

POSSIBILIDADE DA UTILIZAÇÃO DA ARBITRAGEM NO ÂMBITO DE UMA RELAÇÃO DE CONSUMO

André Gil Dorothoto

Resumo:

A arbitragem, por ser legitimada pelo princípio da autonomia da vontade, encontra resistência de grande parte da doutrina quando pretende intermediar as relações de consumo.

Conforme o art. 4º. parágrafo 2º da Lei de Arbitragem prevê que “*Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.*” Entretanto, dada a condição de hipossuficiência do contratante-aderente, comum às relações de consumo, este poderá alegar vício no consentimento, sob o argumento de que o contratado, responsável pela elaboração do contrato de adesão, detém posição significativamente superior à sua, técnica ou economicamente etc. Ademais, o Código do Consumidor, em seu art. 51, especifica serem nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que determinem utilização compulsória de arbitragem.

Palavras-chave: Arbitragem. Consumidor. Contrato de adesão.

Abstract:

Arbitration, legitimated by the autonomy of the will principle, is challenged by most scholars in relation to its use in consumer relationships. According to the article 4º, paragraph 2º of the Law of Arbitration, "in adhesion contracts, the compromissory clause shall only be effective if the party has the initiative to institute the arbitration or to agree with it expressly, since in writing in enclosed document or in bold. with the signature or visa especially for that clause." However, given the condition of the weak party, inherent to consumer relationships, he can argue vice of consent, by stating that the party who drafted the adhesion contract has more contractual, technical or economic power than him. Besides, Brazilian Consumer Code, art. 51, disposes that contractual terms that impose arbitration shall be void.

Keywords: Arbitration. Consumer. Adhesion Contract.

O objetivo desse artigo é a verificação da possibilidade da utilização da arbitragem para solucionar controvérsias nas quais uma das partes seja consumidor, ou seja, para dirimir um conflito que tenha surgido no âmbito de uma relação de consumo.

Aluno de graduação da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo.

Com esse intuito, em primeiro lugar, deve-se deixar clara a disponibilidade da relação jurídica que envolve consumidor e fornecedor, o que significa que *“podem as partes, diante de um litígio que diga respeito ao fornecimento de bens e serviços, transigir, desistir ou renunciar aos respectivos direitos”*¹ (por exemplo, se um consumidor adquirir produto viciado, tem o direito de reclamar e pedir a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço – art. 18, § 1º, CDC –, mas, poderá também renunciar a ele, ou negociá-lo com o fornecedor, transigindo para encontrar uma solução mais satisfatória para ambas as partes).

Em segundo lugar, nota-se que, se os direitos são disponíveis, podendo as partes a respeito deles contratar, por outro lado, a Lei de Defesa do Consumidor é uma lei de ordem pública,² não podendo seus preceitos serem afastados por disposições das partes.

O Código de Defesa do Consumidor estipula, por exemplo, a nulidade das cláusulas abusivas – aquelas que desequilibram significativamente a comutatividade das obrigações, seja atenuando as de contratante mais forte, seja agravando as do mais fraco – pois chocam-se com o princípio da justiça contratual, que é um dos fundamentos de todo o sistema de proteção ao consumidor.

E, tal princípio não pode ser colocado de lado, pois estabelecido para a defesa daqueles que vierem a contratar com uma parte econômica ou politicamente mais forte.³

Para os fins dessa pesquisa, destaca-se o inciso VII do art. 51 que estabelece serem abusivas e, portanto, *“nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que determinem a utilização compulsória da arbitragem”*

Nota-se que, neste aspecto, a preocupação do legislador foi evitar que o fornecedor, utilizando-se de sua vantagem econômica, estipulasse que eventual controvérsia decorrente de um certo contrato fosse, impreterivelmente, resolvida por árbitros, o que comprometeria o princípio da equidade, também basilar no direito do

¹ CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Processo: um comentário à Lei n. 9.307/96*. São Paulo: Malheiros, 1998. p. 57.

