RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano V, v.1 2025. | submissão: 31/08/2025 | aceito: 02/09/2025 | publicação: 04/09/2025

A Arbitragem nas Relações de Consumo: Desafios e Diretrizes para uma Proteção Efetiva do Consumidor

Arbitration in Consumer Relations: Challenges and Guidelines for Effective Consumer Protection

Elival Tomaz Santos Júnior
Dione Day Maria Pires Chaves
Tatiana do Nascimento da Silva

RESUMO
O artigo analisa a aplicação da arbitragem nas relações de consumo no Brasil, destacando os conflitos entre a Lei de Arbitragem e o Código de Defesa do Consumidor. A pesquisa evidencia que, embora a arbitragem ofereça celeridade e especialização, sua utilização enfrenta desafios diante da vulnerabilidade do consumidor e da necessidade de assegurar acesso efetivo à justiça. São examinadas experiências internacionais, como as de Portugal e França, que adotam mecanismos de gratuidade, fiscalização estatal e transparência. A partir dessas referências, o estudo propõe diretrizes para um modelo brasileiro mais equitativo, que inclua consentimento informado, custos reduzidos, supervisão pública e harmonização legislativa. Conclui-se que a arbitragem deve ser instrumento complementar ao Judiciário, capaz de fortalecer a proteção do consumidor e promover equilíbrio nas relações de mercado.
Palavras-chave: Arbitragem; Relações de Consumo; Vulnerabilidade; Acesso à Justiça; Proteção do Consumidor.

ABSTRACT
This article examines the application of arbitration in consumer relations in Brazil, highlighting the conflicts between the Arbitration Law and the Consumer Protection Code. The study shows that, while arbitration provides speed and specialization, its use raises challenges due to consumer vulnerability and the need to guarantee access to justice. International experiences, such as those from Portugal and France, are analyzed, emphasizing free access, government oversight, and transparency. Based on these references, the article proposes guidelines for a fairer Brazilian model, including informed consent, reduced costs, public supervision, and legislative harmonization. It concludes that arbitration should be a complementary instrument to the Judiciary, strengthening consumer protection and promoting balance in market relations.
Keywords: Arbitration; Consumer Relations; Vulnerability; Access to Justice; Consumer Protection.

1. INTRODUÇÃO

A proteção do consumidor ocupa posição de destaque no ordenamento jurídico brasileiro, não apenas como direito fundamental — assegurado no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal —, mas também como princípio estruturante da ordem econômica, previsto no art. 170, V. Essa dupla consagração revela que a tutela do consumidor não se limita a um ideal normativo abstrato: ela se apresenta como instrumento indispensável para equilibrar relações historicamente marcadas pela desigualdade de poder e pela assimetria informacional entre fornecedores e adquirentes de bens ou serviços.

Nesse contexto, a arbitragem desponta como método alternativo de solução de conflitos capaz de oferecer celeridade, especialização e eficiência técnica. Entretanto, sua aplicação no campo das relações de consumo está longe de ser pacífica. De um lado, o Código de Defesa do Consumidor (art. 51, VII) veda a imposição compulsória desse procedimento; de outro, a Lei nº 9.307/1996 admite a cláusula compromissória em contratos de adesão, desde que o consumidor manifeste consentimento expresso e posterior ao litígio (art. 4º, § 2º). Essa coexistência normativa tem originado interpretações divergentes na doutrina e na jurisprudência, ora favorecendo a desjudicialização, ora reforçando a necessidade de preservar o acesso ao Judiciário.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

O desafio central, portanto, está em harmonizar a agilidade e a eficiência da arbitragem com o dever constitucional e legal de proteção da parte vulnerável Doutrinadores como Rizzatto Nunes e Fernanda Sirotsky Scaletcky ressaltam que a validade e a legitimidade da arbitragem consumerista dependem de requisitos como consentimento livre, custos acessíveis e imparcialidade efetiva. Sem essas garantias, a arbitragem corre o risco de se transformar em barreira ao acesso à justiça, em vez de instrumento de fortalecimento da cidadania.

Partindo dessa problemática, este estudo propõe-se a examinar criticamente o papel da arbitragem nas relações de consumo, identificando seus potenciais benefícios e riscos, analisando experiências estrangeiras e propondo diretrizes para sua aplicação de forma equitativa e compatível com os princípios do direito consumerista. A pesquisa adota abordagem qualitativa, com base em revisão bibliográfica, análise legislativa, exame de precedentes judiciais e estudo comparado, buscando contribuir para o debate sobre a construção de um modelo de arbitragem que concilie eficiência processual e efetiva proteção ao consumidor.

