

A ARBITRAGEM NO CONTRATO DE ADESÃO: uma escolha (in) consciente do consumidor

Pollyana Cristina da Silva¹
Johnny Ricardo de O. Freita²

RESUMO

O presente estudo teve por finalidade o estudo da lei de arbitragem nos contratos de adesão e a ciência por parte dos consumidores acerca de tal instituto. O mesmo justificou-se pelo fato de que pertinente ao tema, para um conflito entre a legislação arbitral formulada, sua verdadeira essência e a arbitragem que está sendo trabalhada no cotidiano das relações consumeristas, principalmente no que tange a tal instituto estar ou não sendo uma escolha das partes, ou uma simples imposição. Os principais objetivos foram definir o instituto da arbitragem e sua inter-relação com o Poder Judiciário Estatal, detalhar como a arbitragem é inserida nas relações de consumo, discutir se o consumidor realmente tem consciência em relação às cláusulas arbitrais que são impostas a ele, através dos contratos de adesão, dentro das relações de consumo diárias. Para desenvolvimento dos objetivos propostos foi realizado estudo de casos.

PALAVRAS-CHAVE

direito do consumidor; lei de arbitragem; contrato de adesão; cláusula compromissória.

1. Introdução

O enfoque do tema em comento é sopesar o diploma legal pertinente à arbitragem, suas peculiaridades, em especial sua aplicabilidade, e o conhecimento de tal instituto por parte do consumidor que, habitualmente, está sendo submetido a esse modo alternativo de tutela, em decorrência dos inúmeros contratos de adesão presentes nas relações de consumo.

Logo, o objetivo central é analisar a arbitragem dentro do contrato de adesão, partindo do prisma de que sua aplicabilidade, nesta situação, pode ou não ser uma escolha (in)consciente do consumidor na comunidade Anapolina, se observados os preceitos legais brasileiros.

2. O instituto arbitragem e sua legislação específica.

O instituto arbitragem se consolidou no lapso temporal em que as civilizações foram sendo constituídas e veio inicialmente como uma forma de subsistir a imparcialidade nas soluções dos conflitos. Hoje, o instituto em tela figura não mais como uma forma de primar pela imparcialidade, pois para tanto existiu o Processo Jurisdicional, mas sim como um meio alternativo e facultativo de solução dos conflitos, uma vez que, o Poder Judiciário em virtude da excessiva demanda conta com uma morosidade que muitas vezes acarreta na perda da essência de sua prestação jurisdicional.

Nesta nova ótica da arbitragem a imparcialidade torna-se apenas um dos requisitos não o motivo para sua existência, sendo tal instituto hoje regulamentado por uma lei própria (Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996), e consubstancia-se em uma das modalidades de heterocomposição dos conflitos ao lado do processo jurisdicional, que alicerça em princípios da celeridade, da redução de formalidades e da prevalência da vontade acordada entre as partes (MAIA NETO, 2008, p. 10 - 13).

¹ Aluna do curso de Direito da UniEvangélica de Anápolis. GO.

² Professor do Curso de Direito da UniEvangélica de Anápolis.

A conceituação de arbitragem deve ser feita de acordo com a finalidade de sua existência nos dias atuais, ou seja, a arbitragem é uma instituição paraestatal pela qual as partes de forma facultativa, confiam a terceiro ou terceiros, por elas indicados ou não, o julgamento de seus litígios relevantes a direitos transigíveis (ALVIM, 2004, p.01; CÂMARA, 2009, p.07).

Ainda trabalhando acerca de sua conceituação, Luiz Antônio Scavone Júnior preleciona que:

A arbitragem pode ser definida como o meio privado e alternativo de solução de conflitos referentes aos direitos patrimoniais e disponíveis através do árbitro, normalmente um especialista na matéria controvertida, que apresentará uma sentença arbitral (2008, p. 19).

Alexandre Câmara Freitas ao abordar o instituto, o trás como uma conquista alcançada pela terceira onda renovatória do Direito Processual, pois em virtude da enorme demanda do Poder Judiciário, a tendência processualista moderna vem com o intuito de atribuir meios alternativos a solução dos conflitos, através de convenções privadas sem a intervenção do Estado, qual seja, a arbitragem, a mais usual (2009, p. 07 - 08).

Quanto as espécies de arbitragens, insta ressaltar que a legislação arbitral brasileira, ao prelecionar o assunto através da lei 9.307/96, permite duas modalidades de arbitragem, quais sejam, a arbitragem de direito e a arbitragem de equidade, cabendo as partes escolher a que melhor que convier. A primeira espécie determina que o conflito deverá ser composto com base nas normas de direito objetivo, devendo o árbitro pautar pela estrita observância da legalidade na solução a ser dada à lide. A segunda, por sua vez, permite ao árbitro se libertar dos grilhões da legalidade estrita, devendo primar pelo conceito de justiça aplicável ao caso concreto e não pelas normas positivadas (CÂMARA, 2009, p. 18 - 19).

