

***ARBITRATION OF CONSUMPTION ON  
HOMOGENEOUS INDIVIDUAL RIGHTS***

Marcos Pedroso Neto<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo busca tratar da relação direta da vantagem a adoção da arbitragem como forma de solução de conflitos envolvendo o direito consumeirista com a forma de atuação das entidades representativas. Objetiva apresentar, sob a ótica da análise econômica do direito, os direitos individuais homogêneos como objeto deste meio de solução alternativa de controvérsias e a necessidade de amparo dos consumidores através de sua representação pelas associações civis para correção da assimetria da hipossuficiência do consumidor frente aos fornecedores de bens e serviços, que notoriamente estão melhor organizados e de posse de mais recursos.

**Palavras-chave:** Arbitragem; Análise Econômica do Direito; Consumidor; Direito Individual Homogêneo.

**Abstract:** The present article tries to deal with the direct relation of the advantage to the adoption of the arbitration as a form of solution of conflicts involving the consuming law with the form of action of the representative entities. It aims to present, from the point of view of the economic analysis of the law, the homogeneous individual rights as object of this means of alternative solution of controversies and the need of shelter of the consumers through its representation by the civil associations to fix the asymmetry of the hyposufficiency of the consumer against the suppliers of goods and services, which are notoriously better organized and possess more resources.

---

<sup>1</sup> Advogado, Mestre em Direito da Empresa e dos Negócios pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), LL.M em Direito Empresarial (FGV), Pós LL.M em International Business Law (UCI), Pós-MBA em Governança Corporativa e Gestão de Riscos (UNISINOS), Membro do Comitê Especial da Advocacia Corporativa da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional do Rio Grande do Sul; *e-mail*: mpedrosok@gmail.com.

**Key-words:** Arbitration; Economic Analysis of Law; Consumer; Homogeneous Individual Right.

## 1 Introdução

É notória e recorrente a afirmação da hipossuficiência dos consumidores frente aos fornecedores de bens e serviços, entretanto o que se tem reforçado, principalmente pelas associações civis consumeiristas, é a manutenção desta situação e nenhum esforço em superá-la. Vivemos, gostemos ou não, em um sistema capitalista e o consumismo é a característica.

É fato que o Judiciário não comporta mais processos e há muito fatores como celeridade e qualidade têm sido metas praticamente utópicas ante a impossibilidade de julgamento preciso e qualitativo de tantos casos. Abaixo segue tabela extraída do periódico Justiça em Números 2017 (ano-base 2016) do Conselho Nacional de Justiça (p. 36) que, dentre os inúmeros indicadores, abaixo apresenta a disposição mais de sete mil processos por Magistrado como carga de trabalho:

**Figura 1. Tabela de Indicadores do CNJ – 2017 (Ano Base 2016)**

Indicadores por magistrado								
Casos novos	1.553	↓ -3,1%	1.055	↑ 5,7%	2.079	↑ 5,7%	301	↑ 838,3%
Carga de trabalho	7.364	↓ -3,2%	3.071	↑ 0,9%	8.448	↑ 5,4%	320	↑ 405,9%
Carga de trabalho líquida	6.775	↓ -5,9%	2.606	↓ -0,2%	5.721	↑ 0,7%	307	↑ 399,2%
Processos Julgados	1.900	↑ 7,1%	1.285	↑ 1,8%	1.821	↓ -2,1%	201	↑ 578,0%
IPM (baixados)	1.773	↓ -2,4%	1.248	↓ -2,7%	2.065	↓ -4,8%	182	↑ 391,9%

O volume elevado de processos e a inviabilidade de se poder haver expertise múltipla na decisão de casos por parte dos julgadores têm fomentado as discussões sobre a busca de solução alternativas de controvérsia pela via extrajudicial, sendo um apelo do próprio Judiciário, visto o Novo CPC de 2015, para que as Partes conciliem.