2. ARBITRAGEM E RELAÇÕES DE CONSUMO: COMPATIBILIDADE E CONFLITOS NORMATIVOS

A Constituição Federal de 1988 consagra, no art. 5º, XXXII, que incumbe ao Estado promover, conforme previsão legal, a defesa do consumidor. Além disso, insere no art. 170, V, esse mesmo princípio como elemento estruturante da ordem econômica. Tais dispositivos, analisados em conjunto, revelam que a proteção do consumidor não se restringe a um aspecto meramente contratual ou privado, mas adquire natureza de política pública e de interesse coletivo, vinculando-se ao próprio equilíbrio das relações de mercado. A tutela do consumidor, portanto, não é apenas um instrumento para corrigir desequilíbrios individuais, mas uma diretriz que norteia o funcionamento saudável da economia, refletindo valores constitucionais como a dignidade da pessoa humana e a justiça social.

No plano infraconstitucional, a Lei nº 9.307/1996 — conhecida como Lei de Arbitragem — estabelece, em seu art. 1º, que as partes plenamente capazes podem utilizar esse mecanismo para resolver litígios envolvendo direitos patrimoniais disponíveis. Essa abrangência, ao menos em tese, alcançaria grande parte das demandas oriundas de relações de consumo, uma vez que, em regra, tratam de interesses patrimoniais. Entretanto, a aplicação da arbitragem nesse campo encontra uma barreira significativa no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). O art. 51, VII, do CDC considera nulas, de pleno direito, as cláusulas que imponham ao consumidor o uso compulsório da arbitragem, justamente para impedir que a parte mais vulnerável seja afastada do Poder Judiciário por força de estipulação contratual unilateral.

A própria Lei de Arbitragem, todavia, prevê uma exceção no art. 4º, § 2º, ao admitir cláusulas compromissórias em contratos de adesão, desde que a manifestação de vontade do consumidor seja expressa e ocorra após o surgimento do litígio. Não se trata, aqui, de mera formalidade procedimental: essa exigência busca assegurar que a escolha pela arbitragem seja fruto de consentimento livre e informado, evitando que a parte hipossuficiente seja vinculada a um procedimento técnico, possivelmente oneroso e especializado, sem plena compreensão de suas consequências jurídicas e econômicas.

O contraste entre essas previsões tem produzido um cenário de insegurança interpretativa, refletido em decisões judiciais divergentes. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.602.076/SP (2021), adotou postura protetiva ao invalidar cláusulas arbitrais prévias desacompanhadas de anuência posterior ao litígio, reforçando a centralidade do consentimento consciente. Por outro lado, o Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos como a Apelação Cível nº 103XXXX- 47.2020.8.26.0100 (2022), reconheceu a validade

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

de cláusulas compromissórias desde que acompanhadas de informações claras e acessíveis ao consumidor, além de condições econômicas razoáveis.

Essa tensão normativa vai além de um conflito entre dispositivos legais: ela expõe a ausência de critérios uniformes que permitam conciliar a busca por celeridade processual — característica frequentemente atribuída à arbitragem — com a preservação da função protetiva do direito do consumidor. Uma leitura meramente contratualista, centrada exclusivamente na autonomia da vontade, corre o risco de fragilizar o princípio da vulnerabilidade, previsto no art. 4º, I, do CDC, e comprometer a coerência sistêmica da tutela consumerista.

Diante disso, impõe-se uma interpretação sistemática e teleológica das normas, orientada por três eixos essenciais: (i) a prevalência da função protetiva do direito do consumidor sobre a lógica estrita da autonomia privada; (ii) a rejeição de qualquer forma de imposição disfarçada da arbitragem, que possa restringir o acesso à jurisdição estatal; e (iii) o fortalecimento de uma jurisprudência estável e previsível, capaz de oferecer segurança jurídica tanto a consumidores quanto a fornecedores. Somente a partir dessa tríade interpretativa será possível compatibilizar, de forma equilibrada, os objetivos da Lei de Arbitragem e do Código de Defesa do Consumidor.