Outrossim, sobre as espécies de arbitragem ainda podem existir a arbitragem institucional, na qual existe uma instituição especializada (órgãos arbitrais) na administração da arbitragem com regras procedimentais de acordo com a lei arbitral, e a arbitragem avulsa em que as partes contratam um árbitro sem vinculação a qualquer órgão arbitral (SCAVONE JÚNIOR; 2008, p. 67 - 68).

Deve ser ressaltado também, que o procedimento arbitral só se aplica quando o direito consubstancial da lide é patrimonial e disponível, ou seja, direitos advindos de relações jurídicas de direitos obrigacionais, que se originam em contratos, por exemplo, e que sejam passíveis de transações (CÂMARA, 2009, p. 13).

O que vale salientar para finalizar o entendimento inicial de tal instituto é sua aplicação prática, quanto a vantagens e desvantagens, em resposta a verdadeira indagação de o porquê o cidadão deve adotar ou não a arbitragem, uma vez que, tal instituto é facultativo, não podendo o estado esquivar-se de oferecer sua prestação jurisdicional, conforme elenca o princípio constitucional arrolado no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988.

Pois bem, ao escolher tal instituto, alguns pontos ímpares são prelecionados pela legislação arbitral, que podem ser entendidos como fundamentais na escolha ou não do instituto. São eles: as partes podem escolher em comum acordo o órgão julgador, não existe recurso em sede arbitral, ou seja, não tendo lugar para o duplo grau de jurisdição, o julgamento do litígio decorre em um prazo estabelecido pelas partes e inexistente a possibilidade de uma ação rescisória em relação à sentença arbitral (ALVIM, 2004, p. 54 - 55).

Frente aos diferenciais que a arbitragem pode trazer para as partes cabe as mesmas verificar até que ponto essas circunstâncias são benéficas ou não, frente ao que está sendo litigado.

3 - Existência de órgãos arbitrais constituídos e seu funcionamento.

Como tratado anteriormente, a arbitragem pode ser tanto institucional quanto avulsa. Em via de regra, a modalidade que vigora é a institucional, embora a legislação arbitral brasileira deixe a faculdade das partes para convencionarem tanto uma quanto outra.

Em verdade, a primeira modalidade é mais usual em virtude da maior segurança que suas sentenças arbitrais geram, pois na

segunda modalidade o risco de nulidades das decisões pelo Poder Judiciário tende a ser maior, afinal, não há a administração do procedimento por uma entidade especializada, além de ensejar discussões acerca do procedimento adotado, uma vez que, o mesmo deve estar detalhado na cláusula ou compromisso arbitral (SCAVONE JÚNIOR, 2008, p. 68). A arbitragem institucional é a que prevalece nos contratos de adesão referentes à relação de consumo, portanto, passa a ser pertinente o estudo dos órgãos arbitrais constituídos.

Os órgãos arbitrais são direcionados a resolução de litígios em âmbito de sede privada, regulamentados pelo artigo 5º da Lei de Arbitragem e devem desempenhar suas atribuições em conformidade com a imparcialidade, independência, diligência, discricionariedade e competência (MAIA NETO, 2008, p.44).

Pertinente ao tema trabalhado deve-se referendar aos institutos especializados criados por entidades comerciais ou industriais que são admitidos como órgãos arbitrais, desde que prezem pelos requisitos supracitados frente às relações de consumo que são apresentadas, uma vez que, tais órgãos acabam sendo patrocinados de forma indireta por um dos contratantes (ALVIM, 2004, p. 212).

Um exemplo considerável acerca desses institutos especializados criados por entidades comerciais é a Primeira Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis criada pela Associação Comercial e Industrial de Anápolis.

Outrossim, os árbitros que compõem estes órgãos devem ser pessoas físicas, com capacidade civil, cuja principal característica é o elemento confiança, indiretamente depositada nestas pessoas pelas partes, no momento em que elegem um órgão arbitral constituído para dirimir o conflito (MAIA NETO, 2008, p.43).

Segundo o artigo 21 da lei 9037/96 é conferida as partes a liberdade para determinar as regras procedimentais no caso da arbitragem avulsa, porém no caso dos órgãos constituídos as partes tendem a acatar as regras procedimentais do órgão arbitral. Quanto a estas regras rememora-se que assim, como na jurisdição estatal devem ser obedecidos alguns princípios, tais quais, o princípio do contraditório, da igualdade, imparcialidade e livre convencimento do árbitro (CÂMARA, 2009, p. 74; SCAVONE JÚNIOR, 2008, p. 70).

4-Do Contrato de Adesão e a Arbitragem

Os contratos de adesão em específico são aqueles instrumentos jurídicos formados com cláusulas estabelecidas unilateralmente pelo proponente, sem que a outra parte, no caso, aderente, possa discutir ou modificar, total ou parcialmente sua estrutura (ALVIM, 2004, p. 198).

