas, 2013, p. 90).

O legislador, neste caso, entende que, dadas as devidas circunstâncias, certas matérias devem ser decididas por um tribunal arbitral especializado e regido pelo próprio Estado. Dentre os motivos para a criação da polêmica modalidade, encontram-se as razões econômicas, celeridade processual e, principalmente, a especialização dos julgadores para determinadas matérias (Bastos, 2016, p. 14).

Houve uma tentativa, embora não concretizada, de estabelecer a arbitragem necessária no regime das condições gerais de venda de energia em alta tensão, conforme disposto no artigo 49º do Decreto-Lei nº 43 335, de 19 de novembro de 1960, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei nº 296/82, de 28 de julho, que previa a criação de um tribunal arbitral para solucionar disputas entre produtores e distribuidores (Portugal, 1960; 1982).

No âmbito das expropriações, a arbitragem necessária teve grande relevância jurisprudencial, especialmente através dos artigos 38 e seguintes da Lei nº 168/99, de 18 de setembro, que determinou que, na falta de acordo entre o expropriante e o expropriado, o processo de fixação de indemnizações seria decidido por tribunais arbitrais atuando como primeira instância (Portugal, 1999).

Adicionalmente, a Lei nº 23/96, de 26 de julho, que dispõe sobre a proteção dos utentes dos serviços públicos, conferiu aos consumidores o direito potestativo de submeter a arbitragem os conflitos com serviços públicos (Portugal, 1996). A Lei nº 83/2001, de 3 de agosto, que tratava da gestão coletiva dos direitos autorais, estabeleceu um regime de arbitragem obrigatória, posteriormente revogada pela Lei nº 26/2015, de 14 de abril, que criou uma comissão de peritos para resolver litígios relacionados à fixação de tarifários (Portugal, 2001; 2015).

No campo das relações trabalhistas, o Decreto-Lei nº 259/2009, de 25 de setembro, aborda a arbitragem necessária em disputas coletivas de trabalho, conforme os artigos 510 e 511 do Código do Trabalho, especialmente no que tange à definição de serviços mínimos durante greves (Portugal, 2009).

Em relação à televisão e serviços audiovisuais, a Lei nº 27/2007, de 30 de julho, em seu artigo 32º, nº 3, estabelece que, na falta de acordo entre titulares de direitos e operadores interessados, a arbitragem vinculativa será realizada pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social (Portugal, 2007).

Já campo tributário, o Decreto-Lei nº 10/2011, de 20 de janeiro, vinculou a Direção-Geral dos Impostos (DGCI) e a Direção-Geral das Alfândegas (DGAIEC) à jurisdição dos tribunais arbitrais fiscais, visando maior celeridade na resolução de litígios (Portugal, 2011). O Decreto-Lei nº 242/2012, de 7 de novembro, estabeleceu que prestadores de serviços de pagamento e emissores de moeda eletrônica devem oferecer meios alternativos de resolução de litígios, incluindo a arbitragem (Portugal, 2012).

A Lei nº 62/2011, de 12 de dezembro, por sua vez, introduziu o regime de arbitragem necessária para litígios relacionados a direitos de propriedade industrial, principalmente em relação a medicamentos de referência e genéricos (Portugal, 2011). Por fim, a Lei nº 74/2013, de 6 de setembro, instituiu o Tribunal Arbitral Desportivo, estabelecendo nos artigos 4º e 5º as situações em que a arbitragem é obrigatória (Portugal, 2013).

Como pode-se verificar, a arbitragem necessária foi sendo construída pela legislação ao longo do tempo, podendo ser observada uma clara expansão do modelo de arbitragem. Contudo, ela não é isenta de críticas. Alguns autores argumentam que a imposição legal do processo arbitral pode restringir a liberdade das partes e forçá-las a aceitar uma via de resolução de conflitos que nem sempre seria a preferida por elas, retirando o essencial do instituto da arbitragem: a vontade das partes (Barrocas, 2013, p. 90).

De todo modo, o legislador português adota a arbitragem necessária como uma ferramenta para garantir que determinados tipos de disputas, cuja resolução é urgente ou exige alta especialização, não fiquem sujeitas ao sistema judicial tradicional, compreendido por sua morosidade.

A distinção entre arbitragem voluntária e necessária, embora conceitualmente clara, exige do legislador português um equilíbrio cuidadoso entre a autonomia das partes e o interesse público na resolução eficiente dos litígios. Veremos, especificamente, como estes modelos se coadunam com o direito do consumidor.

### 3.3. O Direito do Consumidor em Portugal

O direito do consumidor em Portugal evoluiu significativamente nas últimas décadas, refletindo uma crescente preocupação com a proteção dos direitos dos cidadãos nas relações de consumo e, assim como no Brasil, possui um dispositivo especial no art. 60 da Constituição da República Portuguesa (CRP).

Historicamente, a legislação consumerista em Portugal avançou quando uma das primeiras e mais relevantes organizações foi fundada, em 1960, a *Consumer International* (CI) (Neves, 2003, p. 68).

O artigo 60º da CRP estabelece que “os consumidores têm o direito à qualidade dos bens e serviços consumidor, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses econômicos, bem como à reparação de danos” (Portugal, 1976).

Após, a vulnerabilidade do consumidor foi amplamente tratada em 1985 pela Organização das Nações Unidas, que em sua Resolução nº 39/248<sup>10</sup>, trouxe os

---

<sup>10</sup> RESOLUÇÃO DA ONU 39/248, DE/04/1985. “I – Objetivos. 1) Levando em consideração os interesses e as necessidades dos consumidores de todos os países, em particular aqueles dos países em desenvolvimento; reconhecendo que os consumidores enfrentam frequentemente desequilíbrios em termos econômicos, em nível educacional e em poder de negociação; e tendo que os consumidores devem ter o direito ao acesso a produtos não perigosos, bem como o direito de

desequilíbrios enfrentados pelos consumidores, tanto economicamente, quanto em relação a poder de negociação frente aos produtores.

Entre as legislações que compõem o arcabouço jurídico de defesa do consumidor em Portugal, destaca-se a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), a Lei nº 24/96, que estabelece os princípios gerais de proteção, os direitos dos consumidores, os deveres dos fornecedores de bens e serviços e os contratos de consumo (Portugal, 1996).

Os contratos de consumo em Portugal envolvem duas partes centrais: o consumidor e o fornecedor de bens ou serviços, onde cada uma delas ocupa uma posição contratual específica.

De acordo com o artigo 2º, nº 1 da LDC, considera-se consumidor tanto a pessoa individual quanto a coletiva que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Em contrapartida, o fornecedor é aquele que disponibiliza bens ou serviços ao consumidor e pode ser uma pessoa individual ou coletiva, desde que exerça uma atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Há, no entanto, uma certa controvérsia em relação à inclusão de pessoas coletivas na definição de consumidor. Alguns diplomas legais portugueses adotam uma visão mais restrita, considerando apenas pessoas singulares como consumidores, enquanto outros têm uma abordagem mais ampla, abrangendo também pessoas coletivas (Falcão, 2022, p. 17).

