



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
RODRIGO ROSA REALINO

**ANÁLISE DO USO DA ARBITRAGEM, ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS, NA
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS JURÍDICOS ORIGINADOS NAS TRANSAÇÕES
NACIONAIS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Palhoça
2017

RODRIGO ROSA REALINO

**ANÁLISE DO USO DA ARBITRAGEM, ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS, NA
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS JURÍDICOS ORIGINADOS NAS TRANSAÇÕES
NACIONAIS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Monografia apresentada ao Curso de
Direito da Universidade do Sul de Santa
Catarina, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Gisele Rodrigues Martins Goedert, Msc.

Palhoça

2017

RODRIGO ROSA REALINO

**ANÁLISE DO USO DA ARBITRAGEM, ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS, NA
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS JURÍDICOS ORIGINADOS NAS TRANSAÇÕES
NACIONAIS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de bacharel em Direito e aprovado em sua forma final pelo Curso de Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 13 de julho de 2017.

Profa. e orientadora Gisele Rodrigues Martins Goedert, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Hernani L. Sobierajski, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Profa. Andréia Catiane Cosme, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

ANÁLISE DO USO DA ARBITRAGEM, ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS, NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS JURÍDICOS ORIGINADOS NAS TRANSAÇÕES NACIONAIS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e referencial conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade do Sul de Santa Catarina, a Coordenação do Curso de Direito, a Banca Examinadora e o Orientador de todo e qualquer reflexo acerca desta monografia.

Estou ciente de que poderei responder administrativa, civil e criminalmente em caso de plágio comprovado do trabalho monográfico.

Palhoça, 13 de julho de 2017.

RODRIGO ROSA REALINO

Dedico este trabalho a Deus que me guia e me protege sempre, a minha esposa que, com carinho e apoio, não mediu esforços para que eu pudesse conquistar esse meu objetivo de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Profa. Gisele, por sua orientação e desprendimento, estando sempre disponível em me ajudar. A Profa. Andréia que, com suas observações precisas, me ajudou nas correções necessárias ao trabalho. Agradeço, também, a Suele que, desempenhando o papel de tutora, elevou o nosso curso ao nível de excelência. E por último a Profa. Dilsa - inteligente e sempre educada - me mostrou através de seu trabalho, que a persistência sempre será o caminho para o êxito.

RESUMO

Na tentativa em utilizar a arbitragem como um meio alternativo, viável e eficaz na solução de conflitos gerados nas transações de comércio eletrônico brasileiro, o presente trabalho faz uma breve análise das estimativas, para os próximos anos, do e-commerce no Brasil e da atual situação do nosso sistema judiciário. Nessa linha, após análise de suas fases (convenção de arbitragem, instauração, procedimento e sentença arbitral), a arbitragem se posicionou como o meio de solução de conflitos que reúne as principais características que as partes litigantes almejam: celeridade, informalidade, possibilidade de ter decisão técnica e liberdade quanto ao procedimento. Ainda, foram levadas em consideração outras características como o baixo custo em alguns casos, o sigilo, a inexistência de recursos e a possibilidade da sentença arbitral, quando condenatória, constituir título executivo. Compiladas todas essas informações foi possível idealizar, de forma esquemática, um sistema de uma Câmara de Arbitragem On-Line, em que todos os princípios do procedimento arbitral pudessem ser respeitados.

Palavras-chave: Arbitragem On-Line. Disputas no e-Commerce. Câmara de Arbitragem On-Line. Arbitragem em compras virtuais.

LISTA DE SIGLAS

- CC – Código Civil;
- CDC - Código de Defesa do Consumidor;
- CF – Constituição Federal;
- CPC – Código de Processo Civil;

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 E-COMMERCE	11
2.1 O E-COMMERCE NO BRASIL.....	11
2.2 E-COMMERCE COMO RELAÇÃO DE CONSUMO	15
2.3 CONFLITOS NAS TRANSAÇÕES DE E-COMMERCE	18
3 A ARBITRAGEM COMO MEIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	22
3.1 MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	24
3.2 ARBITRAGEM.....	27
3.2.1 Cláusula Compromissória	29
3.2.2 Instauração da Arbitragem	30
3.2.3 Procedimento Arbitral	30
3.2.4 Sentença Arbitral	32
3.2.5 Execução das Sentenças Arbitrais	33
3.2.6 Despesas do Processo Arbitral	33
4 A ARBITRAGEM E O E-COMMERCE	34
4.1 CONSTITUIÇÃO DA CÂMARA DE ARBITRAGEM ON-LINE	34
4.2 APRESENTAÇÃO DA CÂMARA DE ARBITRAGEM NA INTERNET	36
4.2.1 Site Institucional da Câmara.....	36
4.2.2 Site Administrativo da Câmara.....	41
4.2.3 Estudo de Caso.....	42
5 CONCLUSÃO	51
REFERÊNCIAS.....	53
ANEXOS	55

1 INTRODUÇÃO

Enquanto o setor de varejo apresenta uma queda substancial em seu faturamento, o e-commerce segue firme e forte com uma estimativa de crescimento de 12% em 2017, chegando a marca de R\$ 49,7 bilhões em vendas. A migração das compras do varejo físico para o comércio eletrônico, aliado ao aumento da participação dos dispositivos móveis nas compras, foram fatores determinantes nesse crescimento.

