

DA POSSIBILIDADE DA ARBITRAGEM COMO MECANISMO DE EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DO PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO: ANÁLISE DO RESP 1.742.547

THE POSSIBILITY OF ARBITRATION AS A
MECHANISM FOR EFFECTING CONSUMER RIGHTS
AND THE PRINCIPLE OF REASONABLE DURATION
OF THE PROCESS: RESP 1.742.547 ANALYSIS

DANILO HENRIQUE NUNES¹

OLAVO AUGUSTO VIANNA ALVES FERREIRA²

CARLOS EDUARDO MONTES NETTO³

RESUMO

Decisão inédita proferida pelo Superior Tribunal de Justiça trata da aplicação da arbitragem no direito consumerista: uma vez aceita a opção pelo procedimento arbitral, após a celebração do acordo, o consumidor não pode mais levar a juízo esta mesma matéria, ocorrendo nova exceção ao acesso à justiça como direito fundamental em contraponto ao fato de que, a defesa do consumidor, é norma de ordem pública. O estudo analisa o Recurso Especial nº 1.742.547, aprofundando a verificação da arbitragem como mecanismo de efetivação dos direitos do consumidor e do princípio da razoável duração do processo. Para embasar a pesquisa, foi realizada revisão de literatura envolvendo os fenômenos relacionados ao tema, utilizando-se

1 Doutorando e Mestre em Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto/SP, UNAERP. Advogado e jornalista. Docente de cursos de graduação e de pós-graduação de Centro Universitário Estácio de Ribeirão Preto/SP e Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos. ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0001-9162-3606>.

2 Doutor em Direito do Estado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2008), Mestre em Direito do Estado Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2002). Procurador do Estado de São Paulo n. V. Foi membro eleito do Conselho Superior da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. Professor Titular do Programa de Doutorado, Mestrado em Direito e graduação da UNAERP, onde atua como Coordenador Geral dos Cursos de Pós-graduação lato sensu em Direito. ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-1067-4335>.

3 Doutorando e Mestre em Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto/SP, UNAERP. Juiz de Direito do Tribunal de Justiça de São Paulo. Docente de cursos de graduação e de pós-graduação da Universidade de Ribeirão Preto/SP, UNAERP. ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4274-0309>.

Como citar esse artigo:/How to cite this article:

NUNES, Danilo Henrique; FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves; MONTES NETTO, Carlos Eduardo. Da possibilidade da arbitragem como mecanismo de efetivação dos direitos do consumidor e do princípio da razoável duração do processo: análise do RESP 1.742.547. *Revista Meritum*, Belo Horizonte, vol. 16, n. 1, p. 93-115, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46560/meritum.v16i1.8056>.

também do método indutivo para a argumentação. Os resultados apontaram para duas correntes de análise envolvendo o acesso à justiça, sendo uma que considera o acesso à justiça como um sinônimo do acesso ao Judiciário e outra que o considera em caráter mais amplo, abrangendo o instituto da arbitragem. Porém, de fato, compreendeu-se que a arbitragem constitui mecanismo válido para a efetivação dos Direitos do Consumidor e atendimento ao princípio da razoável do processo, apresentado esse instituto mais benéfico do que o processo judicial, desde que sejam cumpridos alguns requisitos fundamentais, como a autonomia de vontade das partes.

Palavras-chave: direitos do consumidor; acesso à justiça; ordem pública; arbitragem.

ABSTRACT

An unprecedented decision handed down by the Superior Court of Justice deals with the application of arbitration in consumer law: once the option for arbitration is accepted, after the conclusion of the agreement, the consumer can no longer bring this matter to court, with a new exception to access to justice as a fundamental right as a counterpoint to the fact that consumer protection is a norm of public order. The study analyzes Special Appeal No. 1,742,547, deepening the verification of arbitration as a mechanism to enforce consumer rights and the principle of reasonable duration of the process. To support the study, a literature review involving phenomena related to the theme had been carried out, also using the inductive method for argumentation. The results pointed to two currents of analysis involving access to justice, one that considers access to justice as a synonym for access to the Judiciary and another that considers it in a broader character, with the arbitration institute being applicable. However, in fact, it was understood that arbitration is a valid mechanism for the enforcement of Consumer Rights and compliance with the Reasonable Principle of the Process, with this institute being more beneficial than the judicial process, as long as they are complied with some fundamental requirements, such as the parties' autonomy of will.

Keywords: consumer rights; access to justice; public order; arbitration.

1. INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, um dos grandes empecilhos para o efetivo cumprimento do princípio da duração razoável do processo parte do enfrentamento da cultura da judicialização, diante disso, outros métodos adequados de resolução de conflitos vêm sendo discutidos como uma possibilidade de aumentar o acesso à justiça, produzindo decisões mais céleres e eficientes, sem desrespeitar outros princípios norteadores do Direito brasileiro.

Nesse contexto, o acesso à justiça estatal e aos respectivos instrumentos processuais deve ser mais importante pela sua potencialidade de uso do que em razão da sua efetiva utilização, possibilitando a criação de uma “nova mentalidade” em substituição ao paternalismo do Estado, com o surgimento de uma sociedade civil em que os meios não oficiais de solução de conflitos sejam mais utilizados do que os meios formais e oficiais (GRINOVER *et al.*, 2007, p. 791). Os defensores dessa tese partem de ensinamentos como os de Condado (2008), que aponta que a visão moderna sobre o acesso à justiça não pode mais se limitar ao acesso ao Poder Judiciário, sobretudo diante da ineficiência deste em atender ao princípio constitucional da duração razoável do processo.

O objetivo geral do presente estudo, a partir dos métodos de revisão de literatura, hipotético-dedutivo e de análise empírica, consiste em abordar o procedimento arbitral como um mecanismo de efetivação dos Direitos do Consumidor e do princípio da razoável duração do

processo a partir de uma análise do Recurso Especial nº 1.742.547, decisão inédita na qual consumidores celebraram de modo autônomo e voluntário em relação ao contrato de compra e venda, um termo de compromisso, participando ativamente do procedimento arbitral, o que inviabilizou a apreciação do Judiciário acerca da mesma matéria. Os objetivos específicos também foram delimitados e, de modo detido, tem-se: a) realizar uma apresentação dos Direitos do Consumidor e de seus fundamentos primordiais, traçando um paralelo com a apresentação do princípio da duração razoável do processo; b) verificar quais são os argumentos para o acesso à justiça como um direito fundamental, explorando seu conceito e contemplando o instituto da arbitragem no âmbito do acesso à justiça; e, c) apresentar e analisar o REsp nº 1.742.547, apontando para os aspectos relacionados ao princípio da razoável duração do processo e para a efetivação dos direitos do consumidor, verificando se a decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) constitui possível exceção ao acesso à justiça como direito fundamental.

Destaca-se que, uma vez que a decisão do REsp nº 1.742.547 é bastante recente, existem poucos pareceres e nenhum estudo científico publicado sobre o tema nas bases de dados brasileiras. Deste modo, com a elaboração de um estudo original e que busca o esclarecimento das questões analisadas, a justificativa para a realização do presente estudo parte justamente de uma necessidade em lançar um olhar crítico e imparcial sobre o tema como um todo, verificando possíveis repercussões da decisão do STJ.

Segundo Silva (2018, p. 786), o sucesso dos métodos adequados de resolução de controvérsias diversos da justiça estatal é tão grande que tem sido realizada a sua expansão para zonas tão improváveis como o direito tributário, existindo expressa previsão legal da utilização da arbitragem em litígios envolvendo matéria tributária ou penal no direito português.

O embasamento teórico para a análise do caso em questão foi obtido a partir do método de revisão de literatura, de modo que, aborda-se brevemente a evolução histórica e os fundamentos dos direitos consumeristas; em seguida, apresenta-se o princípio da duração razoável do processo e a relevância da arbitragem para a concreção desse mandamento constitucional, inserido pelo EC nº 45/2004; e, ato contínuo, analisa o acesso à justiça como um direito fundamental, apresentando também o instituto da arbitragem e o relacionando com os demais conteúdos. Por fim, tais conhecimentos são empregados, de modo específico, nas discussões envolvendo o julgamento do REsp nº 1.742.54, com a promoção de diálogo jurisprudencial e doutrinário sobre o tema, produzindo conclusões originais sobre o problema apresentado.

2. OS DIREITOS DO CONSUMIDOR E A POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DA ARBITRAGEM NOS CONFLITOS DE CONSUMO

Um primeiro ponto para analisar o procedimento arbitral como um mecanismo de efetivação dos Direitos do Consumidor parte de uma devida compreensão de alguns dos preceitos fundamentais do Direito Consumerista. De acordo com Marimpietri (2001) os primeiros movimentos atuantes em nome do consumidor surgiram entre o fim do século XIX e meados

do século XX, uma vez que inexistiam quaisquer direitos específicos do consumidor, que era tido como parte hipossuficiente nas relações de consumo, não detendo qualquer salvaguarda em relação ao fornecedor dos bens. Tais movimentos, que surgiram em países como Estados Unidos, Inglaterra e França, entretanto, não foram capazes de efetivar a criação de direitos consumeristas, embora tenham sido de extrema relevância para alertar os consumidores quanto a eventuais abusos praticados pelos fornecedores.