Essa distinção surge principalmente quando a parte envolvida está em posição de vulnerabilidade em relação à outra parte contratante, seja por falta de acesso à informação ou conhecimento técnico. Nessas situações, mesmo pessoas coletivas podem ser enquadradas como consumidores, desde que estejam fora do âmbito da sua especialidade e em condições similares às de um consumidor pessoa singular (Passinhas, 2021, p. 1478).

Outro fator essencial para a qualificação como consumidor é o uso não profissional dos bens ou serviços adquiridos. Para que uma pessoa se beneficie da proteção oferecida pelas normas de consumo, é necessário que os bens ou serviços não sejam utilizados como parte de uma atividade econômica exercida de forma regular e contínua.

---

promover o justo, equitativo e sustentável desenvolvimento socioeconômico, estas diretrizes para a proteção ao consumidor [...]”.

Por outro lado, o conceito de fornecedor, também delineado pelo artigo 2º, nº 1 da LDC, engloba tanto pessoas singulares quanto coletivas, públicas ou privadas, que atuem para fins relacionados à sua atividade econômica, seja ela comercial, industrial, artesanal ou profissional, mesmo que por meio de representantes (Passinhas, 2021, p. 1477).

Os fornecedores, por sua vez, têm a responsabilidade de cumprir com garantias legais, prestar informações claras sobre seus produtos ou serviços e obedecer às normas que regulam a publicidade e as práticas comerciais justas.

A educação para o consumo é outro aspecto fundamental do sistema português de defesa do consumidor. A Direção Geral do Consumidor (DGC), em parceria com a DECO e outras organizações, realiza campanhas e programas de sensibilização que visam informar os consumidores sobre seus direitos, incentivando um consumo mais consciente e responsável.

Essas campanhas abrangem temas como o endividamento, a sustentabilidade e a segurança dos produtos, sendo particularmente importantes para fortalecer o papel do consumidor como agente ativo na economia. A informação adequada e a educação são vistas como formas de dar mais poder ao consumidor, garantindo que ele tome decisões informadas e evite práticas comerciais abusivas (Cayres, 2013, p. 588).

Além do arcabouço jurídico e das ações de fiscalização e educação, o sistema português de defesa do consumidor promove o acesso a métodos de resolução extrajudicial de conflitos. Para isso, Portugal possui centros de arbitragem de conflitos de consumo, que serão abordados detalhadamente em tópicos específicos, destinados a solucionar litígios entre consumidores e fornecedores de forma necessária (obrigatória).

### 3.3.1. Arbitragem de Consumo Obrigatória e os Centros de Consumo

Como visto anteriormente, na arbitragem em Portugal, a arbitragem de consumo é obrigatória em alguns setores específicos, especialmente nos serviços públicos essenciais, como o fornecimento de água, eletricidade, gás e telecomunicações. Foi criado, então, os centros de arbitragem de conflitos de consumo, regulamentados pela Lei nº 144/2015, que estabelece o regime jurídico

dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo (Portugal, 2015).

Os centros de arbitragem de consumo são estabelecimentos públicos ou privados que possuem autonomia e competência para mediar e arbitrar conflitos de natureza consumerista. Estão distribuídos por diversas regiões de Portugal, garantindo a acessibilidade da população a esses serviços em todo o território nacional (Pontes, 2023, p. 108).

Entre os centros mais relevantes estão o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC). Cada um desses centros atua de forma regional ou nacional, abrangendo tanto disputas locais quanto aquelas que envolvem consumidores e fornecedores de diferentes regiões.

Os litígios de consumo de baixo valor financeiro, especificamente aqueles com montante máximo de até 5 mil euros, estão sujeitos obrigatoriamente à arbitragem ou mediação, desde que o consumidor faça uma solicitação expressa a uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) (Portugal, 2019). Nesse contexto, o consumidor pode optar por ser representado por um advogado ou solicitador e, se necessário, solicitar assistência jurídica, conforme previsto na legislação que regula o acesso à justiça (Pontes, 2023, p. 108).

O consumidor deve ser notificado no início do processo de que pode contar com representação legal, e se não possuir recursos financeiros, pode solicitar apoio judiciário de acordo com os termos estabelecidos pela Lei nº 34/2004, que regula o acesso ao direito e aos tribunais (Portugal, 2004). Nesse sentido, o consumidor está isento do pagamento antecipado das custas judiciais, que serão determinadas ao final do processo (Marinho, 2020).

Ademais, os fornecedores de bens e prestadores de serviços localizados em território português têm a obrigação de informar os consumidores sobre as entidades de RAL às quais estão vinculados, seja por adesão voluntária ou por imposição legal decorrente de uma decisão arbitral obrigatória. Essas informações devem ser fornecidas de forma clara e acessível nos sítios eletrônicos das empresas, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços firmados (Pontes, 2023, p. 113).

Para garantir a transparência, a DGC e o Centro Europeu do Consumidor (CEC) são responsáveis por divulgar, em seus *websites*, uma lista de entidades de RAL, bem como promovê-la nos portais das associações de consumidores e no Portal do Cidadão (Pontes, 2023, p. 103).

Com a transposição da Diretiva 2013/11/UE, foi criada a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC), que tem como objetivo assegurar a coordenação e harmonização dos procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo pelos centros de arbitragem em Portugal<sup>11</sup>. Cabe à RAC promover o funcionamento integrado desses centros e recolher dados estatísticos relevantes sobre sua atuação.

O artigo 14º, nº 2<sup>12</sup>, da Lei nº 63/2019 assegura ao consumidor o direito de iniciar um processo arbitral contra um fornecedor, desde que sejam cumpridos os seguintes requisitos: (i) o litígio deve decorrer de uma relação de consumo; (ii) deve envolver um valor financeiro reduzido; (iii) deve haver uma declaração expressa por parte do consumidor; e (iv) o litígio deve ser submetido a um tribunal arbitral vinculado a um centro de arbitragem autorizado (Portugal, 2019).

Além disso, a definição de "litígios de pequeno valor financeiro" é dada pelo artigo 14º, nº 3<sup>13</sup> da referida lei, indicando que são aqueles que não excedem o limite estabelecido para os tribunais de primeira instância, ou seja, 5.000 euros, conforme previsto na Lei de Organização do Sistema Judiciário (LOSJ) (Portugal, 2013).

Destaca-se que, nesse mesmo artigo, faz-se menção à expressa vontade do consumidor, que, de acordo com o artigo 217, do Código Civil português, só é expressa quando feita por palavras, ou qualquer outro meio direto de manifestação da vontade.