Na ótica de Orlando Gomes existem quatro traços marcantes característicos dos contratos de adesão, quais são:

Uniformidade, pois o objeto do estipulante é obter, do maior número possível de contratantes, o mesmo conteúdo contratual, para uma racionalidade de sua atividade e segurança das relações estabelecidas; predominância unilateral, de forma que a fixação das cláusulas é feita anteriormente a qualquer discussão sobre as avenças; rigidez, uma vez que, não é possível rediscutir as cláusulas do contrato e posição de vantagem de uma das partes, que é a função de tal desigualdade fática que faz com que uma parte possa ditar as cláusulas a os interessados (2001, p. 117).

Nesta modalidade contratual tem-se o manifesto privilégio da posição contratual do fornecedor em detrimento ao consumidor submetendo este aos limites impostos por aquele nas relações negociais. Em virtude desta situação muitas vezes os interesses do consumidor com a formalização da relação contratual acabam sendo afetados ou atendidos parcialmente, já que em situação de inércia quanto ao contrato, só pode anuir ao pré-determinado ou deixar de celebrar o feito (ALVIM, 2004, p. 199).

Circundando essa situação de vantagens para o fornecedor e supressão aos interesses do consumidor onde a este só cabe a posição de anuir ou não, o instituto da arbitragem ganha destaque, pois em sua essência este instituto é tipicamente acolhido a partir de um consentimento mútuo entre as partes contratantes, assim, torna-se complexa a escolha pela arbitragem no contexto em comento (SCAVONE JUNIOR, 2008, p. 33).

Neste sentido, o Código de Defesa do Consumidor, textualmente incentiva a utilização dos mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo no art. 4º, V, que poderia ser a arbitragem. Mas no art. 51 do Código de Defesa do Consumidor em seu inciso VII, preleciona que “são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que determinem a utilização compulsória de arbitragem.” Em análise ao diploma legal duas correntes doutrinárias surgiram (OLIVEIRA, 2005, online).

A primeira corrente doutrinária de cunho legalista aduz que as normas instituídas pelo microsistema consumerista são normas cogentes de ordem pública, portanto entendem que qualquer cláusula contratual que institua a arbitragem é nula, ou seja, não se admite cláusula compromissória, com o fim de solucionar conflitos futuros advindos do contrato de adesão por meio da arbitragem. Contudo a arbitragem não estaria totalmente afastada da relação de consumo, podendo ser utilizada para solucionar conflitos já existentes entre fornecedor e consumidor, ou seja, com a fixação do compromisso arbitral (CÂMARA, 2009, p. 16).

Já conforme entendimento da segunda corrente doutrinária, partindo da premissa que o diploma legal veda a utilização da arbitragem na forma compulsória, aduz que a convenção da arbitragem para solucionar conflitos futuros advindos do contrato de adesão é permitida, desde que, seja instituída por cláusula compromissória acordada entre as partes gerando plena ciência de ambas (ALVIM, 2004, p. 198).

Nesse contexto, a arbitragem deve ser convencionada por escrito, em documento anexo ou em negrito no próprio contrato com assinatura do consumidor especialmente para esta cláusula, de modo que fique caracterizado, embora sendo um contrato de adesão, que o consumidor tomou ciência e anuiu com tal disposição, pois desse modo prima por um princípio de extrema substanciação nas relações de consumo denominado direito a informação (ALVIM, 2004, p. 198).

Desse modo, partindo do entendimento mais flexível, a arbitragem vem sendo um instituto permitido face aos litígios consumeristas embasados nos contratos de adesão, porém desde o nascedouro da convenção arbitragem até sua efetiva aplicação se dá de forma diferenciada, primando pela plena consciência do consumidor frente a essa forma alternativa de composição dos litígios, possibilitando a ele a escolha de optar ou não pela arbitragem, de modo que não influa em nada nos seus interesses resultantes da possível relação contratual estabelecida pelo contrato de adesão (ALVIM, 2004, p. 200).

5- Formalizações da convenção de arbitragem- cláusulas compromissórias.

Como explicitado anteriormente, ninguém pode ser compelido a submeter-se a nenhuma forma alternativa de solução de litígios. Sendo à arbitragem uma dessas formas, deve a mesma ser entendida como uma opção, faculdade, a ser adotada pelas partes.

Para optar por tal instituto é necessário que se estabeleça uma convenção de arbitragem que é definido por José Eduardo Carreira Alvim como “expressão de vontade das partes interessadas, manifestada numa mesma direção, de socorrerem da arbitragem para a solução de seus litígios” e não pode ser feita de forma genérica (ALVIM, 2004, p. 171).

Há duas modalidades de forma de convenção de arbitragem, a primeira refere-se à cláusula compromissória que é necessariamente prévia ao litígio, em que as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir relevantes a tal contrato e está depreendida no art. 4º da Lei de Arbitragem, e a segunda denominado compromisso arbitral que se caracteriza por surgir após o nascimento da lide, nesta modalidade as partes acordam submeter tal litígio já existente as normas arbitrais, conforme prelecionado no art. 9º da Lei supracitada. (CÂMARA, 2009, p. 23 - 32; RIBEIRO, 2006, p. 46 - 47).