2.2 A vulnerabilidade do consumidor

A arbitragem em relações de consumo só pode ser analisada de forma coerente se partirmos de um dado incontornável: o consumidor é a parte vulnerável dessa relação. Essa vulnerabilidade, prevista expressamente no art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor, não se restringe à limitação econômica, mas também se manifesta nos planos técnicos — falta de domínio sobre informações relativas ao produto ou serviço e jurídico, dificuldade de compreender cláusulas contratuais complexas e suas consequências.

Pesquisas recentes, como a de João Guilherme Marques Cruz, Lorena Tôrres de Arruda e Ana Celuta F. Taveira (2022), revelam que a maioria dos consumidores não possui condições efetivas de avaliar o alcance de uma cláusula compromissória, especialmente quando está se insere em contratos de adesão. Nesses casos, a redação é unilateral, feita pelo fornecedor, e muitas vezes vinculada a câmaras arbitrais previamente escolhidas, o que pode comprometer a percepção de imparcialidade do procedimento.

A advertência de Fernanda Sirotsky Scaletcky (2020) é pertinente: quando mal estruturada, a arbitragem pode se tornar um obstáculo ao direito fundamental de acesso à justiça (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal). Os principais riscos apontados incluem:

- indução ao entendimento de que a arbitragem é a única via possível para resolver o conflito;
- custos elevados que superam, em alguns casos, o valor de um processo judicial;
- percepção de parcialidade quando a câmara arbitral mantém vínculos estreitos com setores empresariais.

Para Gabriela Carmona Freiria (2021), a mitigação dessas distorções exige medidas protetivas específicas, como a obrigatoriedade de consentimento informado, a fiscalização estatal das câmaras arbitrais e a garantia de gratuidade ou de custeio compartilhado do procedimento. Essa visão é reforçada por Raasch (2022), para quem a arbitragem só é legítima no campo consumerista se assegurar equilíbrio real entre as partes, transparência processual e possibilidade efetiva de escolha pelo consumidor.

Portanto, reconhecer a vulnerabilidade do consumidor não é um simples exercício conceitual, mas uma condição para redesenhar a própria arquitetura do procedimento arbitral. É necessário que esse instituto seja inclusivo, acessível e efetivamente protetivo, para que a promessa de celeridade e especialização não se converta em mais um mecanismo de restrição de direitos.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

3. MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM: COMPLEMENTARIDADE NOS CONFLITOS DE CONSUMO

A arbitragem integra o conjunto dos chamados Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASC), ao lado da mediação e da conciliação. Esses mecanismos compõem um modelo híbrido de resolução de controvérsias, que visa não apenas reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário, mas também ampliar a qualidade e a efetividade da tutela dos direitos, especialmente em relações marcadas pela vulnerabilidade da parte consumidora.

No cenário jurídico brasileiro, a busca por soluções consensuais encontra respaldo em dispositivos constitucionais e infraconstitucionais. O art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal garante a duração razoável do processo e incentiva meios céleres de solução de litígios. O Código de Processo Civil de 2015 (art. 3º, §§ 2º e 3º) impõe a todos os sujeitos processuais o dever de estimular a autocomposição, enquanto a Lei nº 13.140/2015 regulamenta a mediação, tanto nas relações privadas quanto na esfera pública.

Estudos como o de João Guilherme Marques Cruz, Lorena Tôrres de Arruda e Ana Celuta F. Taveira (2022) indicam que a integração escalonada desses métodos — negociação, mediação ou conciliação, e, em último caso, arbitragem — favorece soluções mais rápidas, transparentes e satisfatórias para ambas as partes. Essa prática reduz custos, aumenta a compreensão do procedimento pelo consumidor e minimiza riscos de consentimento viciado.

Na mesma linha, Gabriela Carmona Freiria (2021) sustenta que a mediação prévia pode eliminar um número significativo de litígios consumeristas, ao criar um espaço de diálogo no qual fornecedores podem corrigir falhas de atendimento e oferecer soluções personalizadas antes que o conflito avance para instâncias arbitrais ou judiciais.

Entre as estratégias preventivas mais eficientes destacam-se:

- cláusulas contratuais escalonadas (negociação → mediação/conciliação → arbitragem);
- canais internos de atendimento e ouvidorias com poder de decisão;
- mediação extrajudicial por entidades independentes;
- conciliação pré-processual em Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs);
- programas de compliance e gestão de conflitos com indicadores de satisfação do consumidor.