Um exemplo da manifestação do consumidor, o centro de Lisboa apresenta a seguinte redação a ser selecionada pelo consumidor:

Declaro que pretendo que o conflito objeto da presente reclamação, seja tramitado pelo CACCL. No caso de não ser resolvido por Mediação,

---

<sup>11</sup> Article 219-2 da CRP: "(Funções e estatuto) 1. Ao Ministério Público compete representar o Estado e defender os interesses que a lei determinar, bem como, com observância do disposto no número seguinte e nos termos da lei, participar na execução da política criminal definida pelos órgãos de soberania, exercer a acção penal orientada pelo princípio da legalidade e defender a legalidade democrática".

<sup>12</sup> 2 - Os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

<sup>13</sup> 3 - Consideram-se conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância.

pretendo que seja submetido a Arbitragem, aceitando ser notificado por correio eletrónico para o email indicado.<sup>14</sup>

Embora exista o limite de 5 mil euros, em casos de litígios que ultrapassem esse limite financeiro, o recurso à arbitragem só é possível mediante acordo entre as partes, seja por cláusula compromissória ou compromisso arbitral. No entanto, para serviços públicos essenciais, o artigo 15º da Lei nº 23/96<sup>15</sup> permite que o consumidor recorra à arbitragem independentemente do valor em disputa (Portugal, 1996).

É interessante analisar que, embora seja considerada uma “arbitragem necessária”, existe a preocupação referente ao consumidor e a sua posição de desvantagem, uma vez que é exigido e também é necessário o consentimento expresso do cidadão (Soares, 2023, p. 69).

Pode-se dizer, então, que a arbitragem de consumo em Portugal apresenta um carácter híbrido, pois combina elementos de arbitragem voluntária, no que se refere à escolha do consumidor, e de arbitragem necessária, com relação ao profissional, que é obrigado a se apresentar perante o órgão (Cebola, 2022, p. 38).

Assim, os centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal são instituições centrais para a defesa do consumidor em Portugal. Eles proporcionam um meio rápido, acessível e eficiente de resolver litígios, atuando não apenas como árbitros de conflitos, mas também como agentes de regulação do mercado e de conscientização dos consumidores, realizando um intenso trabalho de educação quanto aos direitos de cada cidadão português.

Este capítulo visou apresentar e ilustrar dois pontos principais: os aspectos semelhantes e diferentes entre o sistema arbitral brasileiro e o de Portugal e como o consumidor é tratado referente à possibilidade de arbitragem envolvendo relações de consumo, que é muito mais abrangente do que o sistema brasileiro, ainda muito incipiente acerca do tema. No próximo capítulo, será apresentada uma análise comparativa dos dois sistemas.

---

<sup>14</sup>Formulário disponível em: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/ininst.php>

<sup>15</sup> Artigo 15.º Resolução de litígios e arbitragem necessária 1 - Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. 2 - Quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.os 1 e 4 do artigo 10.º

#### **4. ANÁLISE COMPARATIVA ACERCA DA ARBITRAGEM ENVOLVENDO RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL E EM PORTUGAL**

A análise comparativa entre os sistemas de arbitragem nas relações de consumo do Brasil e de Portugal revela um contexto jurídico em que ambos os países buscam, de formas distintas, otimizar os seus sistemas de acesso à justiça, ao mesmo tempo em que protegem a parte mais vulnerável que, neste caso, é o consumidor, promovendo os cuidados necessários, especialmente com relação aos seus princípios.

A arbitragem, enquanto método adequado de solução de conflitos, tem se destacado por diversos motivos, mas principalmente em situações que envolvem casos complexos e maior especialidade. No entanto, as diferenças estruturais e normativas entre o sistema dos dois países refletem abordagens divergentes quando o assunto é a proteção dos consumidores e a autonomia privada nas relações de consumo.

No Brasil, a utilização da arbitragem em relações de consumo torna-se mais rígida pelo CDC, que impõe limites quanto à validade das cláusulas compromissórias inseridas em contratos de adesão e, embora estimule os métodos alternativos de solução de conflitos, é resistente quanto à arbitragem como um todo. A arbitragem no Brasil, nesse sentido, ainda enfrenta barreiras significativas, especialmente no que tange à proteção da parte vulnerável (consumidor) que, segundo o ordenamento jurídico brasileiro, deve ter plena consciência e liberdade ao optar por esse método, isso porque a vontade das partes é um dos pontos centrais do instituto da arbitragem.

Por outro lado, Portugal adotou uma abordagem mais flexível quanto à arbitragem, principalmente quando o litígio envolve relações de consumo, permitindo, inclusive, o uso da arbitragem necessária (obrigatória) em certos casos, como estabelecido pela Lei nº 63/2019, que introduziu a obrigatoriedade da

arbitragem em litígios de menor valor econômico, visando a desobstrução do sistema judiciário (Pontes, 2023, p. 110).

Como analisado no capítulo anterior, a experiência portuguesa é caracterizada por uma robusta rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que oferecem uma via célere e acessível para a resolução de disputas, especialmente em contextos de menor complexidade. Esses centros, apoiados por regulamentações específicas, têm contribuído para um ambiente mais favorável à utilização da arbitragem como mecanismo de tutela dos direitos dos consumidores.

Em contrapartida, no Brasil, não há uma estrutura similar e nem mesmo existe ampla discussão sobre arbitragem em matéria de consumo na prática, uma vez que a discussão, muitas vezes, se limita à possibilidade ou não das arbitragens consumeristas acontecerem quando derivadas das cláusulas compromissórias nos contratos de adesão. Dessa forma, o instituto prevalece especialmente entre partes de maior poder econômico e conflitos complexos.

Assim, ao contrastar esses dois sistemas, percebe-se que, enquanto o Brasil prioriza a proteção ao consumidor mediante um controle rigoroso da validade das cláusulas arbitrais, Portugal tem avançado na criação de um ambiente regulatório que favorece a arbitragem, especialmente em relações de consumo e, mais especificamente, no seu âmbito de atuação frente aos setores públicos de fornecimento de serviços à população.

Esta análise comparativa visa explorar como essas abordagens distintas podem fomentar a discussão sobre princípios importantes para o aprimoramento dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos no Brasil e, especificamente, de matéria consumerista.

#### 4.1. Comparativo acerca da arbitragem consumerista em Brasil e Portugal: Uma solução de direito público?

A análise comparativa entre Brasil e Portugal no que tange à arbitragem em relações de consumo traz à tona uma questão importante: a arbitragem envolvendo relações de consumo pode ser consolidada como uma solução de direito público no Brasil, a exemplo do modelo adotado em Portugal? Essa pergunta demanda uma reflexão aprofundada sobre as características de ambos os países, a arbitragem e a

sua funcionalidade como instrumento de acesso à justiça e o papel do Estado na promoção e regulamentação desse método adequado de resolução de conflitos.

#### 4.1.1. A (in) aplicabilidade do modelo português no sistema jurídico brasileiro

Como foi analisado no capítulo anterior, as arbitragens de consumo em Portugal acontecem por meio de centros de arbitragem de conflitos de consumo, integrados ao órgão público que regula o funcionamento das diversas câmaras existentes. Contudo, antes de analisarmos a aplicabilidade ou não do modelo português no sistema jurídico brasileiro, é essencial ressaltar as inúmeras diferenças estruturais, culturais e legais entre os dois países.