Segundo Alemida (1982) foi somente ao longo da década de 1960 que o consumidor passou a ser reconhecido como detentor de direitos específicos tutelados pelo Estado, sendo o presidente norte-americano John F. Kennedy o principal articulador do Direito do Consumidor ao enviar em 1962 um documento que considerava alguns direitos básicos dos consumidores, no sentido exposto: a) no caso do Direito à Saúde, passou a ser considerada indispensável à proteção contra a comercialização de produtos que possam representar algum risco para a saúde dos consumidores; b) o Direito à Segurança envolve a percepção de que os produtos disponíveis no comércio não podem atentar contra a segurança dos consumidores, responsabilizando os comerciantes por eventuais produtos inseguros ofertados no mercado; c) o Direito à Informação buscou proteger o consumidor de propagandas enganosas, elaboradas para o induzir a comprar produtos defeituosos ou que contem com preço ou configuração distintos daqueles apresentados pelo comerciante/fornecedor; d) já o Direito à Escolha compreende que deve haver variedade de produtos e serviços em preços competitivos, de modo que os consumidores possam selecionar os mesmos no processo de compra; e, e) por fim, há ainda o Direito a Ser Ouvido, o qual está associado ao ideal de que os consumidores devem sempre ter seus interesses representados na formulação de políticas públicas, efetivando medidas justas, igualitárias e céleres nos tribunais.

Assim, inserto no art. 5º, inciso XXXII⁴, insta contextualizar que a Defesa do Consumidor ganha do Constituinte Originário de 1988 status de direito e garantia fundamental, além de cláusula pétrea, nos termos da hermenêutica constitucional, especialmente quando combinada com o art. art. 60, § 4º, inciso IV⁵ também da CRFB/1988 que leciona o rol limitador formal, material, temporal e circunstancial, estabelecendo-se as mesmas (cláusulas pétreas) ao poder de reforma pelo Poder Constituinte Reformador, de modo que elas não são passíveis de alteração, pois têm a função de proteger os direitos fundamentais dos indivíduos.

No escólio de Miragem (2008, p. 34), a constitucionalização da defesa do consumidor é uma decorrência da afirmação da dignidade da pessoa humana como princípio que representa uma espécie de direito constitucional da pessoa, promovendo uma modificação qualitativa do status dos direitos do consumidor, que passaram a ser preferenciais com relação a direitos que se fundamentam apenas na legislação infraconstitucional.

Nesse contexto, Bejamin (2009) chegou a afirmar que o “CDC” é o “habeas corpus do consumidor”, sendo uma das poucas leis brasileiras que nasceu de uma determinação cons-

4 Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...)XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

5 **Art. 60.** A Constituição poderá ser emendada mediante proposta:§ 4º Não será objeto de deliberação a proposta de emenda tendente a abolir:

[...]

IV - os direitos e garantias individuais.

tuitucional, do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que determinou a elaboração do Código em 120 dias, a partir da promulgação da CRFB/88.

Adiante, com base nessas observações preliminares, torna-se possível observar que o Direito do Consumidor é o resultado do trabalho de uma corrente jurídica que compreende o consumidor como a parte hipossuficiente nas relações de consumo, de modo a protegê-la de eventuais abusos que poderiam ser cometidos pelos comerciantes e fornecedores, considerando que o mercado não possui mecanismos eficientes para a superação desse vulnerabilidade, evidenciando-se a necessária a intervenção do Estado (GRINOVER *et al.*, 2007, p. 6-7). Alda (2012) aponta que no Brasil, embora outras constituições tenham se ocupado de direitos relativos à ordem econômica, foi somente com o advento da CRFB/1988, de modo especial no artigo 170, *caput* e incisos, que fora concebido que a Ordem Econômica, fundada na valorização do trabalho e na livre iniciativa, deve ter como fim assegurar a existência digna, observando critérios de justiça social e orientando-se, entre outros princípios, pela defesa do consumidor, conforme expresso no inciso V. Embora já houvessem organizações voltadas para a defesa do consumidor, a tutela estatal só passou a existir efetivamente no atual texto constitucional.

No artigo 5º, inciso XXXII da Carta Maior está previsto que o Estado deve promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Quando se fala em Direitos do Consumidor no Brasil, é indispensável abordar a legislação consumerista, qual seja, a Lei nº 8.078/1990, que instituiu o CDC – Código de Defesa do Consumidor.

O principal ponto da existência dos Direitos do Consumidor e, por conseguinte, do CDC, parte do entendimento de que o consumidor é a parte hipossuficiente nas relações de consumo, devendo assim ser protegido. Soares (2015) leciona que o fundamento principal dos direitos do consumidor envolvem a efetividade de tais direitos, a qual só pode ser adquirida pela abertura de princípios jurídicos que norteiam as relações de consumo, como a transparência, a vulnerabilidade, a igualdade, a boa-fé objetiva, a repressão eficiente aos abusos, a harmonia do mercado de consumo, equidade e consumo, princípios os quais norteiam a legislação consumerista brasileira.

Carvalho (2013) aprofundou alguns dos princípios norteadores que fundamentam os direitos dos consumidores brasileiros, os quais são apresentados de modo sintetizado: a) o Princípio da Vulnerabilidade (artigo 4º, inciso I, do CDC) estabelece que o consumidor é a pessoa vulnerável, independentemente de quem seja e de seu poderio econômico, uma vez que não possui técnicas, conhecimentos e a tecnologias, sendo concebido em posição de inferioridade frente ao comerciante/fornecedor.

É o reconhecimento desse princípio que contempla o consumidor como a parte a ser protegida nas relações de consumo; b) associado ao princípio da vulnerabilidade, aplica-se de modo concomitante o Princípio Constitucional da Isonomia, o qual está associado ao tratamento de forma desigual aos desiguais, objetivando que a melhor solução e interpretação no caso concreto partem da presunção do consumidor como parte constitucionalmente reconhecida como mais fraca; c) o Princípio da Informação e da Transparência é um fundamento que almeja a busca por um consumo seguro e consciente, e está associado (como a própria denominação indica) ao dever de prestar informações claras e concisas ao consumidor sobre aquilo que ele está adquirindo, contemplando dever de transparência em todas as fases negociais; d) quanto ao Princípio da Boa-Fé Objetiva, tem-se que o mesmo compreende as funções de limitar abuso de direito, interpretar e integrar o contrato e a criação de deveres, buscando

o equilíbrio e a justiça, tutelando e protegendo o consumidor nas relações de consumo a partir de regras de conduta estabelecidas pela legislação e pela doutrina; e, e) já o Princípio da Equidade (também denominado como Princípio da Confiança) abrange o equilíbrio entre os deveres e obrigações, não sendo exigida uma conduta dolosa ou reprovável por parte do fornecedor, compreendendo a segurança do que o consumidor razoavelmente espera e pode exigir diante de um determinado produto ou serviço.

Estes e outros princípios acabam se constituindo como alguns dos fundamentos basilares dos direitos do consumidor no caso brasileiro. Em posse destes conhecimentos, torna-se possível aprofundar o princípio da razoável duração do processo, trazendo um paralelo quanto à arbitragem e sua possível aplicação em matéria consumerista já que o próprio artigo 4º, V do CDC destaca como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o “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”.

Pelo dispositivo acima mencionado é possível sustentar a aplicação da arbitragem nas relações de consumo, especialmente quando estas versarem sobre direitos disponíveis ou passíveis de disponibilidade. Assim observam Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 261) “que a autonomia privada também está presente nas relações de consumo e que a experiência internacional reforça a ideia de que essas relações são um campo fértil para a adoção da arbitragem.”

Conforme se verifica, apesar de o direito do consumidor possuir normas de natureza cogente e de ordem pública, é inegável também a presença da autonomia privada nas suas relações, devendo ser destacado que a finalidade da imposição de normas obrigatórias, em qualquer área do direito, é evitar que as partes busquem obter vantagens indevidas ou a prática de fraudes (APRIGLIANO, 2010, p. 52).

Importante salientar que a expressão “ordem pública” está expressamente prevista na Lei de Arbitragem (art. 2º, § 1º), representando um claro limite à autonomia das partes e, de acordo com José Antonio Fichtner, Sergio Nelson Mannheimer e André Luís Monteiro, não diz respeito à disponibilidade ou patrimonialidade da causa, mas sim a valores de natureza política, econômica, social, moral e cultural relevantes para o Estado.

Nery Júnior, um dos autores do anteprojeto do CDC, afirma que “o juízo arbitral é importante fator de composição de litígios de consumo, razão pela qual o Código não quis proibir a sua constituição pelas partes do contrato de consumo”, indicando a interpretação a *contrario sensu* da norma (art. 51, VII do CDC), que não sendo determinada compulsorimente, é possível a instituição da arbitragem (GRINOVER *et al.*, 2007, p. 592).

Da mesma forma, Alvim *et al.* (1991, p. 253-254) sustentam que não obstante à rígida redação do VII, do art. 51 do CDC, ele não veda a utilização de compromisso arbitral que, além disso, tem se revelado eficaz para a resolução de disputas envolvendo o direito do consumidor nos países desenvolvidos.

Destarte, seria possível a aplicação dos Artigos 51, VII do CDC e 4º, § 2º, da Lei 9.307/96, condicionando a eficácia da cláusula compromissória à tomada de iniciativa do consumidor em instituir a arbitragem ou à sua concordância expressa, sendo inviável qualquer forma compulsória de arbitragem nesse tipo de relação (FERREIRA; FERREIRA; ROCHA, 2019, p. 94), conforme já decidiu o STJ no REsp 1.189.050/SP.

Verificam-se julgados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) e do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), admitindo a arbitragem em contratos de adesão envolvendo relações de consumo, desde que observados os requisitos do art. 4º § 2º, da Lei de Arbitragem (TJSP, apelações 1050534-29.2017.8.26.0100, 1019669-24.2014.8.26.0554, 3001192-12.2013.8.26.0114, TJSP, agravo de instrumento 0166160-98.2012.8.26.0000 e TJGO, Apelação nº 0237312.21.2016.8.09.0137).

Deve ser destacado, no entanto, que autores como Marques, Benjamin e Miragem (2004, p. 55) sustentam que as normas do CDC se prestam a atender ao interesses social, em contraposição ao dogma da autonomia privada, tendo introduzido a função social do contrato antes da previsão que passou a constar do Código Civil de 2002.