Em um cenário globalizado, as vendas pela Internet são sempre em escala macro, seja pela facilidade, agilidade e/ou inexistência de barreiras geográficas. Por dedução lógica o volume de disputas ou controvérsias geradas nessas transações é e será diretamente proporcional ao volume de vendas o que nos leva a um simples questionamento: será possível solucionar tais problemas de maneira tão simples e eficiente quanto ao próprio ato de comprar pela Internet?

O presente trabalho, busca explorar a utilização da arbitragem como um meio alternativo, viável e eficaz na solução de conflitos gerados nas transações de comércio eletrônico brasileiras. Cabe aqui salientar que estamos falando de uma arbitragem também no formato on-line uma vez que, se o e-commerce é caracterizado pela velocidade das transações, pela facilidade e pela possibilidade de haver grande distância geográfica entre as partes, então a arbitragem também deverá possuir tais características.

Uma vez comprovada a eficácia e a viabilidade da arbitragem (on-line), o e-commerce brasileiro se transformará em uma modalidade comercial mais atrativa para as empresas e investidores, em contrapartida, mais segura e confiável para os consumidores.

Para tanto, o presente estudo se utilizou de pesquisas bibliográficas, em publicações das áreas comercial, econômica e jurídica, para se chegar em diversas deduções lógicas que juntas promoveram o esclarecimento e o propósito do tema.

Estruturado em três capítulos, o trabalho apresenta primeiramente, e de forma abrangente, o comércio eletrônico no Brasil, desde a sua definição e estimativas de crescimento, seu enquadramento como relação de consumo e atual cenário dos conflitos gerados nessa modalidade de comércio.

Em seguida serão examinados os meios de solução de conflito, dando um maior enfoque na arbitragem: cláusula compromissória, instauração da arbitragem,

procedimento e sentença arbitral, execução da sentenças e despesas do procedimento.

Por último, será definido o que seria uma Câmara Privada de Arbitragem e sua constituição jurídica. Também, será explanada a possibilidade de incremento da arbitragem online onde todos os atos processuais seriam efetuados pela Internet. Serão explorados os aspectos jurídicos e, também, a própria admissibilidade jurídica dessa “nova” forma de resolver problemas originados das transações de comércio eletrônico.

2 E-COMMERCE

E-commerce é um conceito aplicável a todos os tipos de negócio ou transação comercial que implique na transferência de informação através da Internet – no presente trabalho estaremos focados nas transações de compra e venda de produtos e/ou serviço feitos pela Internet (lojas virtuais brasileiras) e, muitas vezes, utilizaremos como sinônimo de e-commerce, expressões como por exemplo, transações ou vendas on-line, transações de comércio eletrônico ou vendas pela Internet.

Atualmente, o e-commerce é um dos mais importantes fenômenos da Internet no que tange seu crescimento, permitindo aos consumidores efetuarem suas compras de maneira rápida e sem as limitações impostas pela distância geográfica do fornecedor ou lojista. No Brasil, a tendência é de franca expansão, registrando um aumento considerável das vendas on-line (2016) e, ainda, uma excelente previsão de crescimento para 2017.¹

2.1 O E-COMMERCE NO BRASIL

Normalmente as condições favoráveis da conjuntura econômica de um país se reflete no crescimento das vendas do comércio varejista. O varejo tem influência positiva da alta do rendimento dos cidadãos, valorização da própria moeda, queda dos juros e ampliação do crédito.²

O último ano foi marcado pelo crescimento do desemprego no Brasil que atingiu cerca de 12% da população economicamente ativa, de acordo com a Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílio (PNAD) promovida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – 12 milhões de pessoas desocupadas no país.

A Tabela 1 apresenta os valores, na escala de milhares, da variação mensal da taxa de desemprego correspondente ao período entre os anos de 2012 a 2017.³

1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 08. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 29. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Emprego de 2012 até 2017**. Disponível em: <<http://br.advn.com/indicadores/pnad/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