A jurisprudência recente confirma essa tendência. O TJSP (ApCiv nº 103XXXX- 47.2020.8.26.0100, 2022) reconheceu a validade de cláusulas escalonadas, desde que preservada a possibilidade de o consumidor recorrer ao Judiciário se insatisfeito com a solução anterior. O TJDFT (ApCiv nº 070XXXX-42.2021.8.07.0001, 2024) reforçou que a mediação prévia pode viabilizar acordos mais rápidos e economicamente vantajosos, sobretudo em demandas de menor valor.

Em síntese, a complementaridade entre mediação, conciliação e arbitragem deve ser concebida como parte de uma política pública de desjudicialização, mas sempre com salvaguardas que garantam informação clara, custos proporcionais e imparcialidade. O consumidor precisa ter a certeza de que a opção por métodos alternativos não elimina seu direito de buscar o Judiciário, mas o complementa, fortalecendo a efetividade da tutela de seus direitos.

4. EXPERIÊNCIAS ESTRAGEIRAS E LIÇÕES PARA O BRASIL

A análise comparada de sistemas estrangeiros demonstra que diversas nações europeias estruturaram

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

modelos de arbitragem de consumo assentados sobre três pilares fundamentais: acessibilidade, imparcialidade e transparência. Tais experiências oferecem diretrizes relevantes para o aprimoramento do arranjo institucional brasileiro, mas demandam adaptação à realidade local, sob pena de se tornarem inviáveis ou ineficazes.

Em Portugal, o Regime Jurídico da Arbitragem de Consumo (Lei nº 63/2011) estabelece que o procedimento seja gratuito para o consumidor, assegurando que barreiras econômicas não impeçam o exercício do direito à solução extrajudicial. O financiamento provém de fundos públicos e de contribuições obrigatórias de empresas aderentes, configurando uma estrutura mista de custeio. A fiscalização das câmaras arbitrais é de competência da Direção-Geral do Consumidor, órgão estatal que, além de credenciar as instituições, supervisiona seu funcionamento, garantindo padrões de qualidade, neutralidade e imparcialidade. Essa centralização contribui para a padronização de procedimentos e para a construção de uma reputação positiva do instituto, fortalecendo a confiança pública e incentivando seu uso.

Na França, a Ordonnance n° 2015-1033 criou um sistema nacional de resolução alternativa de litígios, exigindo que mediadores e árbitros sejam previamente credenciados por autoridade estatal. O modelo francês se distingue por seu rigor normativo no campo da transparência: decisões arbitrais devem ser publicadas — com anonimização dos dados pessoais — e a nomeação de árbitros deve seguir critérios objetivos e claros, evitando favorecimentos e preservando a credibilidade do processo. Essa publicidade, ao mesmo tempo em que possibilita controle social, contribui para a formação de uma jurisprudência arbitral mais previsível e uniforme, beneficiando a segurança jurídica e a coerência decisória.

Conforme destaca Raasch (2022), há lições diretas dessas experiências para o contexto brasileiro, especialmente em três dimensões:

1. **Gratuidade ou custo reduzido para o consumidor**, viabilizados por mecanismos públicos ou privados de custeio;

2. **Supervisão estatal efetiva**, apta a garantir a imparcialidade e a qualidade técnica dos procedimentos;

3. **Divulgação sistemática e organizada das decisões**, formando um corpo de precedentes arbitrais que permita maior previsibilidade e coerência na solução de litígios.

O contraste com a realidade brasileira é expressivo. Como alerta Scaletcky (2020), a inexistência de um modelo unificado e fiscalizado abre espaço para distorções significativas, tais como: (i) cobrança de valores excessivos, inviabilizando o acesso à arbitragem por consumidores de baixa renda; (ii) proliferação de câmaras arbitrais com vínculos estreitos com determinados setores empresariais, comprometendo a imparcialidade; e (iii) inserção de cláusulas compromissórias redigidas de forma obscura, dificultando a compreensão do consumidor e, muitas vezes, limitando seu acesso ao Judiciário.

Apesar de o Brasil possuir um arcabouço normativo sólido para proteção do consumidor — capitaneado pelo Código de Defesa do Consumidor —, a ausência de uma regulação específica e robusta para a arbitragem consumerista fragiliza a credibilidade e a efetividade desse mecanismo. A simples transposição de modelos estrangeiros não resolveria essa lacuna; é imprescindível proceder a uma adaptação criteriosa que leve em conta as peculiaridades socioeconômicas, a cultura jurídica e o nível de educação para o consumo existente no país.