Nessa perspectiva, Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 263), observam que, em que pese a clareza da legislação em vigor autorizando o uso da arbitragem em conflitos envolvendo os direitos do consumidor, a maior parte da doutrina consumerista defende a incompatibilidade da arbitragem nas relações de consumo, com fundamento no art. 51, VII do CDC, sustentando que as normas que tratam dos direitos do consumidor possuem natureza cogente e de ordem pública.

Filomeno assenta que a utilização da arbitragem na resolução de conflitos envolvendo os direitos do consumidor é incompatível com “os marcos angulares da filosofia consumerista, notadamente aqueles consubstanciados pelo inc. I do art. 4º [...] e incs. IV e VII de seu art. 51” (GRINOVER *et al.*, 2007, p. 89).

O autor sustenta que a arbitragem seria impraticável no âmbito das relações de consumo, sendo preferível sacrificar esse método de solução de disputas em benefício da manutenção da filosofia consumerista baseada na manifesta vulnerabilidade dos consumidores em geral (GRINOVER *et al.*, 2007, p. 89).

Marques (2004, p. 890) afirma que a arbitragem não é o melhor caminho para a solução de disputas envolvendo o direito do consumidor, funcionando bem em lides envolvendo grandes empresas ou comerciantes, com paridade de forças. Segundo a autora, a Lei de Arbitragem tem caráter processual civil e não deve ser utilizada para “fugir” ou “fraudar” a aplicação de direito material imperativo, especialmente em relações tão desequilibradas e sujeitas a abusos, com são as de consumo.

Em reforço, Amaral Júnior (1991, p. 197) defende que o art. 51, VII do CDC veda expressamente a utilização da arbitragem em conflitos de consumo, argumentando que a sua estipulação pode ser extremamente lesiva aos interesses dos consumidores, destacando, ainda, que a jurisprudência da França tem considerado inválida a cláusula compromissória nos contratos que envolvem as relações de consumo.

Conforme se observa, é extremamente polêmica a aplicação da arbitragem na resolução de disputas envolvendo os direitos do consumidor, no entanto, uma boa parte da doutrina, inclusive Nery Júnior, um dos autores do anteprojeto do CDC, e alguns julgados recentes admitem o seu uso, tornando relevante a análise dessa porta de acesso à justiça como potencial mecanismo de efetivação dos direitos do consumidor, com relação apenas a aspectos patrimoniais e disponíveis da relação de consumo.

3. DO PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO: APRESENTAÇÃO E SEU CONFLITO COM A MOROSIDADE DO JUDICIÁRIO

Nunes (2017) aponta que a morosidade da justiça brasileira é um tema recorrente nos debates jurídicos, sendo associada à demora na prestação da tutela jurisdicional e também às dificuldades de assegurar o acesso à justiça como um direito humano e fundamental, questão que será abordada mais adiante no presente estudo. O tempo de duração do processo, nesse sentido, é um dos grandes fatores a serem considerados pelo Estado diante da prestação jurisdicional, de modo que o princípio da razoável duração do processo é consolidado a partir de instrumentos com o intuito de resguardar o direito do cidadão de obter uma tutela de modo tempestivo.

Diante disso, Teori Albino Zavascki (1997, p. 64) observa que “sob a denominação de direito à efetividade da justiça”, a Constituição assegurou ao indivíduo meios eficazes para a análise da demanda levada ao Estado, eficácia essa suficiente para ensejar ao litigante vencedor a concretização da sua vitória, o que equivaleria ao que ele teria naturalmente se não tivesse que ingressar no Judiciário (DINAMARCO, 2008, p. 319).

Conforme apontado por Soares e Alves (2017, p. 1) a razoável duração do processo “foi alçada à condição de princípio fundamental com a Emenda Constitucional nº 45/2004, dotada, portanto, de aplicabilidade imediata e eficácia plena”. Tal princípio busca satisfazer as necessidades da sociedade na medida em que o processo judicial é concebido como o meio para assegurar, preservar ou reparar direitos violados. Sua aplicação está associada à noção de que, quando a tutela jurisdicional é morosa, ela própria representa uma violação de direitos, posto que não garante a satisfação exigida pelo jurisdicionado, que se vê lesado uma vez que o Poder Judiciário não cumpriu satisfatoriamente sua função primordial. Mogni e Pierotti (2009, p. 2) reiteram que a introdução deste princípio no ordenamento jurídico “não pode ser considerada como uma novidade, vez que sempre esteve consagrado na Constituição, mesmo que implicitamente, bastando uma análise do princípio devido processo legal, ou mesmo da dignidade da pessoa humana” para confirmar sua existência. Contudo, tal princípio passou a assegurar de um modo mais expresso o direito à razoável duração do processo, equacionando a celeridade processual com as garantias constitucionais.

Basicamente, o princípio da duração razoável do processo, nesse sentido, buscou aprimorar o sistema processual, visando otimizar e tornar mais célere a prestação jurisdicional, inclusive ao reconhecer o mesmo no rol de direitos fundamentais, posto que a EC nº 45/2004 implicou no surgimento do inciso LXXVIII do artigo 5º da Carta Magna⁶. Tal princípio, contudo, encontra um grande empecilho na morosidade da Justiça Brasileira, implicando em reflexões sobre a necessidade de meios alternativos de resolução de conflitos, como a arbitragem. Assim:

[...] o princípio da duração razoável deve estar em harmonia outros princípios constitucionais, também fundamentais, com os do contraditório, acesso à justiça, efetividade, e justiça do procedimento, buscando uma decisão justa

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

e razoável do conflito. Por isso, a duração razoável do processo não pode ser justificativa para se encurtar o rito processual ou para que sejam indeferidas diligências probatórias pertinentes ao deslinde do feito. Na verdade, o que se busca, segundo a doutrina, é um processo sem dilações indevidas, ou seja, que observe o contraditório, ampla defesa e o devido processo legal, mas que prime pela celeridade do procedimento, diminua a burocracia processual, elimine as diligências inúteis e esteja cada vez mais acessível ao cidadão (SHIAMI, 2015, p. 6).

Partindo dos ensinamentos referenciados, tem-se que o princípio da duração razoável do processo não deve ter um despreendimento de outros princípios fundamentais. Uma vez que no presente estudo busca-se a análise da arbitragem tendo como enfoque o acesso à justiça, tem-se que esse fundamento jurídico também será considerado ao longo do desenvolvimento, promovendo também a articulação entre todos os preceitos fundamentais do Direito Consumerista.

4. O ACESSO À JUSTIÇA COMO UM DIREITO FUNDAMENTAL E O INSTITUTO DA ARBITRAGEM

De acordo com Oliveski (2013) o acesso à justiça é um conceito que se relaciona intimamente com o acesso ao Judiciário e com a ordem jurídica, refletindo em uma forma plena para a efetivação da cidadania. Com a CRFB/88 o acesso à justiça passou a ser ampliado para todos os cidadãos, o elencando a nível de princípio constitucional (Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição) previsto no inciso XXXV do artigo 5º da Carta Maior, no qual o legislador aponta que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Para Costa (2013) o acesso à justiça é encarado como um direito fundamental para todos os cidadãos e para seu alcance deve ser cumprido o que vem disposto na Constituição, uma vez que sua previsão está na parte I, do título I dessa legislação. Trata-se de um direito fundamental análogo aos direitos, liberdades e garantias, sendo uma garantia imprescindível na proteção de direitos fundamentais sob a perspectiva do Estado Democrático de Direito. Diante desse entendimento, a autora traça ainda paralelo entre o reconhecimento do acesso à justiça como um direito fundamental e o direito à uma decisão em prazo razoável, apontando para a morosidade do Judiciário nos seguintes termos:

A conclusão de todos estes problemas é a diminuição da confiança dos cidadãos em relação à Justiça e uma Justiça cada vez mais longe de ser um direito que deva ser assegurado a todos. Os sucessivos governos tendem ainda a olhar para o problema da celeridade processual e da duração razoável do processo como um problema de falta de eficácia e eficiência, usando aqui estes conceitos numa perspectiva meramente economicista de redução de custos, de desjudicialização, quando não se deve olhar para os tribunais como se está a olhar para uma empresa, mas sim para um órgão de soberania cujos problemas devem ser resolvidos com o envolvimento e o investimento do Estado e não com a posição oposta, porque isso pode trazer consequências desastrosas para o Estado de Direito Democrático (COSTA, 2013, p. 39-40).

Isso tudo é agravado pela visão equivocada de que a via judicial é a única forma de acesso à justiça, fazendo o Brasil oferecer ao mundo uma perspectiva de que estamos vivenciando uma guerra de todos contra todos, transparecendo que a vocação do homem seria a de viver eternamente em litígio, já que uma população de aproximadamente 202 milhões de habitantes possui mais de 100 milhões de processos judiciais (NALINI, 2018, p. 29). Destarte, evidencia-se a demanda por mecanismos mais adequados para a resolução de controvérsias, o que se verifica nas modificações promovidas no processo civil, tem-se observado que a justiça estatal adjudicada já não é mais o único instrumento adequado para a resolução de disputas e ao lado do justiça estatal, de porta única, surgiram novas formas de acesso, a exemplo da arbitragem, tornando-se o acesso à justiça multiportas (DIDIER JÚNIOR; ZANETI JÚNIOR, 2018, p. 38). Segundo Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019) a morosidade do Judiciário como um empecilho para o acesso à justiça e para a obtenção de uma duração razoável do processo que é contemplado coloca em evidência o instituto da arbitragem, compreendido como um mecanismo alternativo para a solução de controvérsias, obtendo decisões mais céleres e técnicas e contribuindo para “desafogar” os tribunais do Poder Judiciário. Casado Filho (2014) define a arbitragem como a instituição através da qual duas partes conflitantes podem contratar e confiar a árbitros, por eles indicados ou não, o julgamento de seus litígios referentes a direitos transigíveis.