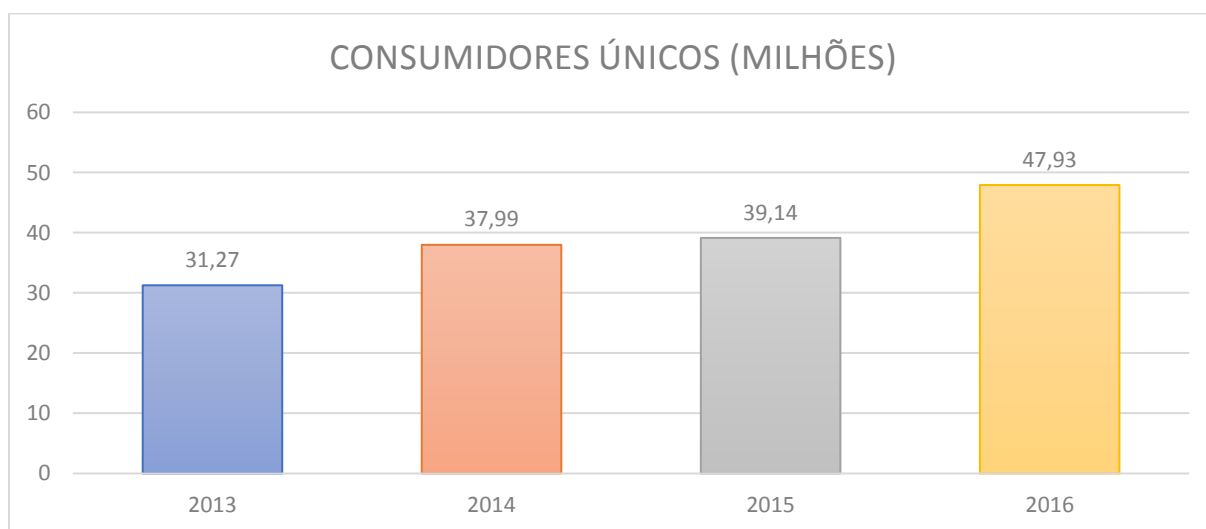
Tabela 1 - Variação Mensal da Taxa de Desemprego (de 2012 a 2017).

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
2012	-	-	7,9	7,8	7,5	7,5	7,4	7,3	7,1	6,9	6,8
2013	7,2	7,7	8	7,8	7,6	7,4	7,3	7,1	6,9	6,7	6,5
2014	6,4	6,8	7,2	7,1	7	6,8	6,9	6,9	6,8	6,6	6,5
2015	6,8	7,4	7,9	8	8,1	8,3	8,6	8,7	8,9	9	9
2016	9,5	10,2	10,9	11,2	11,2	11,3	11,6	11,8	11,8	11,8	11,9
2017	12,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Emprego**, de 2012 a 2017.

No entanto, mesmo com um cenário econômico desolador, o mercado on-line de vendas a varejo cresceu na contramão da crise, segundo uma pesquisa feita pela EBIT. Na Figura 1 é possível verificar a consolidação da quantidade de consumidores únicos, que efetuaram algum tipo de compra on-line.¹

Figura 1 - Evolução dos consumidores (2013 até 2016).



Fonte: EBIT. WEBSHOPPERS. **35ª EDIÇÃO**, ano de 2017.

Presente no mercado brasileiro desde 2000, a EBIT é uma empresa que acompanha a evolução do varejo digital no país desde o seu início, sendo a maior

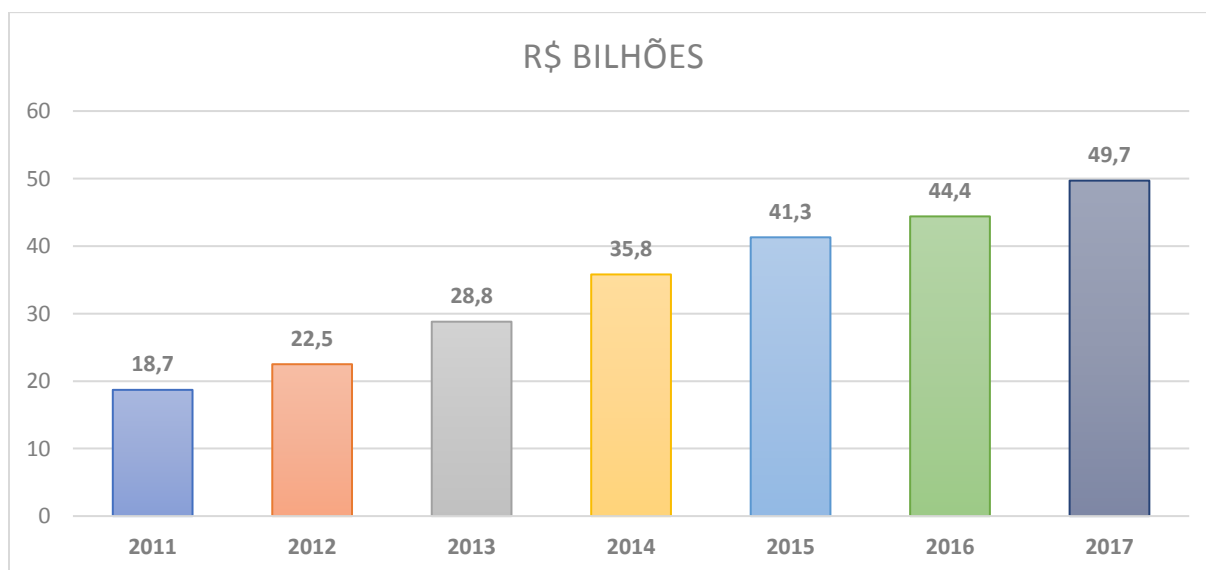
¹ EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 12. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

referência em inteligência competitiva para o e-commerce, utilizando para isso, um sofisticado sistema de coleta de dados, em tempo real, do consumidor on-line.¹