O Brasil possui uma forte cultura de judicialização e uma significativa presença do magistrado no sistema judiciário. Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, desempenham um papel central na resolução de disputas de consumo. Esses juizados foram criados para ampliar e facilitar o exercício do direito de acesso à justiça, regidos pelos princípios da simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (art. 2º da Lei nº 9.099/1995) e dão vazão ao Poder Judiciário (Figueira Jr., 2019, p. 55).

Os Juizados Especiais destinam-se a causas de menor complexidade, cujo valor não exceda 40 vezes o salário mínimo, com benefícios como a gratuidade dos atos processuais nas ações de até 20 salários mínimos (art. 54, p.ú)<sup>16</sup>, isenção de custas processuais na primeira instância e a desnecessidade de representação por advogado nos casos de menor valor (art. 9º)<sup>17</sup>. Além disso, muitas demandas nesses juizados não requerem a produção de provas periciais complexas, o que facilita ainda mais o acesso ao Judiciário.

O sistema de juizados especiais proporcionam uma via acessível e gratuita para resolver disputas de consumo, enquanto a arbitragem, na maioria dos casos, requer custos associados à escolha do árbitro e à administração do procedimento que, para o consumidor médio, torna-se extremamente oneroso.

---

<sup>16</sup> Art. 54. O acesso ao Juizado Especial independará, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas. Parágrafo único. O preparo do recurso, na forma do § 1º do art. 42 desta Lei, compreenderá todas as despesas processuais, inclusive aquelas dispensadas em primeiro grau de jurisdição, ressalvada a hipótese de assistência judiciária gratuita.

<sup>17</sup> Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

Em Portugal, por outro lado, o modelo de arbitragem obrigatória, subsidiado pelo governo e com parcerias privadas, elimina a necessidade de pagamento de custas e despesas processuais, ou, quando necessário, há uma taxa irrisória, tornando-se atrativo para o consumidor, que pode resolver a sua demanda com muito mais celeridade.

Outro ponto de análise relevante é que, no Brasil, a arbitragem obrigatória não é permitida, sendo admitida apenas a arbitragem facultativa, que seria como a arbitragem voluntária em Portugal. Essa distinção é significativa, considerando que a arbitragem obrigatória pode gerar estranhamento em um público que, em muitos casos, desconhece até mesmo o próprio instituto da arbitragem. Sobre esse tema, Carlos Alberto Carmona (2009, p. 36), considerado um dos principais expoentes da arbitragem brasileira, observou:

“Há países, porém, em que o recurso à solução arbitral é obrigatório para determinadas matérias: é o que ocorre em Portugal, onde o art. 211 da Constituição estabelece, de modo expresse, que "podem existir tribunais marítimos tribunais arbitrais", o que leva a doutrina portuguesa a afirmar que os tribunais arbitrais (tanto os voluntários como os necessários) integram a ordem judicial portuguesa, exercendo então os árbitros função jurisdicional. 10 Em decorrência disto e por força do art. 1.525 do Código de Processo Civil Português, o funcionamento de cada tribunal arbitral dito necessário será regulado pela lei especial que o criar, estando hoje em funcionamento, ao que se sabe, pelo menos quatro desse tribunais, para julgamento das seguintes causas: questões ligadas ao valor dos achados no mar, no fundo do mar ou por este arrojados, cuja propriedade reverta para o Estado; compensação a pagar aos proprietários de material e instalações requisitadas pelas juntas autônomas portuárias; fixação da indenização em caso de expropriação de bens ou direitos adquiridos através de investimento direto estrangeiro; e conflitos coletivos de trabalho referentes à celebração ou revisão de uma convenção coletiva aplicável a empresas públicas ou de capitais exclusivamente públicos. [...] Pode-se dizer, todavia, que a arbitragem obrigatória é instituto francamente em desuso, que tende a ser abolido nos sistemas mais evoluídos, sendo substituído tal mecanismo por tribunais ou juízos especializados.”

Embora tal análise acerca da arbitragem obrigatória tenha sido feita há mais de uma década, a experiência portuguesa demonstra que a arbitragem obrigatória continua a ser utilizada em setores específicos e tem obtido ampla aceitação pela população. A análise do modelo português abre espaço para questionar como o Brasil poderia eventualmente implementar soluções semelhantes, considerando as barreiras culturais e estruturais existentes.

No próximo tópico, será explorada a tentativa de introduzir a arbitragem obrigatória no Brasil por meio da Medida Provisória nº 2.221/2001, analisando as

razões que levaram à sua contestação e as implicações para o ordenamento jurídico nacional.

#### 4.1.1.1 A Medida Provisória nº 2221/2001 e a Tentativa de Introdução da Arbitragem Obrigatória no Brasil

O Brasil teve uma importante e polêmica tentativa de implementar a arbitragem obrigatória por meio da Medida Provisória (MP) nº 2221, de 4 de setembro de 2001. Esta medida representou um marco na discussão sobre a compatibilidade da arbitragem compulsória com o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente em contratos de incorporação imobiliária, alterando a Lei nº 4.591/1964. A MP propunha a inclusão do artigo 30-F, que previa que litígios decorrentes de contratos de incorporação imobiliária fossem resolvidos obrigatoriamente por arbitragem em determinados casos, conforme a Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/1996). O dispositivo dizia:

"Art. 30-F. Serão dirimidos mediante arbitragem, nos termos do disposto na Lei nº 9.307, de 24 de setembro de 1996, os litígios decorrentes de contratos de incorporação imobiliária: I - obrigatoriamente, quando relativos à vinculação de obrigações de que tratam o § 2º do art. 30-C e o art. 30-D; e II - facultativamente, nos demais casos."

Essa tentativa tinha como principal objetivo conferir maior celeridade e eficiência à resolução de conflitos no setor imobiliário, caracterizado por disputas complexas e recorrentes, especialmente em contratos de grande impacto econômico e social. No entanto, a MP rapidamente gerou controvérsia, sendo questionada tanto no âmbito jurídico quanto entre especialistas e entidades representativas do setor.

A principal objeção levantada contra a MP nº 2221/2001 foi sua suposta incompatibilidade com o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição estatal, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal. Esse princípio assegura que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". A imposição da arbitragem obrigatória foi interpretada como uma violação direta a esse preceito, ao restringir a escolha das partes em recorrer ao Poder Judiciário.

Especialistas como Selma Ferreira Lemes (OAB-MS, 2003), uma referência na área de arbitragem, destacaram que a medida não questionava a constitucionalidade da arbitragem voluntária, amplamente aceita no Brasil e regulada

pela Lei nº 9.307/1996. A crítica central era dirigida à imposição compulsória da arbitragem, que, segundo Lemes, comprometia a essência da autonomia privada, fundamento do instituto arbitral. Ela afirmou:

"É importante que fique claro que não se trata de questão que discute a constitucionalidade da arbitragem, tal como disposta na Lei nº 9.307/96, que regula a arbitragem voluntária. O que se contesta é a constitucionalidade da arbitragem obrigatória, vale dizer, compulsória, que não é dado às partes decidir se desejam ou não optar entre a justiça estatal e a justiça arbitral".