² Nesse sentido, determina o seu art. 1º: *“O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”*

³ É interessante observar que o Código de Defesa do Consumidor surgiu num momento em que o Estado passou a estabelecer normas para proteger a parte mais fraca, a fim de restaurar o equilíbrio contratual, fragilizado pela desigualdade econômica das partes, o que não mais justificava o princípio da irrestrita liberdade para estabelecer as cláusulas contratuais. Orlando Gomes, nesse sentido, esclarece que, se *“partes livres e iguais não precisavam da interferência legislativa para impedir a estipulação de obrigações onerosas ou vexatórias”*, tal interferência fez-se necessária quando passou-se a mal usar essa liberdade, com o estabelecimento, por exemplo, de obrigações abusivas pela parte economicamente mais forte do contrato (Contratos, p. 26).

consumidor, já que esse não poderia se dirigir ao Judiciário e veria o conflito dirimido por um particular, havendo riscos de comprometimento deste com o fornecedor.⁴

Acontece que, antes da nova lei de arbitragem, esse dispositivo não tinha muita razão de ser, dada a ausência de uma maneira de se estipular no contrato a obrigatoriedade da utilização da arbitragem para solução de eventual litígio, pois a cláusula compromissória, como visto, era tida como mero pré-contrato de compromisso, não podendo ser objeto de execução específica: de modo que, uma vez inserida num contrato, e surgido um conflito, a arbitragem só se instauraria com a celebração do compromisso pelas partes (ou seja, não obrigatoriamente).

Mas, com a Lei n. 9.307/96, na mesma situação, as partes são obrigadas a resolver o litígio por meio da arbitragem, podendo a parte renitente ser demandada judicialmente para celebrar o compromisso (art. 7º).

Chega-se, então, ao choque entre a estipulação do art. 3º da Lei de Arbitragem, que prevê a possibilidade de as partes submeterem a solução de seus litígios ao juízo arbitral através da cláusula compromissória, e o art. 51, VII do CDC, que comina de nulidade tal cláusula quando estabelecida nos contratos de consumo.

Após alguma discussão,⁵ a doutrina parece ter alcançado o consenso no sentido de que a Lei de Arbitragem não derogou o referido artigo do CDC, que continua em pleno vigor.⁶ de forma que serão nulas as cláusulas compromissórias estipuladas em contratos de consumo.

⁴ ETCHEVERY, afirmando o comprometimento dos árbitros com aqueles por quem foram indicados, é eloqüente: *"A paz social resultante da atuação de árbitros impostos por quem detém o poder econômico seria algo como a paz dos cemitérios, se comparada à que resulta da aplicação da justiça por juizes togados. Estes últimos, para assegurar sua isenção, dispõem das garantias da vitaliciedade, inamovibilidade e da irredutibilidade dos seus vencimentos, que são fixados por lei e pagos pelo Estado e não por um determinado empresário. Não são escolhidos e impostos, inapelavelmente, pela parte que tem interesse na solução do conflito"* (A nova Lei de Arbitragem e os Contratos de Adesão, p. 54).

⁵ Na realidade, logo após a promulgação da Lei de Arbitragem, surgiram inúmeras críticas, quer afirmando a inconstitucionalidade de suas disposições acerca da cláusula arbitral, quer porque entendia-se que pretendia revogar o art. 51, VII, do CDC, quer porque possibilitava a inserção da cláusula arbitral em contratos de adesão. Mas, após algum estudo, a questão da inconstitucionalidade quase já se superou, e observou-se que a Lei não previa a revogação daquele artigo do Código de Defesa do Consumidor, que mantém-se vigente e levando à nulidade as cláusulas arbitrais inseridas em contratos de consumo (o que aconteceu foi que o então Projeto 780/92 do Senado previa a derrogação expressa do art. 51, VII do CDC, mas era outra a redação do art. 4º, § 2º do Projeto, de forma que tornava-se sem grande relevância a determinação do CDC – vide nota). Carlos Alberto Carmona, desde a promulgação da lei já ensinava: *"Descartou-se a validade de uma cláusula compromissória em contrato que discipline relação de consumo, sem que isso signifique a impossibilidade de introduzir-se a arbitragem pela via do compromisso: surgida a controvérsia, podem as partes, de comum acordo, celebrar compromisso arbitral para submeter o dissenso à solução de árbitros"* (Arbitragem e processo: um comentário à Lei n. 9.307/96, p. 57).