Uma vez que a morosidade do Poder Judiciário inviabiliza a concreção do acesso à justiça como um direito fundamental, posto que as pessoas acabam não tendo suas demandas atendidas ou têm suas demandas atendidas com um grande desperdício de tempo, a arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos passam a ser contemplados como possibilidades para otimizar a prestação jurisdicional, uma vez que estes ocorrem fora do Judiciário, diminuindo a demanda apreciada pelos tribunais brasileiros. Ferreira, Ferreira e Rocha (2019) apontam que embora a arbitragem não possa ser considerada uma inovação no ordenamento jurídico, a Lei da Arbitragem (Lei nº 9.307/96) foi concebida como um importante marco regulador nesse sentido, ao admitir que as pessoas possam acionar o procedimento arbitral para dirimir litígios referentes a direitos patrimoniais disponíveis.

Autores processualistas como Dinamarco (2013) apresentam críticas à arbitragem como um mecanismo de acesso à justiça, posto que o autor compreende que ela não poderia chegar a um nível satisfatório de excelência sem os fundamentos da Teoria Geral do Processo, não sendo metodologicamente legítima por se preocupar tão somente com fenômenos inerentes à jurisdição estatal, não considerando a jurisdição dos árbitros. Já Carmona (2009) contempla que a arbitragem não tão somente pode, como já floresceu no caso brasileiro, não apenas pela crise do processo judicial, mas também em virtude dos benefícios associados ao acesso à justiça, como a maior celeridade, sigilo na decisão da causa, melhor eficiência das decisões técnicas proferidas pelo árbitro, este concebido como alguém com conhecimentos específicos sobre a coisa em mérito no procedimento arbitral, dentre inúmeros outros aspectos.

Com relação à aplicação da arbitragem nas relações de consumo, Ferreira, Ferreira e Rocha (2019, p. 93) assentam que a arbitragem pode ser aplicada nas disputas consumeristas, destacando que esse instrumento de resolução de conflitos, por ampliar o acesso à Justiça e ter processamento mais rápido e eficiente (podendo em alguns casos nem mesmo gerar custos, a depender do modelo adotado), proporcionará benefícios ao próprio consumidor. Levy e Pereira (2018) buscaram dar um novo enfoque para o instituto da arbitragem

perante os anseios do Direito na atualidade, o concebendo como um instrumento que pode ser utilizado para ampliar o acesso à justiça e para otimizar a prestação jurisdicional do Estado, a partir da visão de diversos autores. De fato, não há consenso absoluto envolvendo a percepção de que o mecanismo conhecido como arbitragem pode ser vislumbrado como uma possibilidade para promover a otimização do acesso à justiça e uma duração razoável do processo, sobretudo no âmbito dos Direitos do Consumidor, sendo necessário obter uma visão imparcial sobre sua aplicabilidade nesses termos.

Os elementos apresentados ao longo do trabalho contemplaram o oferecimento de informações básicas para proporcionar uma análise do REsp nº 1.742.547, verificando a possibilidade de contemplar a arbitragem como um mecanismo de efetivação dos direitos consumeristas e do princípio da razoável duração do processo, o que ocorre no capítulo seguinte. O fato de informações fundamentais terem sido apresentadas e fundamentadas ao longo dos capítulos anteriores não significa de modo algum que tais informações não devem ser aprofundadas e questionadas no decorrer do desenvolvimento do presente estudo, o que será realizado em momento oportuno.

5. RECURSO ESPECIAL Nº 1.742.547: UMA NOVA EXCEÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL?

O presente capítulo busca a apresentação e análise do REsp nº. 1.742.547, contemplando a possibilidade de verificar a arbitragem como um mecanismo de efetivação dos direitos do consumidor e do princípio da razoável duração do processo, considerando que em 2007, no julgamento do REsp nº. 819.519/PE, no primeiro acórdão a tratar das cláusulas compromissórias inseridas em contratos de consumo, o STJ adotou o entendimento de que “é nula a cláusula de convenção de arbitragem inserta em contrato de adesão, celebrado na vigência do Código de Defesa do Consumidor” (no mesmo sentido: AgRg nos EDcl no Ag nº. 1.101.015/RJ).

Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 262), assentam que embora as relações de consumo estejam sujeitas a normas de ordem pública, ostentam evidente natureza patrimonial, o que já é suficiente para suprir os requisitos da arbitralidade objetiva. E prosseguem os mesmos autores, além de destacarem que “embora a livre disponibilidade não seja um critério adotado pelo ordenamento jurídico brasileiro para fins de arbitralidade objetiva, de qualquer forma, os direitos do consumidor são disponíveis” (FICHTNER; MANNHEIMER; MONTEIRO, 2019, p. 262).

Nos julgamentos dos REsp nº. 1.169.841/RJ e REsp nº. 1.189.050/SP, o STJ se manifestou no sentido de que é perfeitamente aplicável a arbitragem nas relações de consumo, sendo defesa, no entanto, a imposição de cláusula compromissória, reservando ao consumidor o poder de se libertar da via arbitral para solucionar eventual lide. Já em 2018, a mesma Corte teve a oportunidade de analisar um caso diferente, o AgInt no AREsp nº. 1.152.469/GO no qual, ao contrário dos anteriormente mencionados, o consumidor havia manifestado sua vontade de aderir à arbitragem, mas mesmo assim optou por ajuizar uma ação de anulação de sentença arbitral. Nesse julgamento, o STJ assentou que o CDC impede a adoção prévia

e compulsória da arbitragem, mas que não proíbe sua instituição, desde que exista acordo entre as partes e o especial consentimento do consumidor, no entanto, o tribunal entendeu que a análise do Recurso Especial demandaria o reexame de matéria fática da lide, aplicando a Súmula 7 do STJ, negando provimento ao recurso.

Diante desses fatos, emerge a importância da análise do REsp nº. 1.742.547, que foi um Recurso Especial interposto por L.C.D.C.L e J.J.M, em ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelos recorrentes em face de uma empresa de engenharia, em virtude de alegado descumprimento de promessa de compra e venda de unidade em empreendimento imobiliário. Abaixo, é apresentada a ementa do recurso a ser analisado:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE ADESÃO. AQUISIÇÃO DE UNIDADE IMOBILIÁRIA. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. LIMITES E EXCEÇÕES. CONTRATOS DE CONSUMO. POSSIBILIDADE DE USO. AUSÊNCIA DE IMPOSIÇÃO. PARTICIPAÇÃO DOS CONSUMIDORES. TERMO DE COMPROMISSO. ASSINATURA POSTERIOR. REsp nº 1742547 / MG (2018/0121028-6). (STF, 2019)

Na apelação dos recorrentes, foi alegada a nulidade de convenção de arbitragem contida em contrato por adesão. Contudo, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) negou provimento ao recurso, ao afirmar que, em momento posterior, os recorrentes celebraram termo de arbitragem que fundamentou o litígio à jurisdição arbitral, nos seguintes termos, sob os quais grifo:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA DE INSTITUIÇÃO DE JUÍZO ARBITRAL. VALIDADE. CONTRATO DE ADESÃO. PARTICIPAÇÃO NA INSTRUÇÃO NO JUÍZO ARBITRAL. IMPOSSIBILIDADE DE TRANSFERÊNCIA AO JUDICIÁRIO. PROIBIÇÃO DO VENIRE CONTRA FACTUM PROPRIUM. A cláusula compromissória para solução de conflitos, por intermédio de arbitramento, em relações de consumo decorrentes de contratos de adesão, é nula. Todavia, **a parte qualificada para entender o que estava sendo pactuado, ao optar pelo juízo arbitral, participando de sua instrução, abriu mão do acesso ao Judiciário para a apreciação das questões afetas ao contrato, o que inviabiliza que os contratantes busquem solução de seus litígios via Poder Judiciário.**

No caso em questão, a opção pelo procedimento arbitral culminou na abdicação do acesso ao Poder Judiciário, fazendo com que os autores não pudessem mais buscar a solução dos litígios por esta via, mas sim pela via arbitral. Com base na sentença, julgou-se o processo extinto sem julgamento de mérito, com fundamento no inciso VII do artigo 485 do CPC/73, em função da instauração do procedimento arbitral para dirimir um mesmo litígio. O REsp nº. 1.742.547 contemplou a alegação de violação do inciso VII do artigo 51 do CDC e do § 2º do artigo 4º da Lei de Arbitragem, além da existência de dissídio jurisprudencial. O artigo 51 do CDC está presente na Seção II do Diploma (Das Cláusulas Abusivas) contemplando que são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento dos produtos e serviços que, nos termos do inciso VII, determinem a utilização compulsória do instituto da arbitragem. Na lição de Ferreira, Ferreira e Rocha (2019, p. 93) o objetivo do legislador foi a proteção do consumidor, equilibrando a relação, pois se houvesse permissão legal para o uso da arbitragem compulsória, o consumidor seria obrigado a se submeter à cláusula arbitral com frequência pelos fornecedores.

Faz-se necessário trazer ao debate que, no direito estrangeiro é admitido e estimulado o uso da arbitragem nas relações de consumo, a exemplo, Lemes (2003) destaca que em Portugal os Centros de Resolução de Disputas Consumeristas lideram o uso da arbitragem, registrando entre 2000/2001, a média de dez mil casos. Na Argentina, em que a legislação de consumo estimula a arbitragem, foram registradas, no ano de 2002, 2.698 sentenças arbitrais.