A imposição de arbitragem obrigatória também foi vista como uma afronta ao acesso à justiça, ao restringir a possibilidade de recorrer diretamente ao Poder Judiciário. Assim, em resposta à MP, o Conselho Federal da OAB ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 3.003 em setembro de 2003, requerendo a declaração de inconstitucionalidade do artigo 30-F.

No entanto, antes que o Supremo Tribunal Federal (STF) pudesse emitir uma decisão definitiva, a MP foi revogada pela Lei nº 10.931, de 2 de agosto de 2004, que consolidou as disposições sobre o patrimônio de afetação de incorporações imobiliárias e eliminou o dispositivo que tornava a arbitragem obrigatória para aqueles casos.

Com a revogação da MP, o STF julgou a ADI nº 3003 prejudicada, encerrando o debate jurídico sem análise do mérito da constitucionalidade da arbitragem obrigatória naquele caso. Embora a questão não tenha tido o seu mérito analisado, o episódio marcou uma resistência significativa à arbitragem compulsória no Brasil, que trouxe o debate à tona.

A arbitralista Selma Ferreira Lemes (OAB-MS, 2003), nesse sentido, também destacou que:

"ações como esta demonstram que a arbitragem voluntária no Brasil vem, cada vez mais se consolidando" e "até poderíamos ter a arbitragem obrigatória, desde que prevista na Constituição Federal (CF), tal como ocorre, de certa forma, com a justiça desportiva regulada no art. 217, § 1º da CF, em que o judiciário só pode apreciar a questão depois de esgotada a instância desportiva."

Tal comentário demonstra que, caso a ADI tivesse sido julgada pelo STF, levaria a intensos debates acerca da compatibilidade da arbitragem obrigatória com os princípios constitucionais do ordenamento jurídico brasileiro. A observação de Selma Ferreira Lemes reforça a ideia de que, para a arbitragem obrigatória ser implementada no Brasil, seria necessária uma previsão constitucional específica,

como ocorre com a justiça desportiva, por exemplo. Isso exigiria uma redefinição de parâmetros legais e culturais no país, considerando a centralidade do Poder Judiciário na resolução de conflitos.

A arbitragem obrigatória, tal como defendida em determinados setores em Portugal, possui vantagens claras na celeridade e na especialização, mas enfrenta barreiras significativas em sistemas jurídicos fortemente influenciados por uma cultura de litígio estatal e um intenso fluxo de demandas, como o brasileiro. A necessidade de preservar o acesso irrestrito à justiça e o receio de que a arbitragem obrigatória possa ser utilizada para restringir direitos fundamentais tornam o debate ainda mais complexo.

#### 4.2 Revisitando os princípios do acesso à justiça e da inafastabilidade do poder judiciário à luz da experiência portuguesa de arbitragem necessária

Não pretende-se neste trabalho exaurir ou solucionar acerca da constitucionalidade da arbitragem necessária em Portugal e no Brasil, mas apenas abrir portas à rediscussão de princípios basilares ao ordenamento jurídico de ambos os países: o acesso à justiça e a inafastabilidade do poder judiciário. Tratou-se desses dois princípios no primeiro capítulo de desenvolvimento, onde a questão limitou-se ao âmbito da arbitragem no Brasil, de forma geral. No entanto, ao analisar a perspectiva da arbitragem envolvendo relações de consumo em Portugal, é necessário visitar tais princípios para melhor tecer comentários ao aspecto obrigatório e a sua constitucionalidade no país.

Como analisado, assim como no Brasil (que, no primeiro momento em que debruçou-se sobre arbitragem obrigatória no país, já manifestou-se com relação à inconstitucionalidade da medida, atribuindo desrespeito ao princípio do acesso à justiça e inafastabilidade do poder judiciário), muitos doutrinadores portugueses também questionam a constitucionalidade da arbitragem necessária pelos mesmos princípios.

A principal crítica está relacionada à possível violação do direito de acesso aos tribunais, garantido pelos artigos 20<sup>o18</sup> e 268<sup>o19</sup> da CRP, e ao princípio da igualdade, previsto no artigo 13<sup>o20</sup>. Esses princípios são pilares do ordenamento jurídico português e norteiam a proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos.

A questão central é que a arbitragem necessária, por sua própria natureza, priva as partes da escolha de levar a lide ao sistema judicial estatal, transferindo essa competência para um tribunal arbitral. Isso pode ser interpretado como uma abdicação, por parte do Estado, de sua função jurisdicional típica, o que é visto por críticos como uma forma de privatização da justiça. Como destaca Pedro Gonçalves (2004, p. 572), a renúncia estatal à jurisdição em favor de tribunais arbitrais necessários levanta preocupações sobre a legitimidade dessa transferência e sobre os limites da autonomia privada nesse contexto.

Adicionalmente, há um debate sobre a própria definição de arbitragem necessária, que, segundo Artur Flamínio da Silva (2017, p. 351), não integra a essência do conceito de arbitragem, pois retira das partes a possibilidade de escolha do tribunal arbitral. A obrigatoriedade de recorrer a um tribunal arbitral específico

---

<sup>18</sup> Artigo 20.º Acesso ao direito e tutela jurisdicional efetiva: 1. A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos. 2. Todos têm direito, nos termos da lei, à informação e consulta jurídicas, ao patrocínio judiciário e a fazer-se acompanhar por advogado perante qualquer autoridade. 3. A lei define e assegura a adequada proteção do segredo de justiça. 4. Todos têm direito a que uma causa em que intervenham seja objeto de decisão em prazo razoável e mediante processo equitativo. 5. Para defesa dos direitos, liberdades e garantias pessoais, a lei assegura aos cidadãos procedimentos judiciais caracterizados pela celeridade e prioridade, de modo a obter tutela efetiva e em tempo útil contra ameaças ou violações desses direitos.

<sup>19</sup> Artigo 268.º Direitos e garantias dos administrados 1. Os cidadãos têm o direito de ser informados pela Administração, sempre que o requeiram, sobre o andamento dos processos em que sejam diretamente interessados, bem como o de conhecer as resoluções definitivas que sobre eles forem tomadas. 2. Os cidadãos têm também o direito de acesso aos arquivos e registos administrativos, sem prejuízo do disposto na lei em matérias relativas à segurança interna e externa, à investigação criminal e à intimidade das pessoas. 3. Os atos administrativos estão sujeitos a notificação aos interessados, na forma prevista na lei, e carecem de fundamentação expressa e acessível quando afetem direitos ou interesses legalmente protegidos. 4. É garantido aos administrados tutela jurisdicional efetiva dos seus direitos ou interesses legalmente protegidos, incluindo, nomeadamente, o reconhecimento desses direitos ou interesses, a impugnação de quaisquer atos administrativos que os lesem, independentemente da sua forma, a determinação da prática de atos administrativos legalmente devidos e a adoção de medidas cautelares adequadas. 5. Os cidadãos têm igualmente direito de impugnar as normas administrativas com eficácia externa lesivas dos seus direitos ou interesses legalmente protegidos. 6. Para efeitos dos n.os 1 e 2, a lei fixará um prazo máximo de resposta por parte da Administração.