O Direito do Consumidor tem sido cada vez mais objeto de um processo de padronização e julgamentos de forma massificada, bem como de “mutirões” de conciliação no intuito de se reduzir os casos em litígio, ou seja, o foco tem sido a redução e não a sua solução. É preciso que se resolvam conflitos e não somente que se encerrem, pois casos novos ingressam diariamente no Judiciário para alimentar este ciclo vicioso que, desta forma, não terá fim.

Para tanto é necessário que se trabalhe no sentido de capacitar o consumidor ao invés de protegê-lo, pois sua hipossuficiência é decorrente da falta de informação e de

recursos financeiros para poder litigar com grandes grupos econômicos, alguns globais. É neste escopo que as associações civis podem atuar de forma decisiva por terem a capacidade e estrutura para mitigar esta desigualdade ao procurar identificar dentre os direitos violados os que se relacionam aos direitos individuais homogêneos para que o dano causado a um consumidor seja reparado não somente quanto a este, mas também aos demais.

Apesar de todo apelo social e de justiça, o que se pretende com o presente artigo é que se busque a aplicação de um modelo eficiente de solução de controvérsias e a análise de seus impactos econômicos. A arbitragem sobre direitos individuais homogêneos permite, além da qualidade técnica do julgado que será mais especializado e considerará de forma mais qualificada aspectos técnico-econômicos além dos legais, que haja redução significativa de custos na medida em que a solução alcançada possa beneficiar a coletividade de consumidores na mesma situação.

## **2 Arbitragem nas Relações de Consumo**

A Lei 9.307/96 estabelece que nos contratos de consumo que tenham cláusulas compromissórias, ou seja, cláusulas de arbitragem privada resolvidos por árbitros únicos, o consumidor poderá concordar com a arbitragem para discussão do contrato ou aparecer na instituição arbitral, abrindo mão de recorrer ao Judiciário.

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça considera válida a cláusula arbitral livremente pactuada entre as partes quando o consumidor adquiriu bem ou serviço. O STJ prestigiou a arbitragem como forma de solução de conflitos, mesmo em contratos de adesão visto que a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) não é contrário ao uso da arbitragem nos conflitos de consumo, apenas ressaltando que a cláusula compromissória não poderá ocorrer de forma impositiva.

Decidiu a instância máxima sobre o tema no REsp 1.189.050 que "só terá eficácia a cláusula compromissória já prevista em contrato de adesão se o consumidor vier a tomar a iniciativa do procedimento arbitral, ou se vier a ratificar posteriormente a sua instituição, no momento do litígio em concreto".

Atualmente já se relativiza a alegação de vulnerabilidade do consumidor em um litígio judicial, visto que a mesma está vinculada a sua possibilidade de contar com recursos suficientes e apoio profissional adequado, sendo o Judiciário o "fiel da balança", não basta

apenas que uma parte tenha poder econômico para que a outra seja necessariamente hipossuficiente.

Na prática a hipossuficiência está relacionada com a capacidade de poder contar com assistência profissional competente que lhe permitirá a mesma oportunidade de utilização dos meios constitucionalmente garantidos do devido processo legal e amplo contraditório.

Desta forma há a pacificação jurisprudencial atual da possibilidade de vigência da cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor, bem como quando há iniciativa da instauração ocorrer pelo consumidor ou quanto este venha a concordar ou ratificar expressamente com a instituição.

A arbitragem e o árbitro, mesmo a questão não estando sob a tutela do Judiciário, não deixará de adotar as disposições do Código de Defesa do Consumidor, salvo se as Partes desta forma livremente convencionarem<sup>2</sup>.

Trata o presente artigo da arbitragem aplicada aos direitos individuais homogêneos que será abordada de forma mais detida no próximo item, mas, como se verá, está relacionada a causas de interesse público, interesse social relevante e de ordem pública onde a publicidade não é apenas recomendável, mas imprescindível por haver envolvimento da administração pública por se tratar de uma garantia constitucional prevista em cláusula pétreas<sup>3</sup> e importar em significativo impacto econômico, enquadrando-se esta situação no disposto no §3º do art. 2º da Lei 9.307/96<sup>4</sup>.