Rodovalho (2016, p. 98-100) observa que o artigo 51 do CDC traz um rol taxativo de cláusulas consideradas, por si só, abusivas, que devem ser reconhecidas de ofício, tendo o legislador brasileiro deixado de optar pela técnica legislativa adotada em outros países como a Alemanha e Portugal, que dividem as cláusulas abusivas entre as que admitem e as que não permitem valoração. Desta forma, essa impossibilidade de valoração, poderá em alguns casos prejudicar o próprio consumidor, considerando que a opção pela nulidade nem sempre será mais vantajosa no caso concreto, a exemplo da inserção de cláusula arbitral nos contratos de adesão de consumo, sendo a ineficácia com relação ao consumidor melhor solução do que a nulidade, pois permitiria apenas ao consumidor, no caso de eventual disputa, optar pela arbitragem diante do fornecedor (RODOVALHO, 2016, p. 100-101).

Entretanto, Rodovalho (2016, p. 100) aponta que apesar de o legislador nacional não ter andado bem, a rigidez do artigo 51 do CDC tem sido aperfeiçoada pela doutrina e jurisprudência, com a aproximação dos sistemas alemão e português, o que se observa, inclusive com relação ao O REsp nº. 1.742.547. Já o § 2º do artigo 4º da Lei de Arbitragem determina que a cláusula compromissória é contemplada como a convenção através da qual as partes em um contrato se comprometem à submissão do procedimento arbitral para litígios referentes aos contratos de adesão, de modo que a cláusula compromissória só terá eficácia caso o aderente toma iniciativa de instituir arbitragem ou concordar de modo expresso com sua instituição.

Furtado e Bulos (1997, p. 50-51), Figueira Junior (1997, p. 116-117) e Theodoro Júnior (2008, p. 344-345) sustentam que esse dispositivo da Lei de Arbitragem teria revogado o artigo 51, VII do CDC, mas a maioria da doutrina seguiu caminho diverso, assentando que a essa norma especial convive em harmonia com a proteção conferida ao consumidor/aderente no artigo 51, VII do CDC, nesse sentido (CARMONA, 2009, p. 108; CRETELLA NETO, 2004, p. 58-59; ROCHA, 1997, p. 34; RODOVALHO, 2016, p. 119; FERREIRA; ROCHA; FERREIRA, 2019, p. 94; NERY JR. *et al.*, 2004, p. 582; FICHTNER; MANNHEIMER; MONTEIRO, 2019, p. 265). Nery Jr. *et al.* (2004, p. 582) aponta que os dois dispositivos estão em pleno vigor, sendo possível a instituição de cláusula de arbitragem nos contratos de consumo, obedecendo-se à bilateralidade na contratação e a forma da manifestação da vontade, garantindo-se a manifestação de comum acordo pelas partes.

O tema foi objeto de análise no Recurso Especial n. 1.169.841-RJ, tendo o STJ destacado que por ocasião da entrada em vigor da Lei de Arbitragem, vieram a coexistir de forma harmônica três regramentos com distintos graus de especificidade, quais sejam: a) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes, em detrimento da jurisdição estatal; b) a regra específica do artigo 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96, com aplicação aos contratos de adesão genéricos, restringindo a eficácia da cláusula compromissória; e c) a regra ainda mais específica do art. 51, VII, do CDC, que incide sobre os contratos de consumo, de adesão ou não, com a imposição de nulidade de cláusula que estabeleça a utilização compulsória da arbitragem, mesmo que preenchidos os requisitos do art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem. Segundo Ferreira, Ferreira e Rocha (2019, p. 94) é possível a aplicação dos artigos

51, VII do CDC e 4º, § 2º, da Lei 9.307/96, desde que a eficácia da cláusula fique subordinada à iniciativa do consumidor de instituir a arbitragem, ou sua concordância expressa, não se podendo cogitar o uso compulsório da arbitragem. Nesse sentido também já se manifestou o STJ em apreciação ao REsp n. 1.169.841-RJ, ao apontar que o art. 51, VII do CDC se limita a proibir a adoção prévia e compulsória da arbitragem, por ocasião da celebração do contrato, mas não impede a sua instauração posterior, desde que exista consenso entre as partes e, especialmente, o consentimento do consumidor (no mesmo sentido confira-se: REsp 1.628.819/MG).

No REsp 1.785.783/GO, a conclusão foi a mesma, tendo sido destacado que pelo conteúdo do art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem, mesmo se a cláusula compromissória estiver na mesma página de assinatura do contrato, se forem observados os destaques necessários, conforme determina o CDC, ela será considerada válida. Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 267), de forma contrária ao consignado no REsp 1.785.783/GO, observam que o simples destaque em negrito da cláusula e a assinatura específica não protegem de forma efetiva o consumidor, que na prática poderá considerar que se trata apenas de mais uma cláusula em negrito no contrato, gerando dúvida quanto ao significado da sua escolha.

A mesma Corte de Justiça, no julgamento do REsp 1.189.050/SP, assentou que não existe oposição à arbitragem no CDC, que até incentivaria a sua adoção, sendo vedada apenas a imposição da cláusula compromissória, reconhecendo que não existe qualquer incompatibilidade entre os artigos 51, VII, do CDC e 4º, § 2º, da Lei n. 9.307/96 e que para conciliá-los e garantir maior proteção ao consumidor, a cláusula compromissória só terá eficácia no caso de o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concordar de forma expressa com a sua instituição. Sobre o assunto, Rodvalho (2016, p. 121-122) destacou que enquanto o CDC protege o que se presume vulnerável, a Lei de Arbitragem visa proteger o “efetivamente hipossuficiente”, aplicando-se as duas normas nos casos em que há disparidade de forças entre os contratantes, sendo essa diferença de forças presumida no CDC e concretamente aferida na Lei de Arbitragem.

Andrighi (2006, p. 19), pondera que não se deve fechar os olhos à realidade, considerando que ainda é incipiente a adoção da arbitragem na resolução de disputas de consumo e que, apesar disso, já existe notícia da má utilização desse instrumento pelos fornecedores de serviço ou produto. Para Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 267) “Na hipótese de o próprio consumidor tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, não existem maiores dúvidas quanto à plena regularidade do processo arbitral”, servindo a sua iniciativa de prova de atuação com liberdade, consciência e autonomia na manifestação da sua vontade.

Por outro lado, a situação seria bem mais complexa no caso de o fornecedor tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, pois não haveria prova antecipadamente constituída da liberdade, consciência e autonomia da manifestação de vontade do consumidor, tratando-se de caso que demandaria maior grau de cautela na análise (FICHTNER; MANNHEIMER; MONTEIRO, 2019, p. 268). Partindo-se da observação da doutrina e da jurisprudência sobre o tema, observa-se que, no caso em estudo (REsp nº 1.1742.547) a adesão voluntária dos consumidores acabou inviabilizando o acesso ao Judiciário. A relatora do recurso, Ministra Nancy Andrighi seguindo a jurisprudência do STJ e a doutrina exposta, afirmou que o inciso VII do artigo 51 do CDC se limita a vedar a adoção prévia e compulsória do instituto da arbitragem no momento da celebração do contrato, interpretando que isso não promove impedimento

posterior, diante do litígio, havendo consenso entre as partes. Assim, é possível a utilização da arbitragem para a resolução de litígios oriundos das relações de consumo, desde que não seja imposta pelo fornecedor ou quanto a iniciativa da instauração for do consumidor, ou ainda caso o consumidor concorde expressamente com iniciativa do fornecedor quanto à opção pela arbitragem.

A relatora contemplou que, no caso em questão, os consumidores celebraram de modo autônomo e voluntário em relação ao contrato de compra e venda, um termo de compromisso, participando ativamente do procedimento arbitral. Posto que os recorrentes aceitaram tal participação com a assinatura posterior do termo de compromisso arbitral, o recurso foi negado. A cláusula compromissória seria nula caso tivesse sido imposta aos consumidores, mas é possível instaurar o procedimento arbitral de modo compulsório nas relações de consumo uma vez havendo concordância posterior das partes por esse mecanismo de solução alternativa de conflitos. Essa decisão corroborou com a aplicabilidade da arbitragem, bem como da validade da convenção arbitral em relações de consumo, desde que esteja presente a autonomia da vontade das partes considerando o ato contratual. Diante disso, os autores devem ser submetidos ao procedimento arbitral com o qual concordaram espontaneamente.

Segundo Lima (2018) a autonomia da vontade é contemplada como o princípio dominante da arbitragem, de modo que o instituto só pode ser acionado nas hipóteses previstas em lei de um modo voluntariado por ambas as partes. No caso em questão, verificou-se que, uma vez ocorrida a arbitragem nesse tema (mesmo que em caráter posterior) não se torna mais possível que o consumidor leve a mesma matéria a juízo, sendo uma nova exceção do acesso à justiça como direito fundamental, circunstância que será abordada mais adiante. O artigo 3º da Lei de Arbitragem determina que as partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao procedimento arbitral a partir da convenção de arbitragem, sendo a cláusula compromissória e o compromisso arbitral. De acordo com Pinho e Mazzola (2017) pela cláusula compromissória as partes se comprometem a submeter à arbitragem os litígios possíveis, enquanto no compromisso arbitral é efetivamente submetido o conflito ao procedimento da arbitragem, indicando nomes das partes, dos árbitros, matéria em discussão, lugar da sentença arbitral, além da estipulação das regras do procedimento, respeitando os limites locais. Instaurada a convenção de arbitragem de modo voluntário, não há razão para 'voltar atrás' em relação ao procedimento. Diante disso, será promovida uma análise quanto à razoável duração do processo em matéria consumerista a partir desse julgado.