Todos os anos a EBIT divulga uma pesquisa que visa traçar o rumo do mercado de compras online. Esse estudo é chamado de WEBSHOPERS e possui grande credibilidade sendo uma das principais referências do setor. Segundo esse estudo, já em sua 35ª Edição (2017), mesmo com a queda na renda do trabalhador e a instabilidade política e econômica do país, o comércio eletrônico obteve resultados positivos - a popularização do uso de dispositivos móveis e melhores preços oferecidos, em tempos de recessão, fez com que o consumidor encontrasse nas compras virtuais um meio de economizar.²

Baseado em um crescimento constante, estima-se para 2017, um crescimento nominal de 12% no faturamento do comércio eletrônico que atingirá a marca de R\$ 49,7 bilhões, conforme podemos verificar na Figura 2.

Figura 2 - Faturamento do e-commerce no Brasil (2011 até 2017).



Fonte: EBIT. WEBSHOPERS. 35ª EDIÇÃO, ano de 2017.

Assim como em 2016, parte do crescimento do faturamento de 2017, no e-commerce, deverá ser impulsionado pelo aumento de preços e também pela maior

1 EBIT. **WEBSHOPERS 35ª Edição 2017**, p. 04. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

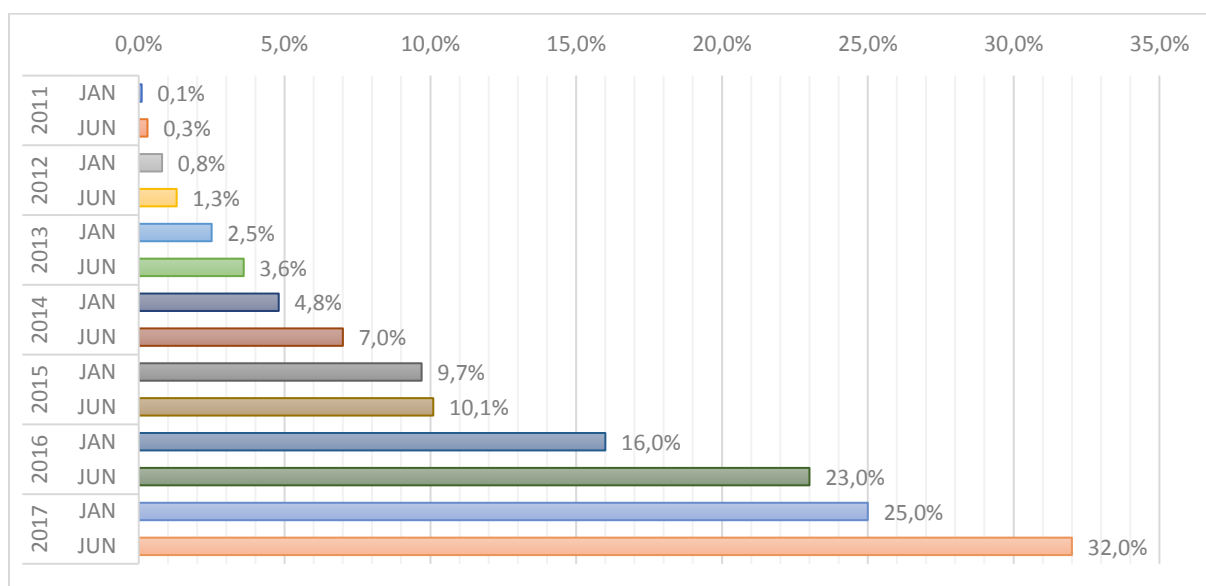
2 EBIT. **WEBSHOPERS 35ª Edição 2017**, p. 12. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

participação nas vendas das categorias como eletrodomésticos, smartphones, casa & decoração e peças & acessórios automotivos. ¹

Segundo André Dias, COO da EBIT, “o aumento das vendas em lojas virtuais no país também se deve aos novos hábitos de consumo da população. A migração das compras do varejo físico para o comércio eletrônico é fator que contribuirá para aumento das vendas. Estimamos que em 2017 as vendas do e-commerce representarão cerca de 4,3% das vendas do varejo no Brasil, ante 3,8% em 2016”. ²

Outra estimativa para 2017, da EBIT, é o aumento na participação dos dispositivos móveis no e-commerce. Estima-se um crescimento de 41%, podendo chegar no final do ano a 32% de todas as compras virtuais (Figura 3). ³

Figura 3 - Participação dos smartphones nas compras virtuais (2011 até 2017).



Fonte: EBIT. WEBSHOPPERS. 35ª EDIÇÃO, ano de 2017.