Neste sentido, o resultado da arbitragem para direitos que abrangem uma coletividade de consumidores não poderá ser sigilosa, fazendo jurisprudência extrajudicial. São as Partes que estabelecem as regras e qual o direito que poderá ser considerado pelo árbitro para sua decisão, de forma que não seria este o problema da adoção da arbitragem para solução das questões de consumo.

Estamos abordando a arbitragem de consumo, que poderá considerar ainda mais fontes para sua decisão além do Código de Defesa do Consumidor, privilegiando também aspectos

---

<sup>2</sup> Art. 2º da Lei 8.078/90 – “A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

§ 1º Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública.

§ 2º Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio.”

<sup>3</sup> Art. 5º da Constituição Federal Brasileira - “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;”

<sup>4</sup> Art. 2º da Lei 8.078/90 – “A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

[...]

§ 3o A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade.

econômicos e o impacto que a decisão sobre um caso terá sobre o o direito de uma coletividade, seja a título de direito coletivo, difuso ou individual homogêneo.

A arbitragem de consumo na Europa em Portugal do CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo é uma referência de caso de sucesso deste modelo. O site apresenta ampla informação e *on line* as decisões arbitrais de casos decididos disponíveis, assessorando e instruindo os consumidores.

A Lei n. 144/2015 de 8 de setembro “transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n. 146/99, de 4 de maio, e n. 60/2011, de 6 de maio”.<sup>5</sup>

O que precisa ser realmente avaliado quando abordamos o tema arbitragem de consumo é a notória hipossuficiência do consumidor, isoladamente, independente dos recursos que possa ter, de litigar com fornecedores que possuem maior estrutura e assessorias para estes litígios. É neste sentido que a arbitragem de consumo somente é viável se o consumidor estiver representado de associação civil de consumo para que se equilibrem os poderes de argumentação e atuação das Partes, como se verá no item IV.

### **3 Direitos Individuais Homogêneos**

Primeiramente, para se alcançar plena compreensão do tema envolvendo a solução de conflitos envolvendo os Direitos Individuais Homogêneos, faz-se inofismável que se busque a passagem pela classificação dos meios de solução de litígios, quais sejam: (i) autotutela, (ii) autocomposição e (iii) heterocomposição.

Brevemente, falamos de autotutela quando o sujeito busca afirmar unilateralmente o seu interesse, impondo-o ao outro, inclusive por meio da coerção. Este meio evoluiu com o tempo de modo que, praticamente, somente o Estado pode se valer da coerção, ainda assim dentro de limites. Uma das hipóteses mais conhecidas é a greve e a legítima defesa.

Na autocomposição há a voluntária solução entre as partes sem a intervenção de outros agentes, dividindo-se em:

a) renúncia, que ocorre quando a parte se despoja de seu direito, em favor do outro;

---

<sup>5</sup> Ementa da Lei Portuguesa n.º 144/2015;

b) aceitação, submissão, resignação ou composição, que ocorre quando a parte reconhece o direito da outra, passando a agir em consonância com esse reconhecimento; e,

c) transação, quando ambas partes consideram-se titulares do direito, fazem concessões recíprocas para a solução do conflito.

Na heterocomposição o conflito é solucionado por meio da intervenção de um agente exterior à relação conflituosa original e se divide em:

a) jurisdição, quando há poder-dever do Estado de revelar o Direito aplicável ao caso concreto e determinando a sua aplicação, inclusive por meio da coerção.

b) arbitragem, quando as partes atribuem que a solução do conflito seja da incumbência de um terceiro, denominado árbitro. No Brasil, a arbitragem somente pode ser utilizada quando se estiver diante de direitos patrimoniais disponíveis.

c) conciliação ou mediação, quando um terceiro, embora sem poder decisório, poderá conduzir a dinâmica conciliatória, podendo influir sobre a decisão das partes. Pode ocorrer tanto dentro (realizado por um juiz), quanto fora do processo. Na mediação a atuação do terceiro é a de aproximar as partes que deverão decidir voluntariamente.

É na heterocomposição que a arbitragem se encontra e, portanto, é nela que nos concentraremos para fins deste artigo sobre a arbitragem de consumo sobre direitos individuais homogêneos.