⁶ Leonardo Valles Bento, no entanto, após explicar a igual hierarquia e especialidade do CDC e da Lei n. 9.307/96, conclui que, como essa *"admite expressamente a cláusula compromissória em contratos de adesão – todos eles – bem assim a sua execução específica"*, não se pode mais *"sustentar a vigência da*

A esse entendimento se chegou ora se propugnando a especialidade do CDC frente a Lei de Arbitragem, ora justificando a não revogação do art. 51, VII do CDC pelo seu caráter público e pela falta de disposição específica naquela outra lei, a prever a revogação do referido artigo.⁷

Sobretudo, parece interessante anotar o entendimento de Antônio Junqueira de Azevedo, no sentido de que o conflito entre o que dispõe o CDC e a Lei de Arbitragem é mais um conflito de filosofia do que um conflito de regras.⁸

Esse ilustre professor, após contextualizar os momentos de criação do Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Lei de Arbitragem, concluiu que, da mesma forma que não houve revogação do princípio contratual básico do Código Civil, qual seja, o da autonomia da vontade, quando da promulgação do CDC, que veio, ao revés, acrescentar outros princípios à teoria dos contratos, aumentando a sua complexidade;⁹ a Lei de Arbitragem também não suprimiu as disposições do CDC, mas com ele tem de se compatibilizar, conforme a Constituição Federal, cabendo ao intérprete esse trabalho.

Assim, a Lei de Arbitragem nada alterou o CDC, sobre os direitos do consumidor, de forma que as cláusulas compromissórias presentes em contratos de consumo são nulas de pleno direito, porque há uma presunção da sua abusividade.

Mas, tal afirmação não quer dizer que os conflitos decorrentes de contratos de consumo não podem ser resolvidos pelo juízo arbitral.

proibição do Código, (...) de maneira que ela (cláusula arbitral) já não mais poderá ser considerada nula de pleno iure. Todavia, isso não significa que a arbitragem não possa ser considerada eventualmente abusiva, pelo seu enquadramento na cláusula geral do art. 51, IV do CDC, ou, de resto, em virtude da violação da ordem pública intracontratual” E, na seqüência, o autor coloca as condições para a validade da arbitragem determinada por cláusula arbitral presente em contrato de consumo, a saber, devem ser respeitadas as regras do CDC, não pode o juízo arbitral reportar-se às normas de uma câmara de arbitragem completamente estranha ao consumidor, e, o árbitro deve ter a confiança de ambas as partes, o que exige, dada a hipossuficiência do consumidor, que seja um técnico de uma entidade de defesa do consumidor. (Arbitrabilidade dos litígios de consumo, p. 4).

⁷ Vide, por exemplo, SHIGUEMATSU, Plínio José Lopes. A Problemática da Cláusula Compromissória nos Contratos de Adesão. In: CASELLA, Paulo BORBA. *Arbitragem: lei brasileira e praxe internacional*. 2 ed. São Paulo: LTr, 1999. p. 438-449; FILOMENO, José Geraldo Brito. Conflitos de Consumo e Juízo Arbitral. *Direito do Consumidor*, n. 21, p. 39-50, jan./mar. 1997; ETCHEVERRY, Carlos Alberto op. cit., p. 51-60.

⁸ AZEVEDO, Antônio Junqueira de. A arbitragem e o Direito do Consumidor. *Direito do Consumidor*, n. 23, p. 33-40, jul./set. 1997.

⁹ A moderna teoria dos contratos postula a existência de uma ordem pública contratual, constituída de três princípios: autonomia privada, justiça contratual e boa-fé. O primeiro consiste na possibilidade das pessoas buscarem livremente a satisfação de seus interesses mediante a celebração de negócios jurídicos; a justiça contratual está ligada à idéia de igualdade nas condições de contratação, com vistas a assegurar um equilíbrio nas obrigações correspectivas das partes; e, a boa-fé compreende todos aqueles deveres de lisura e honestidade que devem permear todos os momentos da vida do contrato, das negociações preliminares até à execução das obrigações e mesmo depois dela, em certos casos.