De acordo com Oliveira e Nunes (2018, p. 72) "o fim da cultura litigiosa tem por objetivo a verdadeira efetivação do acesso à justiça, garantindo ao cidadão o respeito ao devido processo legal e à razoável duração do processo", reconhecendo que esse último princípio não vem sendo respeitado no caso brasileiro em virtude da morosidade do Judiciário que se justifica pela alta demanda de ações judiciais apreciada por este. Assim, a arbitragem pode ser contemplada como um meio de promover o atendimento da apreciação das demandas em um tempo razoável. Uma vez optado pelo procedimento arbitral, tem-se que é através dele que se dará a solução da controvérsia, não sendo possível 'voltar atrás' para submeter eventual direito consumerista a juízo para a mesma matéria. Foi justamente isso que aconteceu no REsp nº 1.742.547, onde os consumidores pactuaram a opção pela arbitragem, sendo essa a via ideal para a solução do litígio e não mais a via judicial.

Em seu parecer sobre o Recurso Especial supramencionado, Rover (2019) apontou que, uma vez que um consumidor assina contrato de adesão na relação de consumo e, posteriormente, de modo voluntário, concorda expressamente com a utilização do instituto da arbitragem, ele não pode mais buscar amparo no Judiciário para a resolução do conflito, uma vez que embora a legislação consumerista vede ação prévia e compulsória da arbitragem no momento da celebração de contrato, não há impedimento posterior uma vez que a arbitragem seja acordada de modo consensual entre as partes. Conforme apresentado anteriormente no presente estudo, um dos preceitos fundamentais dos Direitos do Consumidor reside no princípio da vulnerabilidade, o qual reconhece a hipossuficiência do consumidor e a necessidade de sua proteção. Nesse sentido, poderia ser verificada uma possível afronta ao princípio da vulnerabilidade no julgamento do REsp nº 1.742.547 caso o fornecedor tivesse feito uso de sua posição privilegiada para obrigar os consumidores a optarem pela arbitragem. Contudo, isso não se confirmou na prática, de modo que a interpretação do inciso VII do artigo 51 do CDC pode ser contemplada como adequada, posto que a legislação consumerista não versa sobre adesão posterior.

Ao considerar o exposto, cumpre-se indagar: a decisão proferida no julgamento do REsp nº 1.742.547 implica em uma nova exceção ao acesso à justiça como direito fundamental ao impedir a apreciação em juízo de uma mesma matéria diante da submissão ao procedimento arbitral? Cumpre-se valer, para responder a esse questionamento, do entendimento de Sadek (2009) no qual a autora aponta que para a efetividade de os direitos o acesso à justiça é considerado fundamental, uma vez que os direitos só se realizam diante da real possibilidade de reclamá-los perante tribunais parciais e independentes, de modo que, havendo qualquer impedimento ao direito de acesso à justiça, há limitações ou mesmo impossibilidade da efetivação da cidadania:

De fato, pouco significam os direitos se não houver mecanismos para sua concretização. A possibilidade real de recurso à justiça é a condição básica para esta aproximação entre a igualdade formal e a substantiva. Ou caso se prefira, trata-se da possibilidade de se passar da intenção para a prática. Acesso à justiça tem um significado mais amplo que acesso ao Judiciário. Acesso à justiça significa a possibilidade de lançar mão de canais encarregados de reconhecer direitos, de procurar instituições voltadas para a solução pacífica de ameaças ou de impedimentos a direitos. O conjunto das instituições estatais concebidas com a finalidade de afiançar os direitos designa se sistema de justiça (SADEK, 2009, p. 175).

Deste modo, ao partir do pressuposto de que o acesso à justiça se resumiria ao acesso ao Judiciário, estaríamos diante de uma verdadeira afronta ao Diploma Constitucional de 1988 no julgamento do REsp nº 1.742.547, inclusive violando a efetivação da cidadania dos consumidores ao afastá-los da prestação jurisdicional. No entanto, tem-se que no caso em tela, o acesso à justiça foi reconfigurado, diante da opção e da apreciação do procedimento arbitral. Cumpre-se apresentar diante disso o entendimento de Condado (2008), que contempla que a arbitragem brasileira atende aos pressupostos fundamentais do Diploma Constitucional de 1988, aproximando-se dos anseios do povo em conviver com uma justiça rápida, segura, desburocratizada e de fácil acesso. O direito constitucional à jurisdição é defendido no campo doutrinário como o mais fundamental dentre as obrigações estatais e, por isso, geralmente é feita uma associação direta entre o acesso à justiça e os tribunais, uma visão que, para a

autora do referido estudo, não mais se sustenta. Para a autora, o acesso formal à justiça, a partir do acionamento do Poder Judiciário não é contemplado como o melhor modelo e tampouco como o modelo que proporciona um maior acesso à justiça, sendo necessária uma acepção mais ampla que proporcione um acesso ao cidadão, não tão somente aos tribunais e ao resultado da prestação jurisdicional, mas sim de uma ordem jurídica justa. Ao fazer uso da arbitragem, o cidadão obtém a solução do conflito, porém, caso não ocorra o cumprimento do acordo, o mesmo continua com amparo do poder estatal para que o mesmo faça uso de sua autoridade e monopólio de coação, fazendo uso do Judiciário e da Execução forçada:

[...] é hora de abrir os horizontes e trilhar caminhos alternativos, visualizando-se, pois que, pela arbitragem, ter-se-á uma maior amplitude do acesso à justiça, amoldando-se às exigências do bem comum. Ressalte-se que ao Poder Judiciário cabe velar pela legalidade e, sobre múltiplos aspectos, pela aplicação e interpretação da Lei nº 9.307/96. Noutra perspectiva, acrescenta-se que a objetivação de um instituto (a arbitragem) constitui-se num processo social, que pode ser retardado ou estimulado, segundo a atuação dos agentes humanos com ele relacionado e, na criação do hábito da arbitragem, importante é a orientação que os advogados e os operadores do direito derem a seus clientes, quanto à opção pelo processo arbitral (CONDADO, 2008, p. 87).

Ao analisar o REsp nº 1.742.547 é possível falar não de uma vedação ao acesso à justiça, posto que este deve dar-se a partir do procedimento arbitral, esse sim efetivamente regulado pela legislação no Estado Democrático de Direito. Fala-se, então, em uma exceção ao acesso ao Judiciário diante do posterior aceite das partes à convenção de arbitragem na relação de consumo. No mesmo sentido, ao considerar o Recurso Especial como um todo, só se poderia falar em um verdadeiro impedimento ao acesso à justiça caso, diante do não-cumprimento do acordado no procedimento arbitral, o Judiciário se recusasse a defender os interesses dos consumidores lesados.

Silva (2005) aponta para dois caminhos para a significação do acesso à justiça, sendo o primeiro relacionado à compreensão do acesso à justiça como um sinônimo de acesso ao Poder Judiciário e o segundo caminho o entendimento do acesso à justiça através de uma escala de valores e direitos fundamentais para o homem, transcendendo a judicialização e, portanto, não se encerrando no acesso ao Judiciário. Esse entendimento preconiza duas perspectivas para o ensaio analítico do REsp nº 1.742.547: a) ao considerar o acesso ao Poder Judiciário como um sinônimo do acesso à justiça, é constatado um impedimento de acesso em função dos consumidores; e, b) ao considerar o acesso à justiça em uma perspectiva ampla e sua definição moderna, tem-se que o instituto da arbitragem cumpre os preceitos do acesso à justiça, uma vez que a arbitragem não seria concebida como compulsória, diante do aceite voluntário dos consumidores.

Considera-se assim, partindo da segunda perspectiva, a constatação de que a decisão do REsp nº 1.742.547 representa uma nova exceção ao acesso à justiça como direito fundamental, o que não representa uma afronta ao exercício da cidadania e ao acesso à justiça em si, mas sim o afastamento da judicialização de matéria a ser apreciada diante da instauração do procedimento arbitral. Não houve, no caso em tela, uma coação do Poder Judiciário em função dos consumidores se abstendo da apreciação judicial, mas sim uma apreciação dos dispositivos legais no qual foi considerado o aceite das partes com a convenção arbitral. Também não fora afrontado o princípio da vulnerabilidade do consumidor, ainda concebido

como a parte hipossuficiente na relação de consumo, posto que em nenhum momento os consumidores foram forçados a aceitar o instituto da arbitragem, o qual é reconhecido como uma possibilidade para otimizar e alcançar de modo mais contundente o princípio da razoável duração do processo.

O grande empecilho para a obtenção de uma decisão mais célere para o caso em questão parte justamente da judicialização do caso. Ao submeter o caso para o procedimento arbitral, pode-se fazer valer dos ensinamentos de Rodvalho (2017), que aponta para os principais atrativos do instituto: especialidade do julgador, celeridade, flexibilidade e confiabilidade. A legislação estabelece um prazo fixado de seis meses para seu fim e, ainda que não seja incomm sua prorrogação, os procedimentos arbitrais costumam chegar ao fim em pouco mais de um ano, com provas e audiências constituídas para a sentença final sem cabimento de recurso para a impugnação. Deste modo, é possível afirmar que a arbitragem é um caminho para a efetivação do princípio da razoável duração do processo, ainda que o Recurso Especial analisado possua nuances bastante específicas.

Entretanto, para que seja viabilizado o uso da arbitragem em matéria de direito do consumidor é preciso afastar a possibilidade da ausência de recursos financeiros para a instauração do procedimento arbitral, evitando-se a denominada impecuniosidade da arbitragem. Cabral (2019, p. 77), em obra específica sobre o tema, observa que apesar da arbitragem não ser em geral cara, os valores necessários para a instauração e o seu prosseguimento podem impedir o uso desse mecanismo por pessoa que tenha celebrado convenção de arbitragem, especialmente durante os períodos de crises econômicas que impactam a todos. Fichtner, Mannheimer e Monteiro (2019, p. 61) após apontarem que não existem dados estatísticos que demonstrem o custo da arbitragem, afirmaram que o custo inicial para iniciar o procedimento, tais como taxa de registro e taxa de administração e honorários dos árbitros possuem um valor nominal imediato geralmente maior do que aquele necessário ao ajuizamento de uma ação judicial, mas ponderaram que esse valor nominal maior representaria uma economia para as partes se diluído no tempo em que normalmente costuma durar um processo na justiça estatal, com a redução de juros e acréscimos legais, bem como com a eliminação do custo de gestão de um processo judicial por vários anos.