<sup>20</sup> Artigo 13.º Princípio da igualdade 1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. 2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

aproxima essa modalidade do modelo de jurisdição estatal, tornando-a, em essência, uma extensão do sistema judicial tradicional.

Sob a perspectiva favorável, a arbitragem necessária é vista como um mecanismo eficiente para solucionar conflitos em contextos específicos, desde que aplicada de maneira criteriosa e em conformidade com os princípios constitucionais. Os defensores desse instituto argumentam que ele pode complementar o sistema judiciário, promovendo maior celeridade, eficiência e especialização na resolução de disputas, sem comprometer as garantias fundamentais dos cidadãos.

Pedro Gonçalves (2004, pp. 563-573) destaca que os tribunais arbitrais necessários possuem validade jurídica reconhecida, e seus operadores – os árbitros – exercem uma função jurisdicional, embora não integrem o aparato estatal. Essa independência em relação ao Estado permite que a arbitragem necessária atue como uma alternativa viável em situações em que o Judiciário pode ser ineficiente ou inadequado, especialmente em matérias técnicas ou de alta complexidade, como litígios relacionados a medicamentos genéricos e de referência.

Ademais, a arbitragem necessária é apontada como uma solução eficaz para reduzir a sobrecarga dos tribunais estaduais, direcionando certos litígios a um ambiente mais especializado e ágil. Otero (2010, p. 67) reconhece que, ao criar a arbitragem obrigatória, o legislador pode mitigar os gargalos do sistema estatal, desde que as partes envolvidas não sejam prejudicadas em termos de custos ou acesso à justiça. O autor argumenta que, quando bem implementada, a arbitragem necessária oferece um modelo de resolução de conflitos mais eficiente e adaptado às necessidades específicas das partes.

Pedro Gonçalves (2004, p. 863) também argumenta que a arbitragem necessária pode desempenhar um papel crucial na democratização do acesso à justiça. Ele ressalta que, ao direcionar certos conflitos para o ambiente arbitral, é possível otimizar o uso dos recursos estatais, reservando os tribunais judiciais para disputas mais complexas ou de maior relevância social.

Assim, especialmente no contexto do direito do consumo, destaca-se os desafios e as vantagens desse instituto no ordenamento jurídico português. Embora seja uma modalidade polêmica, sua implementação no âmbito consumerista apresenta potencial para reforçar a proteção jurisdicional do consumidor, especialmente em disputas de pequeno valor econômico, ao mesmo tempo em que promove celeridade e eficiência na resolução de conflitos.

O Acórdão nº 244/2018 do Tribunal Constitucional reafirma a legitimidade desse instituto, ao reconhecer que, em determinadas circunstâncias, a arbitragem necessária pode ser compatível com o artigo 20º da CRP, que assegura o acesso ao direito e à tutela jurisdicional efetiva. Essa decisão destaca que, ao conferir ao consumidor a escolha pelo procedimento arbitral, a legislação portuguesa fortalece sua proteção sem comprometer os princípios constitucionais.

Entre os benefícios ressaltados pelos defensores da arbitragem necessária no direito do consumo, destacam-se a redução dos custos e do tempo de resolução dos conflitos, além da possibilidade de solucionar disputas que, de outra forma, poderiam permanecer sem julgamento nos tribunais estaduais devido à sobrecarga do sistema. Flamínio e Mirante (2020, p. 103) enfatizam que a arbitragem necessária é capaz de proporcionar uma tutela jurisdicional mais célere e eficaz, especialmente em casos de menor complexidade, como litígios relacionados a serviços ou produtos de pequeno valor.

Os autores também argumentam que a arbitragem necessária no direito do consumo não viola os direitos constitucionais de igualdade ou acesso à justiça, desde que sejam respeitadas as garantias fundamentais. De acordo com sua análise, o modelo estabelecido pela Lei nº 63/2019 promove um equilíbrio entre as partes, possibilitando que o consumidor, considerado a parte mais vulnerável, tenha acesso a um mecanismo de resolução de conflitos adaptado às suas necessidades e limitações financeiras.

Feitos os apontamentos acerca da discussão jurídica sobre a constitucionalidade da arbitragem necessária em Portugal, cumpre trazer à tona alguns destaques com relação aos princípios mencionados. Como se verificou em Portugal, houve uma evolução legislativa intensa das arbitragens obrigatórias até chegar na área do direito do consumidor. É possível que tal incremento e discussão também chegue ao Brasil, uma vez que a arbitragem tem ganhado cada vez mais espaço. José Antonio Fichtner (2019, pp. 27-28) comenta sobre isso:

“Atualmente, há dispositivos legais prevendo a arbitragem em muitos diplomas, como a Lei dos Juizados Especiais Cíveis, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei das Sociedades Anônimas, a Lei de Licitações e Contratos, a Lei de Concessões, a Lei de Parcerias Público--Privadas, a Nova Lei dos Portos, a Consolidação das Leis do Trabalho (após a Reforma Trabalhista de 2017), entre outras, bem como outras convenções internacionais que foram internalizadas, v.g., a Convenção do Panamá de 1975. Diante de todo esse histórico, pode-se dizer, com segurança, que o

Brasil evoluiu muitíssimo nos últimos 20 anos em matéria de arbitragem, o que vem sendo acompanhado, *pari passu*, pela doutrina, pela jurisprudência dos tribunais superiores e, de modo geral, por toda a sociedade.”

Com relação a isso, cabe uma reflexão pertinente sobre a viabilidade da arbitragem necessária em relações de consumo e como ela pode ser extraída da postura do Judiciário em relação a concursos públicos e licitações e até mesmo matérias desportivas. Observa-se, nesses campos, uma contenção judicial no exame do mérito das decisões administrativas e de determinado assunto, como o esporte, sendo que o Judiciário intervém apenas em casos específicos.

Em suma, a profundidade, extensão e solidez da evolução do instituto no Brasil vêm sendo acompanhadas com vivo interesse pela comunidade jurídica internacional e têm contribuído sobremaneira para a integração do País no conjunto de nações que adotam a arbitragem como importante fator de pacificação de conflitos nacionais e internacionais. O temperamento de determinados princípios, como o da inafastabilidade do judiciário, não é algo novo, mas algo que ocorre naturalmente com a evolução do instituto.