Como já dito, os direitos envolvidos na relação de consumo são disponíveis, podendo as partes a respeito deles contratar, sendo permitido, então, celebrarem o compromisso arbitral, após o surgimento de um conflito, para que esse seja solucionado pela arbitragem.¹⁰ Se houver abuso, este deverá ser examinado, mas *in concreto*, não havendo a sua pressuposição pela lei *a priori*.¹¹

Em conclusão, explica-se que a arbitragem pode ser meio para a solução de controvérsias surgidas no âmbito das relações de consumo,¹² mas sua utilização só pode ser determinada por meio de compromisso. As cláusulas compromissórias estipuladas em contratos de consumo são nulas de pleno direito, de acordo com determinação expressa do CDC, que não foi revogada pela Lei n. 9.307/96.

Neste ponto, deve-se esclarecer a diferença entre contrato de consumo e contrato de adesão, pois o art. 4º § 2º da Lei n. 9.307/96 permite a instauração de arbitragem baseada em cláusula arbitral inserida em contrato de adesão, e não há nessa prescrição qualquer contradição com o que já foi exposto.¹³

Contrato de adesão, segundo Orlando Gomes, é aquele no qual “*uma das partes tem de aceitar, em bloco, as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo a uma situação contratual que encontra definida em todos os seus termos. O consentimento manifesta-se como simples adesão a conteúdo preestabelecido da relação jurídica*”¹⁴

Verifica-se que, num primeiro momento, o empresário formula um esquema contratual abstrato, redigindo as cláusulas do conteúdo das relações contratuais que pretende concluir uniformemente com pessoas indeterminadas; e que, tal prática denota

¹⁰ Nesse sentido, explicam Arruda Alvim e outros que “*o Código não impede a utilização de compromisso arbitral, que, ademais, tem se revelado como eficiente meio de solução de litígios de consumo nos países desenvolvidos. Por isso, podem as partes louvar-se de árbitros para resolver suas pendências, firmando, para tanto, compromisso arbitral*” (Código do Consumidor Comentado, p. 253), e Nelson Nery Jr. completa: “*o juízo arbitral é importante fator de composição de litígios de consumo, razão por que o Código não quis proibir sua constituição pelas partes do contrato de consumo; a interpretação a contrário sensu da norma sob comentário (art. 51, VII, CDC) indicu que, não sendo determinada compulsoriamente, é possível instituir-se a arbitragem*” (ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda; MARINS, James. *Código do Consumidor Comentado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995).

¹¹ É de lembrar-se, ainda, que a arbitragem que se seguirá nesse caso terá de ser decidida sem ferir as normas cogentes do CDC.

¹² O art. 4º, V do CDC fala mesmo em “*incentivo à criação (...) de mecanismos alternativos de solução de controvérsias*” de modo que a arbitragem deve ser incentivada por entidades representativas da indústria, do comércio, e dos consumidores.

¹³ Bem aponta Márcio Oliveira Puggina que “*a leitura apressada do art. 4º, § 2º, da Lei n. 9.307 pode dar a entender que a admissão da inserção da cláusula compromissória em contratos de adesão permitiria, também, o seu estabelecimento em contrato de adesão referente a relações de consumo*” Mas, “*qualquer tentativa de interpretação neste sentido esbarraria no histórico da tramitação do projeto que resultou na Lei n. 9.307*” (PUGGINA, Marcio Oliveira. Arbitragem ou jurisdição privada? *Ajuris: Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul*, v. 24, n. 69, p. 359-368, mar. 1997).

¹⁴ GOMES, Orlando. *Contratos*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998. p. 109.

sua superioridade negocial, já que não apenas procura otimizar sua atividade econômica, no tocante à eliminação do tempo que seria gasto com negociações individuais, como também configurar o regime que lhe é mais favorável.

Após a redação do “contrato de adesão” o eventual cliente da empresa adere a esse esquema, travando-se entre os dois uma relação jurídica de caráter negocial, com direitos e obrigações correlatas, sem qualquer conexão jurídica com os outros vínculos que, do mesmo modo e com igual conteúdo, se formam com distintos sujeitos.