Na justiça estatal, de acordo com o artigo 82 do CPC, ressalvadas as disposições concernentes à justiça gratuita, constitui incumbência das partes prover as despesas dos atos que realizarem ou requererem no processo, inclusive com a antecipação do pagamento dos atos processuais que desejam praticar. Nas relações de consumo, é comum ainda a aplicação do artigo 6º, VIII do CDC, com a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, quando, a critério do juiz, for verossímil a sua alegação ou quando for ele hipossuficiente, com a determinação para que o fornecedor realize o pagamento antecipado dos atos processuais, como os custos com a produção de uma prova pericial, por exemplo.

Nas arbitragens institucionais, Cabral (2019, p. 80) aponta que caso uma parte não tenha possibilidade para arcar com os custos necessários para a instauração ou prosseguimento da arbitragem, a outra poderá efetuar o pagamento, sob pena de suspensão ou encerramento do procedimento. A situação é ainda mais complexa diante da ausência de dever do Estado em oferecer assistência para o cidadão nas arbitragens, não havendo ainda a chance de se beneficiar da assistência judiciária (CABRAL, 2019, p. 81-82).

Surgiria, então, a possibilidade de uma lesão ou ameaça a direito deixar de ser analisada pelo árbitro ou tribunal arbitral e a parte ainda ser obstada de dirigir a sua pretensão ao Judiciário, em razão da convenção de arbitragem (CABRAL, 2019, p. 82). Diante dessa lacuna legislativa, sugere-se nos estreitos limites impostos no presente estudo com relação à questão, que a antecipação do pagamento dos custos do procedimento arbitral sempre seja de responsabilidade do fornecedor, podendo as partes dispor sobre a responsabilidade pelo pagamento dos custos do procedimento arbitral ao final da disputa, de forma consensual, observando-se, especialmente, o consentimento do consumidor nesse ponto. Caso a convenção seja omissa, sugere-se a aplicação do entendimento de Ferreira, Ferreira e Rocha (2019, p. 286-287) para as arbitragens em geral, com a adoção do regulamento da instituição arbitral, se as partes não convencionaram em sentido contrário. Em último caso, caberá aos árbitros a fixação (FERREIRA; FERREIRA; ROCHA, 2019, p. 287). Retornando para a questão do acesso à justiça, é importante ainda apontar para o seguinte contraponto, sob o qual grifo:

[...] destaca-se o princípio do acesso à justiça, o qual serve para existir um processo ao mesmo tempo em que protege o interesse do cidadão quanto à intervenção do Estado para garantia da tutela jurisdicional. O princípio do acesso à justiça por vezes é chamado de direito de ação ou mesmo da inafastabilidade do controle jurisdicional. **É uma garantia de cidadania, onde o Estado deve permitir facilmente o acesso à justiça, não podendo, em hipótese alguma o legislador elaborar normas que dificultam ou impossibilitem o acesso, não só ao judiciário, mas de uma forma global a todas as suas manifestações mantendo sempre a igualdade de acesso ao sistema** (CANZI, 2012, p. 1, grifo do autor).

No REsp nº 1.742.547 permanece clara a opção dos consumidores em não haver interesse pelo procedimento arbitral, mas sim pelo processo judicial, independentemente da primeira alternativa ser considerada mais célere, eficiente e alinhada ao princípio da razoável duração do processo. Embora a maior parte da doutrina jurídica sobre o tema não considere o acesso ao Poder Judiciário como um sinônimo de acesso à justiça, há autores como Canzi (2012) que compreendem que, embora o acesso à justiça tenha um significado amplo e que compreenda outros meios adequados de resolução de controvérsias, o fácil acesso ao Judiciário seria uma de suas perspectivas fundamentais do acesso à justiça como um todo, o que reforça a tese de duas correntes de pensamento para a interpretação do Recurso Especial analisado ao longo do desenvolvimento do presente estudo.

Schiavi (2015) reitera que o acesso à justiça e o princípio da duração razoável do processo devem ser harmônicos, de modo que a duração razoável não pode ser justificada para encurtar o tiro processual, mas sim pela celeridade do procedimento e diminuição da burocracia processual, eliminando diligências inúteis que estejam cada vez mais acessíveis ao cidadão. Diante disso, o autor aponta que o comportamento das partes no processo é considerado indispensável para a solução rápida do conflito. Havendo colaboração entre as partes, sobretudo com honestidade e boa-fé nas alegações, o processo se resolve com maior brevidade, produzindo uma decisão com mais justiça e alinhada à realidade, sendo que esse mesmo entendimento é levado para a concepção da via arbitral. Mesmo ao considerar a arbitragem como um procedimento mais alinhado ao princípio da duração razoável do processo, o comportamento das partes é outro ponto a ser considerado no resultado do REsp nº 1.742.547: os consumidores manifestaram claramente que buscavam a opção pela via judicial para a resolução da controvérsia com o fornecedor, o que pode indicar uma convivência hostil entre

as partes, afastando a possibilidade de alcance de uma decisão arbitral que produza efeitos considerados 'justos' por ambas as partes. No caso em questão, o procedimento arbitral já foi contemplado, porém o possível risco é o de desvirtuamento do instituto, sobretudo devido ao fato de que, mesmo diante do aceite dos consumidores na celebração da arbitragem, restou clara a não-intenção dos consumidores em efetivamente acionar o instituto.

O grande mérito do instituto da arbitragem se deve ao fato de que as partes voluntariamente fazem a opção pelo instituto. Seria mais prudente, nesse sentido, permitir o acesso ao Poder Judiciário diante da insatisfação de qualquer uma das partes com o procedimento arbitral. A criação de meios adequados de resolução de conflitos não significa que tais alternativas devam ser impostas aos cidadãos, mesmo diante de eventual aceite prévio ou posterior à celebração do contrato comercial. De fato, uma vez que o julgamento do REsp nº 1.742.547 se deu em um momento recente, há poucos estudos e pareceres sobre as repercussões jurídicas da decisão, de modo que o presente estudo partiu do embasamento teórico realizado nos capítulos anteriores para alcançar conclusões originais ao problema exposto. Espera-se que, com os resultados oriundos da elaboração do presente estudo, sejam realizadas outras análises e publicações relevantes sobre o tema.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise do REsp nº 1.742.547 realizada ao longo do presente estudo verificou-se que a Arbitragem de fato pode ser apontada como um mecanismo de efetivação dos Direitos do Consumidor e do Princípio da Razoável Duração do Processo, sobretudo ao considerar que este segundo vem sendo amplamente prejudicado pela incapacidade do Judiciário em produzir decisões que sejam ao mesmo tempo céleres e eficientes, o que fora analisado de modo concomitante à perspectiva da grande demanda de processos judiciais presentes nos tribunais brasileiros.

Em contrapartida, a decisão do Recurso Especial aqui analisado, trouxe uma série de outras controvérsias, envolvendo inclusive o princípio da razoável duração do processo e a possibilidade de constituição de uma nova exceção ao acesso à justiça como direito fundamental. A discussão envolvendo essa segunda perspectiva contempla duas visões de pensamento: a primeira contempla o acesso à justiça como um sinônimo do acesso ao Judiciário, o que implicaria em um impedimento do acesso à justiça; já a segunda, que dispõe sobre uma visão mais moderna e abrangente do acesso à justiça, compreende que o instituto da arbitragem representa o acesso à justiça em si, havendo apenas uma nova regra de exceção do acesso ao Judiciário. Verificou-se também que o acionamento do instituto da arbitragem está mais alinhado aos pressupostos contidos no princípio da razoável duração do processo nas ações que envolvem os Direitos do Consumidor. No entanto, a decisão do REsp nº 1.742.547, embora de interpretação adequada da legislação que a embasou, pode proporcionar o desvirtuamento do instituto, posto que fica clara a não-intenção dos consumidores em submeter a lide para a via arbitral, mas sim para a via judicial. Embora não haja coação e tenha sido configurada a autonomia de vontade dos consumidores na adesão da arbitragem posterior à celebração do contrato, poderia ser mais adequado apreciar o pedido judicialmente. Deste

modo, mesmo em que pesem críticas sobre a decisão em questão, o Judiciário só poderia ser acionado no caso analisado diante do não-cumprimento dos acordos celebrados com a instauração do procedimento arbitral. O acesso à justiça foi assegurado a partir da concessão da apreciação pela via arbitral, assegurando a razoável duração do processo, independentemente do arrependimento das partes pela opção da arbitragem.