A convenção de arbitragem poderá ter por objeto envolvendo uma coletividade de indivíduos em uma mesma situação que os comporiam no mesmo pólo.

Os direitos difusos e coletivos são transindividuais, ou seja, indivisíveis e sem titular determinado. Desta forma estes direitos são tutelados em juízo invariavelmente em regime de substituição processual, por iniciativa dos órgãos e entidades indicados pelo sistema normativo (*Civil Law*).

No Código de Defesa do Consumidor há expressa distinção desses direitos ao conceituar direitos coletivos e difusos, vejamos: (i) direitos coletivos, de natureza indivisível cujos titulares são indeterminados, mas determináveis – um grupo, categoria ou categoria de pessoas ligadas, entre si ou com a contraparte, por uma relação jurídica base; e (ii) direitos difusos, também de natureza indivisível, por outro lado, têm titulares indetermináveis, mas ligados por circunstâncias de fato.

De forma diferenciada estão os direitos individuais homogêneos que integram os direitos subjetivos, sendo seu objeto divisível, apesar da pluralidade de titulares e, de forma geral, possuem natureza disponível. Portanto, o direito individual homogêneo é

individualmente titularizado por cada integrante de uma pluralidade de pessoas e apresenta aspectos que o tornam idêntico ao de cada um dos demais.

Por essa razão, a tutela jurisdicional desses direitos pode ocorrer por iniciativa de um ou mais de seus titulares. A possibilidade de representação de seus titulares em litígios arbitrais por associação constituída está prevista no artigo 5º, XXI, da Constituição Federal.

O direito a que entidades associativas representem seus filiados tem a natureza de direito coletivo dos filiados visto que todos os filiados de uma determinada associação têm o direito de serem representados por esta dentro e fora de juízo, contanto que haja a autorização expressa exigida pela lei. Este dispositivo é claro ao abranger tanto situações judiciais quanto extrajudiciais, o que permite, portanto, a aplicação da arbitragem como meio de solução de conflito extrajudicial.

O Ministério Público no âmbito da Lei n. 7.913 e artigo 129, inciso III, da Constituição Federal prevê que o Ministério Público tem legitimidade para atuar na defesa de interesse difuso ou coletivo, mas há divergência se poderia atuar em nome de direitos individuais homogêneos.

Quanto à esta abordagem a subsunção é negativa na medida em que o Ministério Público é órgão de proteção dos interesses indisponíveis ao passo que o instituto da arbitragem não admite discussão de direitos indisponíveis, sendo o artigo 1º da Lei de Arbitragem específico ao referir-se a direitos patrimoniais disponíveis. Entretanto há a ressalva de que o parquet tem legitimidade para agir na defesa de direitos individuais homogêneos quando estiver configurado interesse social relevante, bem como não se pode olvidar que o Ministério Público não pode ingressar em arbitragem, por ter legitimidade apenas para ingresso em juízo, com ações relacionadas exclusivamente a direitos indisponíveis, portanto não arbitráveis.

Portanto, o direito à representação por associação é um direito fundamental aplicável a qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e nada impede o seu exercício em relação à arbitragem. Já se ponderou sobre as vantagens da celeridade e maior qualidade das decisões a serem proferidas pela arbitragem em razão da expertise de seus julgadores, entretanto algo a se ajustar é a assimetria da Partes no domínio dos procedimentos e acesso aos recursos para litigar neste meio de solução de conflitos envolvendo direitos individuais homogêneos disponíveis e do consumidor.

#### **4 Correção da Assimetria na Relação Fornecedores x Consumidores**

Se pode crer ser esta a principal questão a ser enfrentada quando se discute a arbitragem de consumo. Não há qualquer proveito para os consumidores utilizarem este meio heterogêneo de solução de conflitos se não está devidamente amparado por profissionais especializados.

Os fornecedores, ao invés de muitas críticas e penalizações, deveriam ser fonte de inspiração para as associações que pretendem a defesa dos direitos dos consumidores. Deixando-se de lado as posições ligadas a justiça social, o viés a ser considerado deve ser o econômico pois o aumento do nível de exigência dos consumidores ensejará proporcionalmente a melhora dos bens e serviços oferecidos pelos fornecedores, produzindo efeitos positivos na economia.