Caracteriza-se, assim, pelo fato de um dos contratantes não ter a liberdade para discutir os termos do contrato, podendo apenas aceitá-lo ou recusá-lo; e, na maioria das situações, terá de aceitá-lo, dada a necessidade de adquirir o bem jurídico que é objeto do contrato (além disso, o aderente se veria, provavelmente, colocado diante das mesmas condições negociais, caso buscasse contratar com outra pessoa).

O CDC, em seu Capítulo VI, preocupou-se em regular esse tipo de contrato, para que não surgissem abusos por parte do contratante que impõe as suas cláusulas.

Assim, o art. 54 estabelece: *“Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”*

E o art. 29 equipara não consumidores expostos a essa prática contratual a consumidores,¹⁵ de modo que a cláusula compromissória, como explica Antônio Junqueira de Azevedo, *“era também nula em contratos de adesão realizados entre não consumidores”* de acordo com o bastante citado art. 51, VII.

Mas, com a regra específica do § 2º do art. 4º da Lei de Arbitragem, a nulidade deixa de ocorrer na forma ampla anteriormente determinada, como se verá.

Em primeiro lugar, insiste-se na explicação de que se o contrato de adesão tiver consumidor como parte, é nula de pleno direito a cláusula compromissória nele inserida, pois trata-se de contrato de consumo.

Já quanto aos contratos de adesão entre não consumidores, deve-se observar o disposto no §2º do art. 4º da Lei n. 9.307/96, cuja redação é a seguinte: *“nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com assinatura ou visto especialmente para essa cláusula”*

¹⁵ *“Art. 29. Para o fim deste Capítulo (V- Das Práticas Comerciais) e do seguinte (VI- Da Proteção Comercial), equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele (sic) previstas”*

Verificam-se, assim, duas hipóteses nas quais é admitida a cláusula compromissória em contratos de adesão.

Pela primeira, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou seja, a cláusula só vincula o polícitante, não conduzindo necessariamente à solução arbitral de futuro e eventual litígio: bastará que o aderente prefira a via judicial para que não se instaure a arbitragem.

Carlos Alberto Carmona coloca que essa hipótese contém efetivamente fórmula que *“protege o contratante mais fraco”* pois querendo esse *“ver solucionado conflito de interesses pela via arbitral, dará início ao procedimento, contra o quê não poderá opor-se o contratante mais forte; e, não querendo optar pela via arbitral, bastará ao oblato propor demanda judicial, contra o quê também não poderá opor-se o polícitante”*¹⁶

A segunda hipótese, por sua vez, decorre de subemenda apresentada na Câmara dos Deputados, que procurava, de fato, aumentar a garantia do aderente contra eventuais abusos do polícitante.¹⁷

No entanto, o resultado obtido, se interpretado isoladamente, sem ter em conta os dispositivos protetivos do CDC, levaria a abusos da parte mais forte.

De fato, teríamos que a cláusula compromissória seria eficaz se o aderente concordasse expressamente com ela, a vistando ou determinando tal aceitação em documento escrito e assinado.

Mas, dessa maneira, o oblato permaneceria sujeito à vontade do contratante mais forte, pois, como escreve Antônio Junqueira de Azevedo, *“a verdade é que quem assina, uma vez, ‘continua na sua’ e põe visto, mais uma ou duas vezes, nas mesmas condições”*¹⁸

Assim, a interpretação a ser feita deve levar em conta que o Código de Defesa do Consumidor considera nulas as cláusulas contratuais que determinem a

¹⁶ CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Processo: um comentário à Lei n. 9.307/96*. São Paulo: Malheiros, 1998. p. 85.

¹⁷ Era a seguinte a redação original do § 2º, do art. 4º: *“Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concordar, expressamente com a sua instituição”* Percebe-se, por esse dispositivo, que o legislador lidava com duas iniciativas para instituir a arbitragem: a do oblato, que vincularia o polícitante, e, a do polícitante, que não vincularia o oblato, a não ser que com o seu consentimento expresso com o início das atividades do árbitro, não havendo possibilidade de ser imposta a concordância prévia quanto à instituição da arbitragem, já que somente com a aceitação dos árbitros é que se dá por instituída a arbitragem (vide Carlos Alberto Carmona. *Arbitragem e processo: um comentário à Lei n. 9.307/96*, p. 86). Ainda, deve-se colocar que, com essa redação, o art. 4º, § 2º da Lei n. 9.307/96 retirava a importância do inciso VII do art. 51 do CDC, já que a arbitragem só seria instituída se a parte mais fraca o desejasse.