Podemos entender essa mudança de comportamento, nas compras pela Internet, como uma quebra de paradigma cultural onde o consumidor brasileiro acabou por desmistificar o e-commerce que, por sua vez, se mostrou como um canal

1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 24. Disponível em: <https://www.ebit.com.br/webshoppers/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 24. Disponível em: <https://www.ebit.com.br/webshoppers/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 25. Disponível em: <https://www.ebit.com.br/webshoppers/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

de consumo rápido, fácil e que se molda, em tempo real, à realidade financeira do país tornando-se parte dos hábitos e da cultura da sociedade atual. ¹

2.2 E-COMMERCE COMO RELAÇÃO DE CONSUMO

Hoje o e-commerce, em se tratando de uma relação de consumo, oferece diversas possibilidades de compra de produtos ou aquisição de serviços, podendo ser realizada entre empresas (B2B), entre empresa e consumidor (B2C) e entre consumidores (C2C). ²

Juridicamente uma relação de consumo é definida, basicamente, pelo vínculo jurídico ou pressuposto lógico do negócio jurídico celebrado e possui a tutela do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) ³. São elementos de uma relação consumo:

- Elementos subjetivos: o consumidor e o fornecedor; e
- Elementos objetivos: o produto e/ou serviço.

No CDC não está expressamente definida a relação de consumo, referindo-se apenas aos seus elementos subjetivos e objetivos, o que, por si só, já possibilita o delineamento desse tipo de relação jurídica.

Maria Antonieta Zanardo Donato ressalta, em sua obra *Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão*, que: “O Código de Defesa do Consumidor não nos oferece o conceito de relação de consumo. Fornece-nos, o legislador pátrio, o conceito de consumidor, de fornecedor, de produtos e serviços, ou seja, os elementos necessários para compor-se a relação de consumo. Devemos, pois, a partir da conjugação desses elementos, obter o significado e a extensão da relação de consumo que, em síntese, é próprio objeto de regulamentação do Código de Defesa do Consumidor.

1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 12, 13 e 14. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 ANTUNES, André; JÓIA, L. Antônio. **Gestão estratégica da tecnologia da informação**. São Paulo. FGV, 2015, p. 71.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Defesa do Consumidor - Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 27 mar. 2017.

Podemos, valendo-nos dos elementos conjugativos da relação jurídica de direito privado, obter o conceito da relação jurídica de consumo.

Assim, segundo Emilio Betti, a relação jurídica de direito privado caracteriza-se pela relação que o direito objetivo estabelece entre duas pessoas, conferindo a uma delas um poder e impondo à outra um vínculo correspondente.

Nessa mesma esteira de elementos podemos dizer que a relação jurídica de consumo, genericamente, caracterizar-se-á como a relação que o direito do consumidor estabelece entre o consumidor e o fornecedor, conferindo ao primeiro um poder e ao segundo um vínculo correspondente, tendo como objeto um produto ou um serviço.”¹

Para que uma relação jurídica seja caracterizada como uma relação de consumo, é preciso a presença dos elementos subjetivos e de pelo menos um dos elementos objetivos mencionados acima. A falta de qualquer um desses requisitos descaracteriza a relação jurídica de consumo, afastando-a, portanto, do âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.²

Ainda assim, mesmo com a configuração de uma transação on-line como uma relação de consumo e, conseqüentemente seu regramento pelo CDC, existem controvérsias jurídicas quanto ao tipo de produto ou serviço oferecido nessas transações.

Podemos levantar um exemplo que seria o caso da compra e venda de passagens aéreas pela Internet. Seria o caso de uma relação de consumo totalmente balizada pelo Código de Defesa do Consumidor? Na situação do direito de arrependimento, regrado no art. 49, do CDC, também seria aplicado em compras de passagens aéreas?

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

1 DONATO, Maria A. Zanardo. Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão. São Paulo: RT, 1994, p. 69 e 70.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Defesa do Consumidor - Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Em algumas pesquisas jurisprudenciais sobre o assunto, foi possível encontrar o enquadramento desse tipo de comércio em consonância com o CDC:

DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO DE REFLEXÃO. MULTA INDEVIDA. RECURSO PROVIDO. 1. A FACULDADE DE DESISTIR DAS COMPRAS REALIZADAS FORA DO ESTABELECIMENTO DO FORNECEDOR, PREVISTA NO ART. 49 DO CDC, APLICA-SE AOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS, FORMALIZADOS ATRAVÉS DA INTERNET, NO SÍTIO ELETRÔNICO DA COMPANHIA. PRECEDENTES. 2. INDEVIDA A COBRANÇA DE MULTA PELO EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO PRAZO DE REFLEXÃO LEGALMENTE ASSEGURADO AO CONSUMIDOR. 3. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. ¹