Assim, elementos como a gratuidade para o consumidor, a fiscalização estatal centralizada e a publicidade de decisões poderiam, sim, ser incorporados ao sistema brasileiro, mas sua implementação exigiria ajustes importantes. No campo econômico, seria necessário criar fontes estáveis de financiamento — possivelmente mediante fundos setoriais ou contribuições regulatórias. No campo cultural, seria fundamental investir em educação para o consumo e em campanhas de conscientização, a fim de superar a forte cultura de judicia-

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

lização e a desconfiança em relação a métodos extrajudiciais.

Em conclusão, mais do que replicar modelos estrangeiros, o desafio brasileiro consiste em institucionalizar um sistema de arbitragem de consumo que seja supervisionado, transparente, acessível e financeiramente sustentável. Tal sistema deve preservar o núcleo protetivo do CDC, assegurar segurança jurídica e, simultaneamente, respeitar a realidade econômica e social do país. Somente com essa combinação de adaptação normativa, viabilidade financeira e aceitação cultural será possível transformar a arbitragem consumerista em um instrumento efetivo e confiável de solução de conflitos.

5. DIRETRIZES PARA UMA ARBITRAGEM DE CONSUMO MAIS EQUITATIVA E ACESSÍVEL

A partir da análise do quadro normativo brasileiro, das experiências internacionais e da literatura especializada, é possível estabelecer um conjunto de diretrizes que assegurem que a arbitragem de consumo atue como instrumento de efetiva proteção do consumidor e não como barreira ao acesso à justiça. Implementadas de forma integrada, essas medidas têm potencial para corrigir distorções, ampliar a confiança pública e fortalecer a legitimidade do instituto.

1.1. Consentimento informado e qualificado

A validade da cláusula compromissória nas relações de consumo exige manifestação de vontade livre, consciente e posterior ao surgimento do conflito, conforme prevê o art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem. A simples assinatura de um contrato de adesão contendo previsão de arbitragem não satisfaz esse requisito. É imprescindível que, no momento da controvérsia, o consumidor compreenda plenamente as consequências da escolha, incluindo custos, prazos, regras procedimentais e a possibilidade de recorrer ao Judiciário. Para tanto, a cláusula deve ser redigida em linguagem simples e destacada, acompanhada de esclarecimentos objetivos por parte do fornecedor.

1.2. Custos reduzidos ou gratuidade para o consumidor

Inspirando-se no modelo português, recomenda-se que a arbitragem seja gratuita para o consumidor, com financiamento proveniente de fundos públicos ou de contribuições obrigatórias das empresas participantes. Quando a gratuidade não for viável, deve-se fixar um teto para custas e honorários, de modo a evitar que os valores cobrados se tornem impeditivos, especialmente em litígios de baixo valor econômico.

1.3. Supervisão estatal e credenciamento obrigatório

A credibilidade do sistema demanda fiscalização contínua por órgão público — como o Ministério da Justiça ou entidade especializada — responsável pelo credenciamento e monitoramento das câmaras arbitrais. Essa supervisão deve abranger idoneidade institucional, transparência, imparcialidade e qualificação técnica, garantindo que apenas instituições aptas e imparciais atuem no âmbito consumerista.

1.4. Paridade na escolha dos árbitros

Para preservar a imparcialidade e afastar suspeitas de favorecimento, é essencial que a escolha dos ár-

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

bitros seja equilibrada entre as partes. Não se admite indicação unilateral pelo fornecedor. Modelos como sorteio público ou listas previamente aprovadas pelo órgão fiscalizador podem assegurar maior equidade e confiança no processo.

1.5. Mediação ou conciliação como etapas prévias obrigatórias

A arbitragem deve ser precedida de tentativas obrigatórias de solução consensual, como mediação ou conciliação, nos termos da Lei nº 13.140/2015. Essa medida contribui para resolver a maioria dos conflitos de forma mais célere e menos onerosa, reservando a arbitragem para situações em que a negociação prévia não produza acordo.

1.6. Transparência e publicidade das decisões arbitrais

A publicação das decisões arbitrais, com preservação de dados pessoais, cria um repertório de jurisprudência arbitral que favorece a previsibilidade e a uniformização de entendimentos. Essa prática, já adotada na França, reforça a segurança jurídica e a confiabilidade do sistema.