Dentre as considerações linhas alhures, com a possibilidade de aplicação do instituto da arbitragem no contexto das relações consumeristas advindas dos contratos de adesão, cabem esclarecimentos acerca das denominadas cláusulas compromissórias, pois nos contratos de adesão são através delas que se convencionam a arbitragem.

Assim, com amparo na legislação específica pertinente ao tema, no artigo 4º, entende-se por cláusula compromissória, uma

espécie de convenção de arbitragem, mediante a qual os contratantes se obrigam a submeter seus futuros e eventuais conflitos que possam surgir do contrato a solução arbitral (ALVIM, 2004, p. 179).

A principal peculiaridade desta modalidade de convenção de arbitragem é o momento em que surge, pois, sempre será anterior a existência do conflito de fato. (SCAVONE JÚNIOR, 2008, p. 79).

Nos dizeres técnicos de Tarcísio Araujo Kroetz a cláusula compromissória pode ser definida como:

A cláusula compromissória é um negócio jurídico que determina a subtração da jurisdição estatal das controvérsias, que possam originar entre os contraentes, estabelecendo a competência da solução de seus eventuais litígios para instância arbitral (1997, p. 130).

Frente à análise conceitual da cláusula compromissória vale ressaltar o seu atributo característico de autonomia, ou seja, esta modalidade de convenção de arbitragem tem natureza de um contrato preliminar para o compromisso arbitral, é independente do contrato principal estipulado entre as partes, tanto que a nulidade do contrato principal não implica a nulidade da cláusula compromissória. (CAMARA, 2009, p. 25 - 26; RIBEIRO, 2006, p. 56).

Em específico insta rememorar que no caso das cláusulas compromissórias nos contratos de adesão devem não só contar com a anuência do aderente, como estarem escritas em documento anexo ou no próprio contrato de forma destacada, com assinatura do aderente de forma específica, sempre obedecendo ao princípio consumerista do direito a informação (ALVIM, 2004, p. 185).

A legislação brasileira acerca da arbitragem preleciona em seu artigo 4º e 5º que a cláusula compromissória pode ser classificada como cláusula compromissória cheia e cláusula compromissória vazia. A primeira é aquela que contem os requisitos mínimos para que possa ser instaurado o procedimento arbitral e ainda pode se referir a regras de uma entidade especializada ou apenas pactuar condições para a instauração da arbitragem. Já a segunda faz jus a simples obrigação de submeter o conflito à arbitragem sem mais especificações (ALVIM, 2004, p. 181; SCAVONE JÚNIOR, 2008, p. 84 - 87).

A aplicabilidade da cláusula cheia nos contratos de adesão das relações de consumo é perfeitamente cabível desde que não subtraia o consumidor da participação efetiva nas escolhas do árbitro e das regras instrumentais e materiais que deverão ser observadas em eventual juízo arbitral (RIBEIRO, 2006. p. 159).

No que tange a cláusula de arbitragem cheia, existem vários apontamentos críticos em face da sua concretização nos contratos de adesão nas relações consumeristas, pois os órgãos especializados para se instaurar o procedimento arbitral são muitas vezes constituídos e financiados pelas associações comerciais e industriais dos municípios, ou seja, a parte contratual que já detém a vantagem da elaboração unilateral dos contratos e, portanto, decorrente a este contexto questiona-se a imparcialidade destes órgãos além da efetiva aceitação por parte do consumidor em virtude do desconhecimento.

6 – O consumidor e a arbitragem – direitos X casos concretos

O contrato de adesão por si só tende a limitar os direitos consumeristas, uma vez que, são inúmeras as situações de excessivas vantagens para os fornecedores a ponto de ignorarem as normas do microsistema consumerista (ALVIM, 2004, p. 199).

Estando o contrato de adesão sujeito a cláusula compromissória, maiores são as chances dos direitos consumeristas serem completamente suprimidos, seja no momento da instrumentalização do feito, seja posteriormente com a aplicação da cláusula em litígios surgidos no decorrer do tempo.

Quando as limitações de direitos ocorrem na instrumentalização do feito, tais como, a imposição da cláusula compromissória de forma obrigatória ao consumidor, não restando a ele escolha ou a simples omissão da existência da cláusula por parte do fornecedor ao consumidor, esta cláusula tende a ser nula, pois enquadra-se na vedação expressa do art. 51, VII do Código de Defesa do Consumidor.

Essa situação supradescrita é agravada, quando a inserção da arbitragem é feita através da cláusula compromissória no contrato de adesão de forma unilateral pelo fornecedor como uma cláusula geral do contrato, e o serviço ou produto é essencial, advindos de um único fornecedor disponível no mercado.

Outrossim, os direitos do consumidor são muitas vezes suprimidos em um segundo momento, quando ao aplicar a arbitragem na controvérsia surgida, falte ao árbitro conhecimento técnico dos direitos consumeristas cogentes do Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, por ser relação de consumo torna-se imperioso a utilização das normas existentes, sendo descabido aplicar a arbitragem por equidade. Já com este contexto as sentenças arbitrais podem ser passíveis a anulação pelo Poder Judiciário por lesionarem questões de ordem pública.