¹⁸ AZEVEDO, Antônio Junqueira de. *A arbitragem e o Direito do Consumidor. Direito do Consumidor*, n. 23, p. 33-40, jul./set. 1997. p. 39.

utilização compulsória de arbitragem, de modo que só poderá a cláusula compromissória inserida em contrato de adesão ter eficácia em duas situações.

A primeira, já comentada, ocorre quando, após o surgimento do conflito, o oblato tomar a iniciativa de instituir a arbitragem. A segunda, quando o oblato concordar expressamente com a instituição da arbitragem, e desde que previamente cientificado da inserção daquela cláusula no contrato.

Nesse caso, o oblato deverá ter tido ciência da presença de cláusula compromissória no contrato (“*por escrito, em documento anexo ou em negrito, com assinatura ou visto especialmente para essa cláusula*”), e, após o surgimento do conflito e da pretensão do peticitante de instaurar a arbitragem, deverá concordar expressamente com o início desse procedimento.¹⁹

Enfim, conclui-se que, nos contratos de consumo, sejam eles de adesão ou não, a cláusula arbitral é nula de pleno direito, mas a arbitragem pode ser instituída por meio do compromisso. Quanto aos contratos de adesão não-referentes a relação de consumo, a arbitragem poderá ser instituída se a iniciativa for do oblato, ou se esse, previamente cientificado da existência da cláusula compromissória, concordar expressamente com a instituição do juízo arbitral.

São Paulo, fevereiro de 2005

Referências

ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda; MARINS, James. *Código do Consumidor Comentado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. A arbitragem e o Direito do Consumidor. *Direito do Consumidor*, n. 23, p. 33-40, jul./set. 1997.

BENTO, Leonardo Valles. A Arbitrabilidade dos Litígios de Consumo. *Revista de Direito Econômico Internacional*, ed. n. 3, dez. 1997.

¹⁹ José Geraldo Brito Filomeno expressa esse mesmo entendimento, embora o estenda para a hipótese de ser parte no contrato um consumidor. Escreve: “*somente quando o consumidor concordar expressamente, e desde que previamente cientificado quanto à inserção daquela cláusula seria ela válida, até para os efeitos dos próprios dispositivos da lei específica a respeito, consoante, aliás, expressa disposição do art. 4º, §2º da Lei 9.307/96*”, e complementa que ao consumidor, ademais, dever-se-ia facultar “*a indicação de seu próprio árbitro, além do contratualmente previsto, indicação tal que poderia recair na pessoa de algum técnico em defesa do consumidor, na de advogado especializado, ou noutra pessoa qualquer, desde que goze de sua plena confiança*” (FILOMENO, José Geraldo Brito. *Conflitos de Consumo e Juízo Arbitral. Direito do Consumidor*, n. 21, p. 39-50, jan./mar. 1997, p. 50).

CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Processo: um comentário à Lei n. 9.307/96*. São Paulo: Malheiros, 1998.

ETCHEVERRY, Carlos Alberto. A nova lei de arbitragem e os contratos de adesão: algumas considerações. *Ajuris: Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul*, v. 24, n. 69, p. 347-358, mar. 1997.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Conflitos de Consumo e Juízo Arbitral. *Direito do Consumidor*, n. 21, p. 39-50, jan./mar. 1997.

GOMES, Orlando. *Contratos*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. *Código de Processo Civil Comentado e a legislação processual civil extravagante em vigor*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

PUGGINA, Marcio Oliveira. Arbitragem ou jurisdição privada? *Ajuris: Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul*, v. 24, n. 69, p. 359-368, mar. 1997.

SHIGUEMATSU, Plínio José Lopes. A Problemática da Cláusula Compromissória nos Contratos de Adesão. In: CASELLA, Paulo BORBA. *Arbitragem: lei brasileira e praxe internacional*. 2 ed. São Paulo: LTr, 1999. p. 438-449.