Nesse sentido, ao refletir sobre a arbitragem necessária em Portugal e sua relação com os princípios constitucionais de acesso à justiça e inafastabilidade do poder judiciário, torna-se evidente que o modelo português, embora apresente dualidades quanto à aplicação, ou não, da arbitragem necessária de consumo, vem se beneficiando da nova estrutura, que adota mecanismos de incentivo à proteção ao consumidor, sob a luz dos princípios constitucionais.

#### 4.3 Possibilidades de arbitragem envolvendo relações de consumo no Brasil

Da análise apresentada, analisa-se que a arbitragem nas relações de consumo tem potencial para transformar a resolução de litígios no Brasil, apresentando benefícios como celeridade, gratuidade e simplificação dos procedimentos. Essa abordagem pode reduzir o tempo de tramitação dos processos, minimizar o desgaste emocional e financeiro das partes e aliviar a sobrecarga do Poder Judiciário. No entanto, sua aplicação enfrenta desafios significativos, principalmente devido à percepção de incompatibilidade entre o CDC e a LArb.

Diversas propostas têm buscado superar essas barreiras, sugerindo maneiras de integrar a arbitragem de consumo ao ordenamento jurídico brasileiro. Uma dessas sugestões é a regulação do sistema pela Secretaria Nacional do Consumidor, com atuação conjunta dos órgãos de defesa do consumidor. Essa estruturação exigiria colaboração de diferentes setores, incluindo entidades representativas de consumidores e fornecedores, além da mídia, que desempenharia papel fundamental na popularização do método arbitral como alternativa legítima de resolução de conflitos (Lemes, 2002).

Outra proposta destaca a necessidade de atuação de organizações civis, ONGs e órgãos públicos de defesa do consumidor para divulgar informações sobre arbitragem aos consumidores e fornecedores. A disseminação de dados claros e acessíveis sobre o procedimento pode ajudar a combater preconceitos e incentivar sua adoção. Além disso, a participação do Ministério Público, especialmente por meio das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, poderia assegurar a transparência e a integridade dos processos arbitrais, prevenindo eventuais abusos (Andrighi, 2006).

Para Zuliani (2004, p. 21), a integração da arbitragem aos Procons e outros órgãos de defesa do consumidor também é vista como uma solução viável. Utilizar a infraestrutura já existente dessas instituições facilitaria a implementação do sistema, aproveitando a confiança que os consumidores depositam nesses órgãos. Essa abordagem pode incluir a criação de quadros de árbitros compostos por técnicos em defesa do consumidor e representantes indicados pelos fornecedores, além de parcerias com associações de peritos e outras entidades.

Portanto, a arbitragem de consumo pode ser uma opção viável, desde que haja um empenho dos operadores do direito para viabilizar um entendimento pacífico acerca da sua aplicação. Para isso, seria necessário reacender as discussões sobre sua compatibilidade, de maneira prática e eficiente ao consumidor, pois, caso contrário, o instituto arbitral envolvendo relações de consumo permanecerá na mesma incerteza jurídica atual.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho explorou o tema da arbitragem no âmbito das relações de consumo, com especial enfoque na sua aplicação no Brasil e em Portugal. Buscou-se investigar a compatibilidade desse método alternativo de resolução de conflitos com os direitos fundamentais dos consumidores, como o acesso à justiça. O estudo permitiu identificar desafios e oportunidades para a adoção da arbitragem consumerista, bem como propor alternativas para sua regulamentação no Brasil.

No primeiro capítulo, foi realizada uma análise do marco normativo e da jurisprudência brasileira sobre arbitragem em relações de consumo. Observou-se que, no Brasil, a arbitragem é considerada incompatível com as relações consumeristas quando imposta de forma compulsória, sendo permitida apenas se houver consentimento livre e esclarecido do consumidor após o surgimento do conflito e, na maior parte dos casos, quando o consumidor é hipersuficiente.

No segundo capítulo, o trabalho investigou o modelo português, onde a arbitragem necessária já é uma realidade consolidada em algumas áreas, incluindo o direito do consumo. Portugal demonstrou avanços significativos na regulamentação da arbitragem, adotando medidas que combinam eficiência e proteção ao consumidor. A arbitragem necessária foi analisada como uma solução para ampliar o acesso à justiça, especialmente em litígios de pequeno valor econômico. Contudo, o sistema português também enfrenta críticas, sobretudo no que tange à constitucionalidade dessa modalidade de arbitragem, em razão de possíveis violações aos princípios da igualdade e do acesso irrestrito aos tribunais estaduais.

O terceiro capítulo apresentou uma análise comparativa entre os sistemas brasileiro e português, evidenciando as diferenças de abordagem e os pontos de convergência. Enquanto o Brasil ainda valoriza fortemente a jurisdição estatal e resiste à arbitragem por temores de abusos contra consumidores vulneráveis, Portugal implementou um sistema que busca equilibrar agilidade, custo reduzido e garantia de direitos, embora ainda permeie controvérsias acerca da sua validade.

Além disso, a análise da jurisprudência revelou que, tanto no Brasil quanto em Portugal, os tribunais têm buscado um equilíbrio entre a promoção da arbitragem e a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores. No Brasil, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) destacou a possibilidade de aplicação da arbitragem em

casos de consumo desde que respeitados os requisitos de consentimento e informação. Em Portugal, decisões constitucionais reforçaram a necessidade de salvaguardar a independência e imparcialidade dos árbitros, bem como a publicidade das decisões arbitrais.

Ao longo do trabalho, foram analisadas propostas doutrinárias que sugerem caminhos para compatibilizar a arbitragem com os direitos dos consumidores. Propostas como a criação de sistemas gratuitos ou de baixo custo, a participação de órgãos de defesa do consumidor na condução dos procedimentos arbitrais e a utilização de tecnologia para facilitar o acesso foram identificadas como alternativas viáveis para superar as barreiras existentes no Brasil. Essas ideias refletem um esforço conjunto da doutrina e da jurisprudência para tornar a arbitragem uma opção acessível e confiável para consumidores e fornecedores.

Por fim, conclui-se que a arbitragem pode desempenhar um papel relevante na resolução de conflitos consumeristas, especialmente se estruturada de maneira a garantir a proteção integral dos direitos dos consumidores. No Brasil, é necessário avançar na regulamentação e na aceitação cultural do instituto, considerando-o como uma ferramenta complementar ao sistema judicial. O modelo português, com suas inovações e desafios, oferece um dos diversos exemplos no direito comparado para o aprimoramento do tema da arbitragem consumerista.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2015. E-book. p. 19. ISBN 9788502616837. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502616837/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **Arbitragem nas relações de consumo: uma proposta concreta**. Revista de Arbitragem e Mediação, Brasília, ano 3, n. 9, p. 13-21, abr./jun. 2006.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **A arbitragem e o direito do consumidor**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, n. 91.

BARROCAS, Manuel Pereira. **Manual de Arbitragem**. 2ª ed. Coimbra: Almedina, 2013.