Nesta segunda vertente surge um ponto peculiar de falta de confiabilidade que pode ser gerada para o consumidor, pois os órgãos especializados para se instaurar o procedimento arbitral são muitas vezes constituídos e financiados pelas associações comerciais e industriais dos municípios, ou seja, pela parte contratual que já detém a vantagem da elaboração unilateral dos contratos o que gera uma insegurança quanto a imparcialidade destes órgãos na efetiva aplicabilidade dos direitos consumeristas cogentes do Código de Defesa do Consumidor.

Logo, qualquer situação em que a convenção da arbitragem seja utilizada para beneficiar o fornecedor, estará sendo um meio abusivo frente aos direitos do consumidor, pois estará abalando o equilíbrio contratual que deve existir sempre. Neste sentido, Gustavo Pereira Leite Ribeiro ainda aduz que:

A sistemática contratual das relações de consumo é orientada pelo princípio da justiça ou equilíbrio contratual, pelo qual objetiva-se manter a proporcionalidade entre direitos e obrigações dos consumidores e fornecedores durante a execução do contrato (2006, p. 159).

Portanto, o importante no contrato é que seja mantida a proporcionalidade entre direitos e obrigações entre as partes contratantes, não se admitindo que o consumidor venha a ser prejudicado em um contrato ao qual não manifestou sua livre aquiescência.

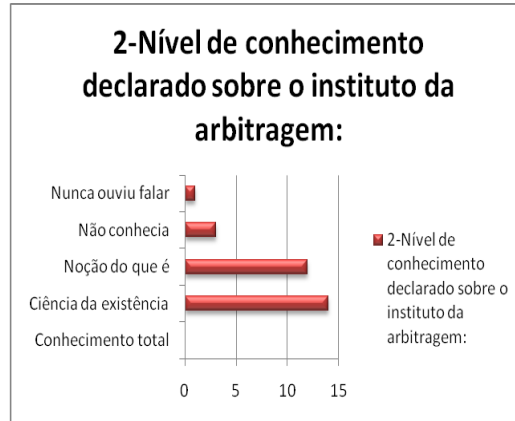
Após esboçado de forma precisa os elementos essenciais do instituto da arbitragem, bem como, findada a discussão teórica acerca do tema e sua correlação e aplicabilidade com ao contratos de adesão celebrados entre fornecedores e consumidores, intenta-se vislumbrar esse contexto em esfera concreta com a análise de dados obtidos por meio de estudo de casos qualitativos, advindos da pesquisa de campo realizada na 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis.

Os dados foram obtidos por meio de questionários com 10 (dez) questões objetivas, apresentados de forma direta aos participantes da pesquisa. Foram respondidos os questionários por 30 (trinta) consumidores, sendo 20 (vinte) homens e 10 (dez) mulheres que estavam passando pela experiência da aplicação da arbitragem.

O intuito da análise dos casos concretos foi verificar se a arbitragem estava sendo aplicada de forma coerente com os mínimos requisitos elencados nos capítulos anteriores, partindo da premissa da teoria mais flexível que permite a aplicação da arbitragem nas relações consumeristas advindas de contratos de adesão.

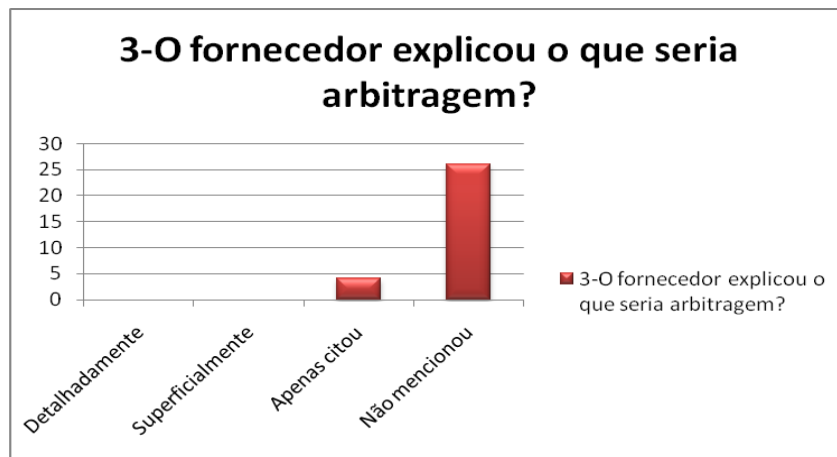
Logo, a partir da coleta de dados realizada constatou-se um verdadeiro caos quanto ao respeito aos direitos consumeristas basilares, que serão a partir de então pontualmente analisados.