A inspiração que se busca é como notoriamente os fornecedores estão organizados em associações locais, regionais e nacionais, em muitos casos em mais de uma associação. O intuito não é menos de que as defesas dos interesses da categoria e nada mais legítimo e recomendado que a força das entidades representativas.

Não verificamos esta mesma organização no tocante aos consumidores, sendo uma classe de atuação pulverizada que age individualmente na maioria dos casos. As associações de consumidores atuais ainda procuram a judicialização das questões e sempre adotando o discurso bíblico da história de Davi e Goliath para sensibilizar o já assoberbado Poder Judiciário.

A utilização da arbitragem pelas associações se revela um dos modos mais eficazes para solução dos conflitos envolvendo questões que envolvam direitos disponíveis consumeristas. Entretanto, as associações devem e especializar para terem os benefícios que os fornecedores há tempos já vem usufruindo. Resgata-se aqui a história bíblica retro para que as associações também se tornem Goliath, pois não se podem contar sempre com a sorte da mira certa, planejamento e capacitação são as melhores ferramentas para se estar preparado para qualquer litígio.

Está evidenciado que não é recomendável o consumidor agir isoladamente quando sofrer dano que atinge uma coletividade expressiva, pois, agindo de forma fracionada, será objeto de menor posicionamento frente a grandes corporações que possuem todos os recursos e meios para que os consumidores não têm condições de discutir seus direitos. Apesar dos esforços do Poder Judiciário, não há qualquer inibição aos fornecedores em oferecer serviços

e bens de má qualidade porque estão cientes da baixa penalização que sofrerão, em valores muito inferiores aos lucros que auferem.

Pensando-se objetivamente, as associações de consumidores têm maior representatividade e têm maior poder de argumentação para que práticas abusivas cessem de fato, alcançando efeitos mais significativos que as milhões de ações que hoje tramitam no Judiciário. Para tanto as associações precisam começar a se organizar e cercar de profissionais tal qual os fornecedores fazem, é um case de sucesso.

A técnica da vitimização já não produz efeitos porque o Judiciário já não consegue dar a atenção com a força necessária que questões envolvendo direitos individuais homogêneos exigem. Já foi visto que a adoção da arbitragem não exclui a aplicação do CDC e, portanto, somente o que falta para que a mesma ocorra é a iniciativa das entidades representativas consumeristas.

Para tanto, as associações precisam trabalhar com maior ênfase em uma atuação menos político-social e focar em uma atuação profissional, adaptando-se à realidade econômica que vivemos e aproveitando-se de todos os meios tecnológicos para potencializar suas ações. Vemos esta mesma eficiência em associações civis internacionais que se estruturam e atuam como empresas altamente profissionalizadas, como o *Greenpeace* e a *Cruz Vermelha*.

A câmaras de arbitragem mais conhecidas e renomadas são as relacionadas com o comércio, empresas de serviços e indústrias. Como já referido, que estas sirvam de modelo e não de ataque, é possível e recomendável que se adotem todos os meios legítimos na defesa dos interesses dos consumidores além do caminho tradicional e já ineficaz do Judiciário.

Esta mesma qualidade pode ser trabalhada de forma ainda mais produtiva junto aos consumidores, em especial diante do relevante poder econômico que este possui perante os fornecedores e não exerce por não estarem organizados. Fornecedores de má qualidade, e até mesmo bons fornecedores que se excedem, apenas ocupam o espaço deixado pelos consumidores.

## **5 Análise Econômica do Direito**

Como já referido anteriormente, o enfoque recomendado às associações de consumidores é a análise de sua atuação de forma profissional, como empresas que focam em resultados. Faz parte da cultura empresarial a análise econômica do direito, onde se busca a

decisão que seja economicamente mais interessante para as Partes e com impacto positivo na sociedade.