Em outras jurisprudências, foi possível verificar que o entendimento se deu, em tratar a transação como um contrato de transporte regulamentado por normas especiais, onde todas as informações referentes ao serviço, quando disponibilizadas ao consumidor no ato da compra, acabam por não serem tuteladas ou protegidas pelo art. 49, do CDC:

COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. INFORMAÇÃO SOBRE A POLÍTICA DE PREÇOS. 1 - ASSISTE AO CONSUMIDOR O DIREITO DE ARREPENDIMENTO, NO PRAZO DE SETE DIAS, A CONTAR DA ASSINATURA DO CONTRATO OU DO RECEBIMENTO DO PRODUTO OU SERVIÇO SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO OCORRER FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL (ART. 49, CDC). 2 - ESSA PROTEÇÃO NÃO AMPARA A COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET, POR SE TRATAR DE CONTRATO DE TRANSPORTE, REGULAMENTADO POR NORMAS ESPECIAIS, SOBRETUDO PORQUE TODAS AS INFORMAÇÕES REFERENTES AO SERVIÇO SÃO DISPONIBILIZADAS AO CONSUMIDOR, EM ESPECIAL, A POLÍTICA DE PREÇOS RELATIVA À PASSAGEM QUE SERÁ ADQUIRIDA, QUE PREVÊ REGRAS PARA CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE VALORES PAGOS EM CASO DE DESISTÊNCIA. 3 - EMBARGOS INFRINGENTES NÃO PROVIDOS. ²

Acredito que uma relação de comércio on-line sempre haverá uma relação de consumo caracterizada e, como tal, sempre deverá ser respeitado o Código de Defesa do Consumidor pois, fica evidente que não é o produto ou serviço e nem

1 TJ-DF - ACJ: 20130111143480 DF 0114348-08.2013.8.07.0001, Relator: LUIS MARTIUS HOLANDA BEZERRA JUNIOR, Data de Julgamento: 04/02/2014, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE: 18/03/2014, p. 390.

2 TJ-DF - EIC: 20120110360896, Relator: JAIR SOARES, Data de Julgamento: 03/11/2014, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 18/11/2014, p. 102.

mesmo o tipo contratual celebrado entre as partes que irá regular ou não a aplicação do CDC ^{1, 2}.

2.3 CONFLITOS NAS TRANSAÇÕES DE E-COMMERCE

O e-commerce, como já explanado anteriormente, se destaca como uma relação de consumo extremamente fácil e rápida. Em um cenário como esse, também podemos perceber que essa relação de consumo é em escala macro, pois além de fácil e rápida, o e-commerce propicia a quebra da barreira da distância geográfica entre o consumidor e o fornecedor – ainda, levando-se em conta o raciocínio lógico, será naturalmente inevitável o crescimento progressivo das controvérsias geradas nessas transações. ³

[...] toda relação de consumo é baseada na confiabilidade e, quando há uma relação que se estabelece a distância, o impacto da confiança é ainda maior. A entrega do produto deve ser feita conforme o anunciado, as ofertas devem cumprir o que prometem, a forma de pagamento deve ser respeitada, além de outras questões. [...] Há mais reclamações justamente porque o segmento está em expansão, por isso é preciso estar atento às questões que envolvem o direito do consumidor. ⁴

Conflitos são situações inerentes e normais em relações de consumo, dirimidos e balizados pelo Código de Defesa do Consumidor. Hoje a política Nacional das Relações de Consumo é balizada por uma relação de princípios constantes nos incisos I a VI, do art. 4º, do CDC que possuem como objetivo atender às “necessidades dos consumidores, em respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida, bem como à transparência e harmonia das relações de consumo”. ⁵

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Defesa do Consumidor** - Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 DONATO, Maria A. Zanardo. **Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão**. São Paulo: RT, 1994, p. 70.

3 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Defesa do Consumidor** - Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 27 mar. 2017.

Muitas disputas de relações de consumo originadas no e-commerce, são muito parecidas ou até mesmo idênticas às controvérsias geradas nas transações tradicionais (presenciais), como por exemplo, as reclamações sobre o prazo de entrega, a qualidade do produto, a não entrega do produto e etc.¹

De acordo com o PROCON-SP, em 2016, foi a primeira vez que uma rede varejista ocupou um lugar de destaque entre as mais reclamadas (Tabela 2). A maior parte das reclamações do grupo ficou concentrada em seu e-commerce (89%), na grande maioria relacionadas a não entrega de produtos.²

Tabela 2 - Reclamações Fundamentadas, ano de 2016

Problema	Atendidas	Não atendidas	Total
Não entrega/demora na entrega do produto	145	114	259
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	40	78	118
Produto entregue diferente do pedido	42	29	71
Publicidade enganosa	12	51	63
Desistência de compra (cancelamento de compra)	38	14	52
Total Geral	277	286	563

Fonte: PROCON-SP. Reclamações fundamentadas. **B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS**, de 2017.