No que tange ao conhecimento do instituto da arbitragem e que o mesmo é regulado por uma lei específica, constatou-se que somente dois dos consumidores tinham ciência da existência de lei específica e nenhum tinha pleno conhecimento do instituto no qual estavam sendo submetidos, mas somente noções, conforme os gráficos esboçam:



Outrossim, buscou-se avaliar se o direito a informação foi resguardado, uma vez que, é dever do fornecedor explicar para o consumidor a existência da possibilidade de adoção da arbitragem e deixar claro para o mesmo que se trata de uma opção, sem nada a intervir na contratação.

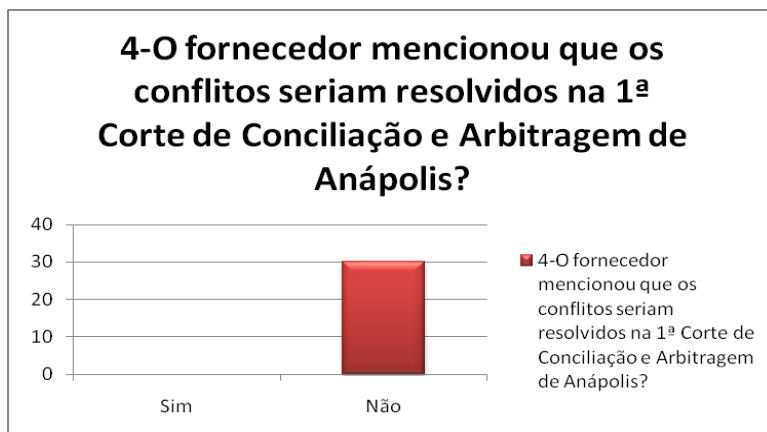
A constatação fática culminou na total falta de informação por parte do fornecedor para com o consumidor, de modo que no máximo a arbitragem foi citada no momento de celebração do contrato, o que exauriu qualquer possibilidade de negociação quanto à prevalência ou não da arbitragem na relação contratual.



Além disso, como se tratava de uma arbitragem institucional, ou seja, aquela estipulada por cláusula cheia em que é pré-determinado o órgão em que a futura controversa será instituída, deveria ser acordada entre as partes qual instituição arbitral resolveria possíveis controversas, pois aqui deveria ser preservado o princípio da autonomia da cláusula compromissória em relação as demais cláusulas contratuais.

Nesse sentido, os consumidores também não foram esclarecidos quando a existência da arbitragem em modalidade institucional. Assim, o que está ocorrendo na sociedade anapolina é a estipulação, unilateral pelo fornecedor de uma cláusula cheia em que está sendo pré-determinado como órgão arbitral a 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis sem a mínima consulta da parte hipossuficiente da relação, de modo que, estão celebrando contratos sem nem ciência das cláusulas existentes no instrumento por parte dos contratantes consumidores.

Logo, o que se evidencia é a total falta de negociação da cláusula arbitral.

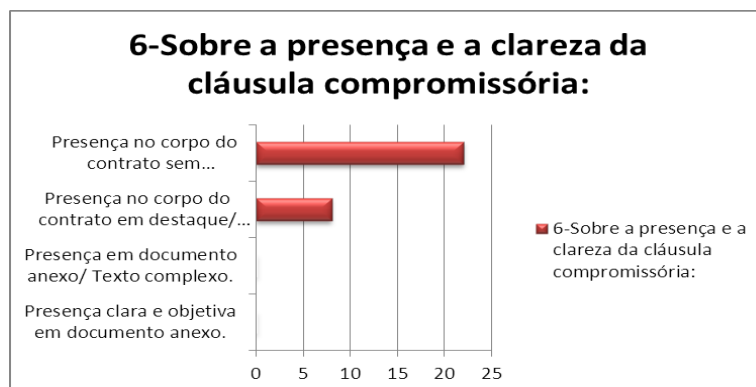


Na prática ficou evidenciado que os consumidores, em sua maioria, estão sendo submetidos à adoção da arbitragem por meio compulsório, ou seja, a arbitragem está sendo uma imposição e não uma opção para o consumidor, o que é completamente descabido, conforme preleciona o artigo 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, assim demonstra o gráfico:



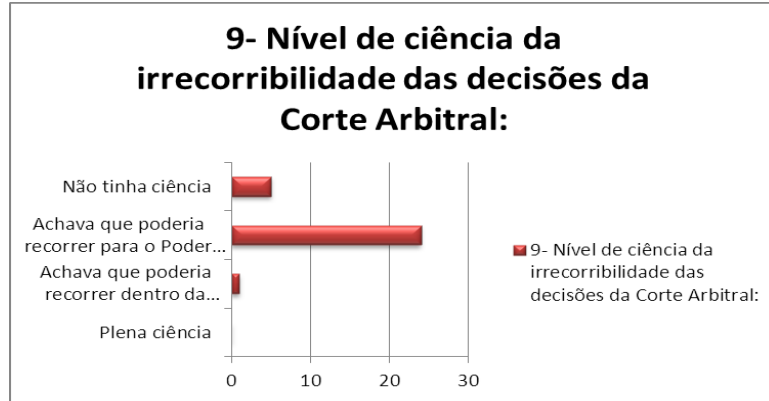
Outro ponto tratado dizia respeito à cláusula compromissória, pois esta deveria vir em documento anexo, com texto de fácil compreensão, e assinado a parte pelo consumidor, em decorrência de sua autonomia perante o contrato de adesão, ou caso estivesse inserido no contrato de adesão deveria pelo menos estar em destaque e ser de fácil compreensão.