1.7. Harmonização legislativa entre o CDC e a Lei de Arbitragem

A existência de dispositivos potencialmente conflitantes — como o art. 51, VII, do CDC e o art. 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem — exige intervenção legislativa para definir de forma inequívoca a compatibilidade e os limites de aplicação de cada norma. Essa harmonização contribuirá para reduzir litígios sobre a validade de cláusulas compromissórias e proporcionar maior previsibilidade nas decisões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada ao longo deste trabalho evidencia que a arbitragem, embora detenha potencial para oferecer soluções céleres e tecnicamente especializadas aos conflitos de consumo, encontra obstáculos relevantes quando aplicada em um cenário marcado pela vulnerabilidade estrutural do consumidor. A tensão normativa entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Arbitragem, somada à inexistência de um modelo regulatório uniforme e efetivamente fiscalizado, contribui para um quadro de insegurança jurídica que compromete tanto a confiança social quanto a efetividade prática do instituto.

Verificou-se que o uso indiscriminado da arbitragem, sobretudo em contratos de adesão, pode limitar o acesso ao Poder Judiciário, impor custos desproporcionais e suscitar dúvidas quanto à imparcialidade das decisões. Em contraste, experiências internacionais, como as de Portugal e França, demonstram que a adoção de mecanismos de gratuidade para o consumidor, supervisão estatal rigorosa, transparência na condução dos procedimentos e paridade na escolha dos árbitros pode transformar a arbitragem em um instrumento legítimo, confiável e socialmente aceito.

As diretrizes propostas neste estudo — que abrangem o consentimento informado, a redução ou isenção de custos, a fiscalização pública das câmaras arbitrais, a implementação de etapas prévias de mediação ou conciliação e a harmonização legislativa — reforçam que a arbitragem consumerista só se compatibiliza com os princípios do CDC se assegurar equilíbrio efetivo entre as partes, garantindo ao consumidor liberdade e consciência no exercício de sua escolha.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Nesse contexto, a uniformização legislativa e jurisprudencial desponta como condição indispensável para superar as incertezas atuais e permitir que a arbitragem cumpra plenamente seu papel como método adequado de solução de controvérsias. Paralelamente, políticas públicas voltadas à educação para o consumo e à difusão de informações claras sobre os mecanismos arbitrais podem reduzir a assimetria informacional e estimular uma cultura de resolução consensual de litígios.

Portanto, a arbitragem não deve ser concebida como alternativa excludente ao Judiciário, mas como instrumento complementar e equilibrado dentro do sistema de proteção ao consumidor, capaz de contribuir para um mercado mais justo, transparente e eficiente, no qual celeridade e justiça caminhem lado a lado.

REFERÊNCIAS

Obras e artigos

- CRUZ, João Guilherme Marques; ARRUDA, Lorena Tôrres de; TAVEIRA, Ana Celuta F. *Arbitragem e consumo: compatibilidades e desafios*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 130, p. 45-72, 2022.
- FREIRIA, Gabriela Carmona. *Arbitragem nas relações de consumo: limites e perspectivas no direito brasileiro*. Belo Horizonte: Fórum, 2021.
- NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.
- RAASCH, Rodrygo Welhmer. *Métodos adequados de solução de conflitos: uma análise da complementaridade entre mediação, conciliação e arbitragem nas relações de consumo*. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, v. 74, p. 101-128, 2022.
- SCALETCKY, Fernanda Sirotsky. *A arbitragem no direito do consumidor: limites constitucionais e legais*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 123, p. 189-212, 2020.

Legislação brasileira

- BRASIL. *Constituição (1988)*. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.
- BRASIL. *Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996*. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996.
- BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.
- BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

Legislação estrangeira

- PORTUGAL. *Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro*. Regime jurídico da arbitragem voluntária e de arbitragem necessária de consumo. Diário da República, 1.ª série — N.º 239, 14 dez. 2011.
- FRANÇA. *Ordonnance n° 2015-1033, du 20 août 2015*. Relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Journal Officiel de la République Française, 21 août 2015.

Jurisprudência

- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.602.076/SP. Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. 3ª Turma. Julgado em 23 fev. 2021. DJe 01 mar. 2021.
- BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 103XXXX- 47.2020.8.26.0100. Rel. Des. Francisco Loureiro. 1ª Câmara Reservada de Direito Empresarial. Julgado em 15 mar. 2022.
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Apelação Cível nº 070XXXX-42.2021.8.07.0001. Rel. Des. Cruz Macedo. 5ª Turma Cível. Julgado em 12 fev. 2024.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.