Mesmo classificando as disputas originadas no e-commerce com disputas iguais ou semelhantes às tradicionais, ainda há muito o que se doutrinar sobre o assunto. O CDC desempenha um papel fundamental como guardião e protetor dos direitos do consumidor, no entanto, nesse assunto, ainda existem muitas dúvidas tanto do lado do fornecedor quanto do lado do consumidor.³

A visão do fornecedor é obter o maior lucro possível com o novo canal de vendas – o e-commerce. No entanto, alguns fatores como a falta de planejamento

1 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 PROCON-SP. **Reclamações fundamentadas 2016**. Disponível em: <http://sistemas.PROCON.sp.gov.br/reclamacao_fundamentada/lista_problemas.php?id=16&municipio=&ano=2016&eh_grupo=1&posicao=11>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

gerencial, eventuais falhas no processo de venda ou, até mesmo, deixar de atuar preventivamente em questões que poderiam causar impactos jurídicos, venham a trazer prejuízos ao negócio.¹

Deve-se implementar ações para reduzir o custo, como a possibilidade de firmar acordos antes das audiências, evitando despesas com advogados, deslocamentos, entre outros. Necessário também, elaborar relatórios que permitam a verificação da origem dos problemas, de forma que possa agir ativamente em suas correções. Além disso, o atendimento rápido e preventivo aos problemas relatados pelos consumidores diminui os riscos de eventuais ações judiciais.²

Já o consumidor, enxerga o e-commerce apenas como uma nova forma de consumir. Em casos de problemas na transação on-line, ele normalmente entra em contato com a loja virtual no intuito de resolver a questão. Caso não consiga chegar em uma solução positiva, o consumidor acaba por fazer uma reclamação ao PROCON e/ou abre um processo no judiciário - de qualquer forma o sentimento sempre é de frustração.³

Nessa relação que podemos chamar de “pré-conflito”, cabe fazermos uma pequena explicação sobre a função do PROCON - órgão constituído sob a forma de autarquia e integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A ele foi conferida atribuição para fiscalizar qualquer pessoa física ou jurídica que se enquadre como fornecedor de bens e serviços nas relações de consumo, estando, inclusive, municiado de poder para, de ofício ou mediante provocação, apurar qualquer imputação de violação ao direito do consumidor e sancionar o infrator com multa pecuniária como forma de conferir eficácia à proteção ao consumidor.^{4,5}

É possível abrir uma reclamação, via PROCON, que se for acatada, com base nos fundamentos legais do direito, será instaurado um processo administrativo que garantirá maior transparência dos atos do próprio PROCON, para as partes

1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p.07. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 27. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 DONATO, Maria A. Zanardo. **Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão**. São Paulo: RT, 1994, p. 70.

5 PROCON-SP. **Quem somos**. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=1254>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

envolvidas no processo. Nesse caso, uma audiência poderá ser marcada na tentativa de efetivar um possível acordo e, em caso de sucesso, o processo será arquivado. Caso contrário, o PROCON poderá aplicar uma das penalidades previstas no CDC, sendo multa de valor variável e proporcional ao dano causado ao consumidor.¹

Em todos os casos existirá uma lentidão em que uma divergência on-line será resolvida – afinal, não leva nem mesmo 15 minutos para se efetuar uma compra on-line sem precisar sair de casa ou do trabalho. O consumidor certamente deseja que a solução do conflito se dê com a mesma velocidade e conforto.^{2,3}

Encontrar uma forma rápida e eficaz de resolver conflitos em transações on-line, transformará o e-commerce em uma modalidade comercial mais atrativa para as empresas e investidores, em contrapartida, mais segura e confiável para os consumidores.⁴

Para isso, devemos promover os meios alternativos de solução de conflitos como meios efetivos de acesso à Justiça, buscando instrumentos eficientes, tecnologia atualizada e o devido treinamento por parte de todos os seus operadores, sem abrir mão das garantias jurisdicionais do cidadão, que deseja a pacificação de seus litígios.⁵

1 PROCON-SP. **Guia de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <

<http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=1254> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - **Justiça em Números 2016**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

5 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 A ABITRAGEM COMO MEIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O pilar de sustentação de um Estado Democrático de Direito é o princípio da isonomia. Este princípio é o mais amplo dos princípios constitucionais, pois engloba uma diversidade enorme de situações, sendo sempre levado em consideração na aplicação do direito, sob pena de violação direta de quase todos os outros dispositivos legais.¹

Dessa forma, um verdadeiro Estado Democrático de Direito, assume para si e para os seus cidadãos o dever da garantia da isonomia, e tem como meta garantir o pleno e efetivo acesso à Justiça para todos.²

No entanto existem diversos empecilhos que devem ser ultrapassados para que se possa atingir tal meta, entre eles o custo, o tempo, a burocracia e a distância geográfica. Todos esses obstáculos se mostram, em maior dimensão, quando se tratam de causas pequenas em que o alto valor do processo acaba transformando a demanda em uma futilidade.³