Conforme o apresentado pelos consumidores, nenhum contrato de adesão foi celebrado da forma correta, pois as cláusulas compromissórias sempre estavam inseridas no corpo do texto contratual como uma cláusula qualquer, sem destaque, ou quando em destaque com um texto incompreensível para um leigo. Mais uma vez os dados demonstraram a divergência da prática com a determinação legal, assim tem-se os seguintes dados:

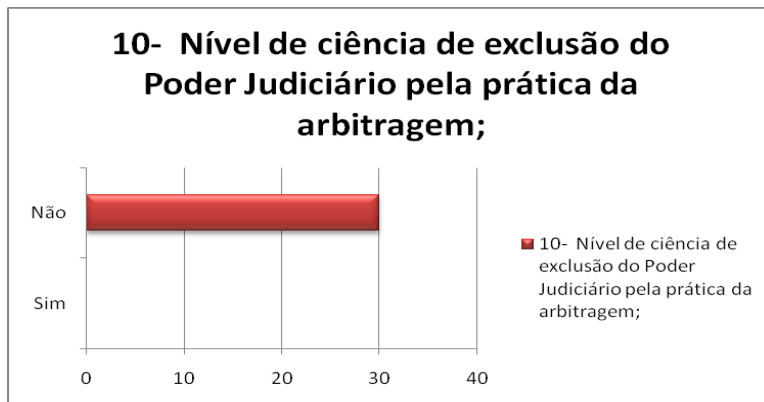


Ademais, os consumidores foram questionados, sobre a ciência que tinham acerca da irrecorribilidade das decisões proferidas pela corte, e de forma assustadora fora constatado que, ou achavam que a 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis fazia parte do Poder Judiciário, ou que seria apenas uma forma alternativa que em caso de insatisfação poderiam recorrer ao Poder Judiciário.

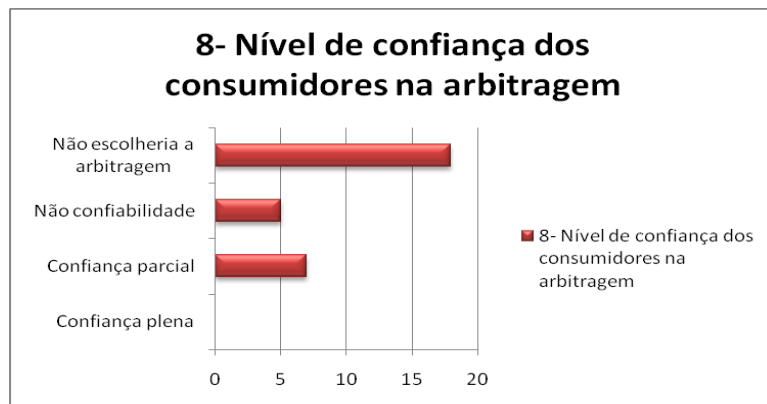
Assim, na visão dos consumidores, de uma forma geral, a as decisões proferidas pela 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis poderiam ser questionadas, sendo o elemento imutabilidade advindo de uma impossibilidade de recurso, algo desconhecido, mais um elemento surpresa, segundo os seguintes dados:



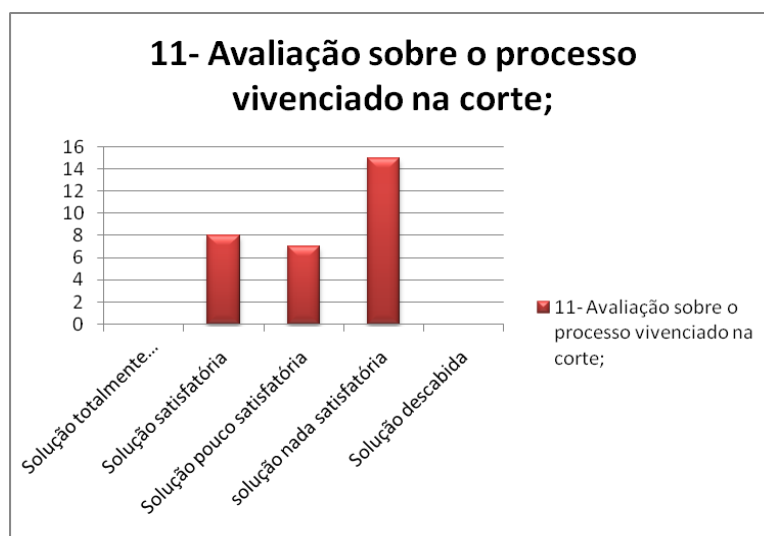
Da mesma forma, foi questionado aos consumidores a ciência de que a arbitragem afastava a apreciação do Poder Judiciário Estatal, e mais uma vez, insta ressaltar, pela estrutura oferecida pela 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis conjuntamente com a falta de informação supra-demonstrada, os consumidores em parte achavam que a Corte era componente do Poder Judiciário, ou que poderiam posteriormente ter o amparo do Poder Judiciário em caso de insatisfação.