Considerar a análise econômica do direito significa pensar além dos meios tradicionais de solução de conflitos e sair da forma de solução de conflitos adotada pelo civil law. Representa a atuação dos consumidores de forma organizada no intuito de busca a solução que reflita em efetiva melhora dos produtos e serviços oferecidos pelos fornecedores com foco no desenvolvimento econômico de todas as partes e, principalmente, da economia impactada.

Trata-se de um conceito diferenciado do judicializado que busca o certo e o errado dentro do que as normas existentes, bem como a penalização do vencido. Busca-se a aplicação de técnicas como a teoria dos jogos para que as Partes consigam compor a melhor solução para determinado caso e onde todos ganhem, ou seja, é a busca de que todos sejam vencedores.

Aplicando-se estas ideias para o Direito do Consumidor a aplicação do conceito se faz ainda mais inteligível, pois apenas os fornecedores descomprometidos com a qualidade do que oferecem serão penalizados, ao passo que os bons fornecedores perceberão que deverão atuar no mercado com maior compromisso. Por outro lado, haverá uma maior capacitação dos consumidores que terão a referência das entidades representativas para buscar seus direitos, informação e acompanharem seus litígios não como parte hipossuficiente, mas em pé de igualdade com os fornecedores com o quais estão insatisfeitos. Neste escopo a arbitragem favorece este trabalho técnico e especializado para o qual o Judiciário não possui estrutura suficiente para atender de forma célere e eficaz.

Segundo notícia do *Site Canaltech* em 2014, o Brasil tem o mercado que mais cresce no mundo, segundo a Unidade de Negócios da *Intellectual Property & Science* da Thomson e Reuters. Este dado é apenas uma referência ao poder que os consumidores possuem e para que, de forma organizada, possam defender a melhora da qualidade dos produtos e serviços que consomem.

Tal medida tem reflexos positivos na economia com a maior qualidade do que consumimos e ao que estamos expostos, reduzindo o número de reclamações, ações judiciais, acidentes domésticos e problemas de saúde. Tratam-se de efeitos colaterais positivos de desenvolvimento econômico e amadurecimento da classe de consumidores.

O consumidor isoladamente não tem a instrução e recursos para poder litigar com fornecedores em qualquer instância, seja judicial ou extrajudicial, bem como uma

representação especializada tem um alto custo. É neste aspecto que a associação tem seu principal papel, o de permitir o melhor atendimento com valores razoáveis e aproveitar a aproximação do consumidor para instruí-lo de seus direitos, tornando-se referência e mitigando hipossuficiência do mesmo.

Tal medida tem reflexos positivos na economia com a maior qualidade do que consumimos e ao que estamos expostos, reduzindo o número de reclamações, ações judiciais, acidentes domésticos e problemas de saúde. Tratam-se de efeitos colaterais positivos de desenvolvimento econômico e amadurecimento da classe de consumidores.

## **6 Considerações Finais**

O presente artigo pretendeu enfrentar o tema da arbitragem do consumo através da ótica da análise econômica do direito, tratando de conceitos jurídicos no sentido de demonstrar a viabilidade desta forma de heterocomposição para as relações de consumo envolvendo direitos individuais homogêneos. Buscou-se trabalhar de forma objetiva a necessidade de reforço da ideia de hipossuficiência para avanço em um caminho de correção das assimetrias na forma de sua atuação em litígios.

Quanto aos fornecedores ficou claro que os mesmos apenas ocupam todo espaço que os consumidores deixam à descoberto, ressaltando-se a qualidade de suas organizações associativas e pioneirismos na utilização da arbitragem. Os consumidores precisam se ajustar aos tempos atuais e atuar de forma mais cooperativa e qualificada, garantindo seu espaço no mercado consciente da essencialidade de sua participação e engajamento no desenvolvimento econômico do País.

Vimos que o sistema jurídico brasileiro assegura constitucionalmente o direito de associação e sua legitimidade para atuação pelo meio da arbitragem, bem como é notório o assoberbamento do Judiciário para conseguir comportar com eficiência o julgamento de tantos casos. A busca de meios alternativos de controvérsia é a medida mais eficiente a ser adotada se o intento é a busca da eficaz solução dos conflitos envolvendo o direito do consumidor que afete uma coletividade.