BASTOS, Susana Filipa Pereira. **Arbitragem Necessária**. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídico-Forenses) – Faculdade de Direito, Universidade de Coimbra, 2016.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 out. 2024.

BRASIL. **Código de Processo Civil** (2015). Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 12 out. 2024.

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. **Dispõe sobre a arbitragem.** Diário Oficial da União: Brasília, DF, 24 set. 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em: 15 out. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. SE 5206 AgR, Relator: Sepúlveda Pertence, Tribunal Pleno, julgado em 12 dez. 2001, DJ 30 abr. 2004.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.189.050/SP. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Quarta Turma. Julgado em 1º mar. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.628.819/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrichi. Terceira Turma. Julgado em 27 fev. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.988.894/SP. Relatora: Ministra Maria Isabel Gallotti. Quarta Turma. Julgado em 9 maio 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CAYRES, Nelson Aguiar. **Arbitragem e Direito do Consumidor: Sistema Arbitral de Consumo – Uma Proposta para o Brasil.** Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Salamanca, Salamanca, 2013.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Enunciado nº 103 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios.** Brasília: CJF, 2021. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios/ii-jornada-2013-enunciados-aprovados>. Acesso em: 3 dez. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2024**: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CURY, Carolina Hecht. **LArb Voluntária de Portugal: O dever da fundamentação da sentença arbitral**. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídico-Forenses) – Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2018.

DECO – Defesa do Consumidor. Centros de Arbitragem na Proteção dos Consumidores. Disponível em: <https://deco.pt/justica/centros-arbitragem-consumidores/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

FIGUEIRA JR., Joel Dias. **Arbitragem**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. E-book. ISBN 9788530987244. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530987244/>. Acesso em: 23 nov. 2024.

JÚDICE, José Miguel. Sócio Fundador de PLMJ, Antigo Bastonário da Ordem dos Advogados de Portugal. Publicado na Revista Brasileira de Arbitragem, nº 23, Jul/Ag 2009, CBAr, pp. 240- 246.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Manual de Arbitragem e Mediação**. 6. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2022. E-book. ISBN 9786553620568. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553620568/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Sobre o Idec**. São Paulo: Idec, 2023. Disponível em: <https://idec.org.br/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 7ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

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

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

PONTES, Jennifer Santos Pereira. **Arbitragem nos Litígios de Consumo. A Lei nº 63/2019 e o Instituto da Arbitragem Necessária**. Dissertação (Mestrado em Direito, Ciências Jurídico-Civilistas) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2023.

PORTUGAL. **Código de Processo Civil de 1939**. Aprovado pelo Decreto-Lei nº 29.911, de 3 de setembro de 1939. Diário do Governo, Lisboa, 3 set. 1939.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 296/82, de 28 de julho de 1982. Diário do Governo, Lisboa, 28 jul. 1982.

PORTUGAL. Lei nº 168/99, de 18 de setembro de 1999. Estabelece o regime jurídico das expropriações por utilidade pública. Diário da República, Lisboa, 18 set. 1999.

PORTUGAL. Lei nº 63/2019, de 16 de agosto de 2019. Regula os centros de arbitragem de consumo e assegura o direito de iniciar processos arbitrais em litígios consumeristas. Diário da República, Lisboa, 16 ago. 2019.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 10/2011, de 20 de janeiro de 2011. Vincula a Direção-Geral dos Impostos e a Direção-Geral das Alfândegas à jurisdição dos tribunais arbitrais fiscais. Diário da República, Lisboa, 20 jan. 2011.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 242/2012, de 7 de novembro de 2012. Estabelece que prestadores de serviços de pagamento e emissores de moeda eletrônica devem

oferecer meios alternativos de resolução de litígios. Diário da República, Lisboa, 7 nov. 2012.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 259/2009, de 25 de setembro de 2009. Aborda a arbitragem necessária em disputas coletivas de trabalho, especialmente quanto à definição de serviços mínimos durante greves. Diário da República, Lisboa, 25 set. 2009.

PORTUGAL. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. Relativa à resolução alternativa de litígios de consumo. Jornal Oficial da União Europeia, Bruxelas, 18 jun. 2013.

PORTUGAL. Lei nº 23/96, de 26 de julho de 1996. Dispõe sobre a proteção dos utentes dos serviços públicos. Diário da República, Lisboa, 26 jul. 1996.

PORTUGAL. Lei nº 26/2015, de 14 de abril de 2015. Cria uma comissão de peritos para resolver litígios relacionados à fixação de tarifários. Diário da República, Lisboa, 14 abr. 2015.

PORTUGAL. Lei nº 27/2007, de 30 de julho de 2007. Estabelece arbitragem vinculativa em televisão e serviços audiovisuais. Diário da República, Lisboa, 30 jul. 2007.

PORTUGAL. Lei nº 62/2011, de 12 de dezembro de 2011. Introduce o regime de arbitragem necessária para litígios relacionados a direitos de propriedade industrial. Diário da República, Lisboa, 12 dez. 2011.

PORTUGAL. Lei nº 74/2013, de 6 de setembro de 2013. **Institui o Tribunal Arbitral Desportivo e estabelece situações de arbitragem obrigatória.** Diário da República, Lisboa, 6 set. 2013.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Arbitragem e acesso à justiça.** Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 27, n. 53, p. 253–267, 2006. DOI: 10.5007/%x. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15104>. Acesso em: 12 out. 2024.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação**. 11ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book. ISBN 9786559648191. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/>. Acesso em: 23 nov. 2024.

SILVA, Ana Margarida Rodrigues Ferreira da. **A arbitragem de consumo nos ordenamentos jurídicos português e espanhol: estudo comparado**. Tese (Doutorado). Universidade de Vigo, Espanha, 2020.

SOARES, Tiago Fonseca. **Arbitragem e mediação potestativa nos conflitos de consumo por opção do consumidor: comentários ao artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor**. Coimbra: Almedina, 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor - Vol. Único**. 13ª ed. Rio de Janeiro: Método, 2024. E-book. ISBN 9786559649990. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559649990/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **A arbitragem como meio de solução de controvérsias**. Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil. Porto Alegre: IOB, v. 1, n. 2, p. 5-16, nov./dez. 1999.

TIMM, Luciano Benetti; NANI, Ana Paula Ribeiro. **Arbitragem versus sistema judiciário: uma análise econômica e econômico-comportamental**. In: PAVÃO, Amauri Silvestre; GIL, Fernanda Lopes de A.; VISCONTI, Gabriel C.; et al. Estudo e prática da arbitragem. São Paulo: Almedina, 2023. E-book. ISBN 9786556278599. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556278599/>. Acesso em: 26 nov. 2024.

TRINDADE, João Carlos Pires. **Resolução alternativa de litígios e o consumidor**. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, v. VI, n. 22, junho 2016.

ZULIANI, Evandro. **Arbitragem e os órgãos integrantes do sistema nacional de defesa do consumidor**. Cadernos de Iniciação Científica, São Bernardo do Campo, n. 1, p. 21-36, jul. 2004.