Por fim, foram tratados aspectos subjetivos quanto à confiabilidade dos consumidores perante o instituto da arbitragem e se pela vivência que tiveram em suas controversas, esperavam obter uma solução satisfatória. Desta análise constatou-se descredibilidade e uma verdadeira indignação com o instituto quando foram cientificados por meio da pesquisa que a Corte não fazia parte do Poder Judiciário, tanto que, a maioria dos consumidores declararam que estavam passando por um processo de forma obrigada.



Outrossim, poucos consumidores esperavam ter soluções satisfatórias, ratificado pelos seguintes dados:



Por fim, a coleta de dados possibilitou confrontar a realidade prática com os fundamentos teóricos legais, resultando em uma constatação de total divergência entre ambas vertentes, uma vez que, o fornecedor está utilizando-se de instrumentos alternativos ao Poder Judiciário para suprimir os preceitos legais principiológicos da relação consumerista de modo a tentar manter-se na relação com disparidade de forças.

8 - Conclusão

Após discorrer sobre o tema em comento, sopesando o diploma legal pertinente à arbitragem, suas peculiaridades, em especial sua aplicabilidade, e o conhecimento de tal instituto por parte do consumidor que, habitualmente, está sendo submetido a esse modo alternativo de tutela, em decorrência dos inúmeros contratos de adesão presentes nas relações de consumo, está evidenciado que a realidade brasileira está equidistância de utilizar a lei de forma pertinente a atender os anseios de seus cidadãos.

O trabalho que partiu de um estudo teórico culminando em um estudo de casos concretos apresentou desde as minúcias legais do instituto da arbitragem e suas peculiaridades, até a total falta de observância aos mesmos.

Foram abordados todos os aspectos pertinentes ao instituto da arbitragem, a possibilidade de aplicação do instituto frente ao contrato de adesão em que figuram como sujeitos, fornecedor e consumidor em consonância ao prelecionado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Por conseguinte, foi realizado, o estudo da arbitragem em esfera de sua aplicabilidade na 1ª Corte de Conciliação e Arbitragem de Anápolis. Da análise dos dados coletados, foram evidenciados os seguintes pontos: a maior parte dos consumidores tem apenas noção do que é a arbitragem; bem como desconhecem que existe uma lei específica para regulamentar o instituto e que as decisões arbitrais são irrecorríveis e afastam a prestação jurisdicional estatal; os fornecedores não explicaram para os consumidores o que seria o instituto da arbitragem; outrossim não foi dada aos consumidores a opção de escolha ou não pela arbitragem; os fornecedores simplesmente estipularam cláusulas contratuais compromissórias cheias sem anuência nem sequer ciência da parte contrária; e por fim, o instituto na visão consumerista está em total descredibilidade, tanto que optariam por forma diversa para solucionar suas controversas.

Diante do exposto foi possível concluir que a arbitragem na comunidade de Anápolis está sendo aplicada de forma divergente aos preceitos legais, de modo a ferir os direitos consumeristas basilares, causando um desequilíbrio na relação contratual.

9 - Referência Bibliografia

ALVIM, J.E Carreira. **Direito Arbitral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

BARREIROS, Yvana Savedra de Andrade. Arbitragem nos conflitos de consumo. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 13, n. 2235, 14 ago. 2009. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=13322>>. Acesso em: 12 out. 2009

BENEDETTI JUNIOR, Lidio Francisco. Da convenção de arbitragem e seus efeitos . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n. 64, abr. 2003. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=3951>>. Acesso em: 12 out. 2009.

BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e seus Direitos ao Alcance de Todos**. 3. ed. São Paulo: Brasileira Jurídica, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 39. ed. atual. e ampli. São Paulo: Saraiva, 2009.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Arbitragem lei nº. 9.307/96**. 5. ed. São Paulo: Lumen Juris, 2009.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo: Um comentário a lei nº.9.307/96**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARNEVALE, Orlando Augusto. Interdependência do Juízo Arbitral e Poder Judiciário- Algumas Questões Procedimentais. **Revista Jurídica UNIJUS**, Uberaba-MG, n. 16, maio de 2009. Uberaba: UNIUBE, 2009, v.12.

_____. **Novo Código Civil Brasileiro**. 9. ed. rev. e ampli. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. 13. ed.rev. atual. e ampli. São Paulo: Saraiva, 2009.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. A informação como direito fundamental do consumidor . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 5, n. 51, out. 2001. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2216>>. Acesso em: 14 out. 2010

MIRANDA, Custódio Piedade Ubaldino. **Contrato de Adesão**. São Paulo: Atlas, 2009.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro de, **Comentários ao Código do Consumidor: lei 8078/90**. Rio de Janeiro: Aide, 1991.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.