O direito individual homogêneo é de repercussão social e econômica relevante, o que retira a confidencialidade atribuída a casos a serem julgados pela arbitragem, permitindo, desta forma, a formação de jurisprudência extrajudicial que fomentará a busca deste instituto pelas entidades representativas consumeristas. É aumentando-se o poder de articulação

através de associações civis e a instrução dos consumidores através destas mesmas associações e que teremos um mercado consumidor mais consciente e exigente que elevará o nível dos bens e serviços que usufruímos.

Por ser um público muito pulverizado, a classe dos consumidores precisa ser conscientizada de seus direitos através da mídia e conduta mais proativa das associações civis para que se capacitem cada vez mais para atuarem em contendas arbitrais. A hipossuficiência deve ser mitigada à eliminação e não reforçada, pois no sistema capitalista se premia a competência e a organização e não a ignorância, de forma que é incompatível com nossa realidade a constante de se “proteger” o consumidor ao invés de ensiná-lo “atacar” em prol de uma melhor qualidade de vida.

As associações civis consumeristas podem contar com o apoio institucional das universidades que são centros intelectuais onde estudos e treinamentos podem ser desenvolvidos envolvendo a comunidade. O próprio Judiciário pode ser dos grandes apoiadores deste projeto de capacitação das entidades representativas para sua atuação em arbitragens, pois a difusão da arbitragem é uma forma legítima de redução de sua pesada carga de trabalho.

Os fornecedores estão organizados também internacionalmente, havendo significativa troca de informações, treinamentos e divulgação e materiais para seus associados, incluindo ainda o que vem sendo tratado em blocos regionais como Mercosul, Comunidade Andina, Nafta, União Europeia, dentre outros. O direito do consumidor é amplamente debatido em outros países e em blocos regionais, devendo as entidades representativas estar conectadas.

Esta troca de informações permite um mapeamento das ações dos fornecedores e inclusive a prevenção de danos quando identificada uma conduta que em outro país causou danos a muitos consumidores. Alguns fornecedores são globais e adotam suas práticas comerciais conforme o sistema jurídico e riscos mensurados de contestação de suas condutas.

Como já referido no texto, esta organização das associações será muito bem vista pelos bons fornecedores e permitirá que os mesmos, através de suas respectivas entidades representativas, conversem com as associações de consumidores no intento de equalizarem questões e estratégias que permitam seus negócios sem afetar os direitos dos consumidores.

Desenha-se, assim, um cenário de segurança jurídica e econômica pela maturidade de relacionamento entre os atores envolvidos, o que fomentará a economia a padrões mais elevados.

Portanto, a proposta é a evolução de um sistema assistencialista que reforça a hipossuficiência dos consumidores e aciona milhares de vezes o Judiciário por causas idênticas para um sistema empresarial que reforça a capacitação e atuação estratégica dos consumidores como classe econômica e aciona a arbitragem do consumo em nome de uma coletividade.

### Referências

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Institui Arbitragem. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso especial nº 1.189.050 - SP (2010/0062200-4)**. Recorrente: José Benedito dos Santos. Recorrido: MRV Serviços de Engenharia Ltda. Relator: Ministro Luís Felipe Salomão. Brasília, 14 de março de 2016. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1491127&num\\_registro=201000622004&data=20160314&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1491127&num_registro=201000622004&data=20160314&formato=PDF)>. Acesso em: 01 mar. 2018.

CANALTECH. **Brasil tem o mercado consumidor que mais cresce no mundo**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/negocios/Brasil-tem-o-mercado-consumidor-que-mais-cresce-no-mundo/>>. Acesso em: 01 mar. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2017: ano-base 2016. **Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2017**. Anual. 188 f:il. I Poder Judiciário - estatística - Brasil. II Administração pública - estatística - Brasil.

SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso à Justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, MG**, v. 46, n. 76, p. 93-114, jul./dez. 2007.

Data da submissão: 25 de maio de 2018;

Artigo aceito para publicação em 20 de junho de 2018.