REFERÊNCIAS

- ALVIM, A. *et al. Código do consumidor comentado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1991.
- AMARAL JÚNIOR, A. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991.
- AIRES NETO, A.W. *Princípio da razoável duração do processo: contribuição ao desenvolvimento de legislação e medidas que o levem a efeito*. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2012.
- APRIGLIANO, R. C. *A ordem pública no direito processual civil*. 2010. 329 p. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2010.
- ALMEIDA, C.F. *Os direitos dos consumidores*. Coimbra: Almedina, 1982.
- ANDRIGHI, F. N. Arbitragem nas relações de consumo. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo: RT, ano 3, n. 9, p. 19, abr./jun. 2006.
- BENJAMIN, H. Senadonotícias. *Herman Benjamin, ministro do STJ: O CDC é o habeas corpus do consumidor*. 16 mar. 2009. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2009/03/16/herman-benjamin-ministro-do-stj-o-cdc-e-o-habeas-corpus-do-consumidor>. Acesso em: 11 nov. 2020.
- BRASIL. STJ, 3ª T., *REsp 819.519/PE*, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 09.10.07, DJe 23.03.11.
- BRASIL. STJ, 3ª T., *REsp 1.169.841/RJ*, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 06.11.12, DJe 14.11.12.
- BRASIL. STJ, 3ª T., *REsp 1.628.819/MG*, rel. Nancy Andrighi, v.u., j. 27.02.18, DJe 15.03.18.
- BRASIL. STJ, 3ª T., *REsp 1.742.547/MG*, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 18.06.19, DJe 21.06.19.
- BRASIL. STJ, 3ª T., *REsp 1.785.783/GO*, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 05.11.19, DJe 07.11.19.
- BRASIL. STJ, 4ª T., *AgRg nos EDcl no Ag 1.101.015/RJ*, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, j. 17.03.11, DJe 23.03.11.
- BRASIL. STJ, 4ª T., *AgInt no AREsp 1.152.469/GO*, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 08.05.18, DJe 18.05.18.
- BRASIL. STJ, 4ª T., *REsp 1.189.050/SP*, rel. Min. Luis Felipe Salomão, v.u., j. 01.03.16, DJe 14.03.16.
- CABRAL, T. D. D. *Impecuniosidade e Arbitragem: uma análise da ausência de recursos financeiros para a instauração do procedimento arbitral*. São Paulo: Quartier Latin, 2019.
- CANZI, K.N.C. *O princípio do acesso à justiça e o processo eletrônico*. UNOESC, 2012.
- CARMONA, C.A. *Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- CARVALHO, M. Princípios Gerais do CDC e Direitos Básicos do Consumidor. *Cadernos do Curso de Extensão de Direito do Consumidor*, n. 1, 2013. Disponível em: [TJRJwww.emerj.tjrj.jus.br/publicacoes/cadernos_de_direito_do_consumidor/edicoes/cadernos_de_direito_do_consumidor_9.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/publicacoes/cadernos_de_direito_do_consumidor/edicoes/cadernos_de_direito_do_consumidor_9.pdf). Acesso em: nov. 2019.
- CASADO FILHO, N. *Arbitragem Comercial Internacional e Acesso à Justiça: o novo paradigma do Third Party*. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da PUC/SP, São Paulo, 2014.
- CONDADO, E.C.G. *A Arbitragem como Instrumento Eficaz de Acesso à Justiça*. Dissertação (Pós-Graduação em Direito) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.
- COSTA, P.J.A. *O acesso à justiça como direito fundamental de todos os cidadãos*. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2013.

CRETELLA NETO, J. *Comentários à lei de arbitragem brasileira*. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

DIDIER JÚNIOR, F.; ZANETI JÚNIOR, H. Justiça Multiportas e tutela adequada em litígios complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: ZANETI JÚNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

DINAMARCO, C. R. *A Instrumentalidade do Processo*. São Paulo: Malheiros, 2008.

DINAMARCO, C. R. *Arbitragem na teoria geral do processo*. São Paulo: Malheiros, 2013.

FERREIRA, O.A.V.A; FERREIRA, D.C.F.A.A; ROCHA, M.L. *Lei de Arbitragem Comentada Artigo por Artigo*. Editora JusPODIVM, 2019.

FICHTNER, J. A.; MANNHEIMER, S. N; MONTEIRO, A. L. *Teoria geral da arbitragem*. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

FIGUEIRA JUNIOR, J. D. *Manual da arbitragem*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

FURTADO, P; BULOS, U. L. *Lei de arbitragem comentada*. São Paulo: Saraiva, 1997.

GOIÁS. Tribunal de Justiça. TJGO, 5ª Câmara Cível, *Apelação 0237312.21.2016.8.09.0137*, rel. Delintro Belo de Almeida Filho, j. 22.03.2018.

GRINOVER, A. P; BENJAMIN, A. H. V.; FINK, D. R.; FILOMENO, J. G. B.; WATANABE, K.; NERY JÚNIOR, N.; DENARI, Z. *Código brasileiro de defesa do consumidor*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

LEVY, D; PEREIRA, G.S.J (Coord.). *Curso de Arbitragem*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

LIMA, P.E.C. A Escolha da Lei Aplicável à Convenção de Arbitragem. *RJLB*, ano 4, n. 3, 2018.

LEMES, S. F. *O Uso da Arbitragem nas Relações de Consumo*. 12 ago. 2003. Disponível em: http://www.arbitragem-santos.com.br/conteudo/noticia_27.htm. Acesso em: 1 nov. 2020.

MARQUES, C. L. *Contratos no Código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARIMPIETRI, F. *Direito material do consumidor*. Salvador: Endoquality, 2001.

MIRAGEM, B. *Direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MOLOGNI, C.K.F; PIEROTTI, S.M. Do Direito À Razoável Duração Do Processo: Necessidade De Se Equacionar O Processo Célere Com As Garantias De Defesas Mínimas. *Revista do Direito Privado da UEL*, v. 3, n.1, 2009 .

NALINI, J. R. É urgente construir alternativas à justiça. In: ZANETI JÚNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

NERY JR., N. *et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004, 582 p.

NUNES, C.L.G. O Princípio da Razoável Duração do Processo e Seus Critérios de Definição no âmbito do Sistema Interamericano de Direitos Humanos: Um Estudo do Caso Damião Ximenes Lopes. *Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional*, v. V, n. 1, p. 35-58, dez. 2017.

OLIVEIRA, P.R.L; NUNES, T. Sistema Multiportas Para Solução Adequada De Conflitos De Interesses: Mediação, Conciliação E Arbitragem. *Direito & Realidade*, v. 6, n. 6, p. 56-74, 2018.

OLIVESKI, P.M. *Acesso à justiça*. Ijuí : Editora Unijuí, 2013. (Coleção Educação a Distância)

PINHO, H.D.B; MAZZOLA, M. A Cooperação Como Elemento Estruturante Da Interface Entre O Poder Judiciário E O Juízo Arbitral. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Rio de Janeiro. ano 11, v 18, n. 3, set./dez. 2017. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/31693/22428>. Acesso em: nov. 2019.

ROCHA, S. L. F. A cláusula compromissória prevista na lei 9.307, de 23.09.1996 e as relações de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 21, jan. 1997 .

RODOVALHO, T. Aspectos Introdutórios da Arbitragem. In: MOTTA JR., A et al. *Manual de Arbitragem para Advogados*. Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil (CACB): OAB, Comissão Especial de Mediação, Conciliação e Arbitragem, 2017.

RODOVALHO, T. *Cláusula Arbitral nos Contratos de Adesão*. São Paulo: Almedina, 2016.

ROVER, T. Consumidor que aceita arbitragem não pode recorrer ao Judiciário, decide STJ (Internet). *CONJUR*, ago. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-ago-16/consumidor-aceita-arbitragem-nao-recorrer-judiciario>. Acesso em : nov. 2019.

SADEK, M.T.A. *Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. p. 170-180 .

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. TJSP, 3ª Câmara de Direito Privado, *Apelação Cível 1019669-24.2014.8.26.0554*, rel. Des. Carlos Alberto de Salles, j. 17.01.17.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. TJSP, 6ª Câmara de Direito Privado, *Agravo de instrumento 0166160-98.2012.8.26.0000*, rel. Des. Paulo Alcides, j. 30.08.12.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. TJSP, 8ª Câmara de Direito Privado, *Apelação Cível 3001192-12.2013.8.26.0114*, rel. Des. Grava Brazil, j. 30.06.16.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. TJSP, 25ª Câmara de Direito Privado, *Apelação Cível 1050534-29.2017.8.26.0100*, rel. Des. Hugo Crepaldi, j. 16.08.18.

SCHIAVI, M. *O Novo Código de Processo Civil e o Princípio da Duração Razoável do Processo (Internet)*. TRF7, 2015. Disponível em: www.trt7.jus.br/escolajudicial/arquivos/files/busca/2015/NOVO_CPC_E_O_PRINCIPIO_DA_DURACAO_RAZOAVEL_DO_PROCESSO_-_Mauro.pdf. Acesso em: nov. 2019.

SILVA, A. S. *Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário*. Barueri: Manole, 2005.

SILVA, P. C. O Acesso ao Sistema Judicial e os Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias: Alternatividade Efetiva e Complementaridade. In: ZANETI JÚNIOR, H.; CABRAL, T. N. X. (coord.). *Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

SILVA, E.M. A garantia constitucional da razoável duração do processo e a defesa do Estado. Brasília. *Revista de Informação Legislativa*, ano 43, n. 172, out./dez. 2006. Disponível em <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/93271/Silva%20Enio.pdf?sequence=4>. Acesso: nov. 2019.

SOARES, E.C; ALVES, F.B. Princípios Do Contraditório E Da Ampla Defesa: Óbice Para A Efetiva Aplicação Do Princípio Da Razoável Duração Do Processo? *Revista Notices, [s.l.]*, v. 6, n. 6, mar. 2017.

SOARES, R. M. F. O discurso principiológico do código brasileiro de defesa do consumidor. *Rev. Ciênc. Juríd. Soc. UNIPAR*, Umuarama, v. 18, n. 2, p. 187-200, jul./dez. 2015.

THEODORO JÚNIOR, H. *Curso de direito processual civil*. 39. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, v. III.

ZAVASCKI, T. A. *Antecipação de Tutela*. São Paulo: Saraiva, 1997.

Recebido/Received: 26.06.2020.

Aprovado/Approved: 26.12.2020.