Hoje, no Brasil, nosso sistema judiciário recebe muitas críticas no tocante ao custo e tempo de tramitação processual, e também, a isenção das decisões das disputas. Nesse cenário de crise institucional, alguns fatores acabam interferindo ainda mais na capacidade do Estado em atender as demandas da sociedade. Podemos citar, como exemplos, a globalização, a conscientização dos direitos, a judicialização dos conflitos sociais, etc.⁴

Todos esses fatores acabaram fazendo com que as normas jurídicas perdessem a eficácia diante de casos concretos cada vez mais complexos. Ainda, podemos citar outros fatores que decorrem do próprio modelo estatal – a burocracia, a falta de investimentos, os custos elevados, a morosidade no processo, etc.⁵

1 D'OLIVEIRA, B.C. Maria. **Breve Análise do Princípio da Isonomia**. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbf344931a933579915488.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012, p. 184. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

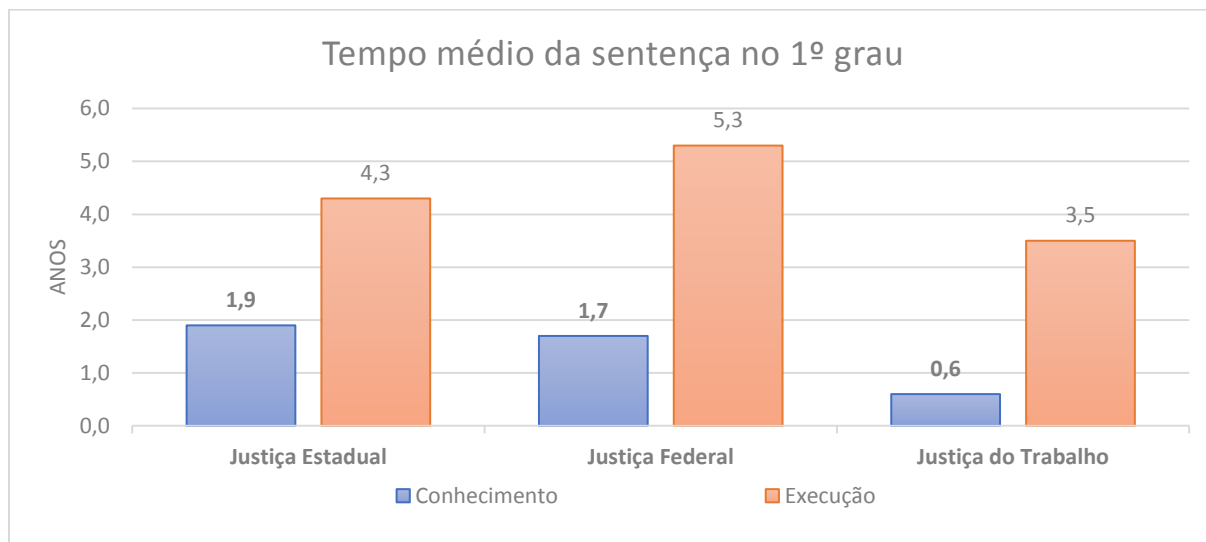
3 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012, p. 185. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

5 ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

O primeiro grau de jurisdição é o segmento mais sobrecarregado e, por consequentemente, aquele que presta serviços mais aquém da qualidade desejada. Nos dados do Relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, podemos verificar o tempo médio de um processo, no 1º grau, desde a fase de conhecimento até a fase de execução (Figura 4).¹

Figura 4 - Tempo médio da sentença no 1º grau (2016).



Fonte: CNJ. **Justiça em Números**, ano de 2016.

Essa crise do sistema judiciário faz ressurgir a demanda pelos métodos alternativos de resolução de disputas, uma vez que essa sobrecarga do Judiciário é reflexo direto de uma sociedade que não utiliza os meios alternativos (ou extrajudiciais) de solução de conflitos ou, ainda, não os aceita como uma maneira legítima de se resolver os problemas.

Realmente, apesar dos esforços despendidos para um maior acesso à justiça a todos, mostra-se impossível que o Poder Judiciário de qualquer Estado tenha a capacidade de promover a composição de todos os litígios sociais. [...] para que os meios alternativos de resolução de conflitos sejam meios efetivos de acesso à Justiça, devem eles passar por uma releitura, por uma busca de um verdadeiro "uso alternativo".²

1 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - **Justiça em Números 2016**. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbb344931a933579915488.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Os métodos alternativos de solução de conflitos são formas em que a partes utilizam para dirimir um litígio, sem se utilizar de um processo judicial perante o Judiciário. Recentemente o Novo Código de Processo Civil positivou objetivamente onde e quando os meios alternativos serão aplicados, cabendo agora aos operadores do direito se moldarem e, de forma efetiva, participarem na busca de uma sociedade mais pacífica e madura.

A jurisdição só se tornará eficiente com a busca de instrumentos também eficientes, usados em conjunto com o devido treinamento por parte de seus operadores, inclusive magistrados e advogados. [...] o problema da eficácia da jurisdição não se resolve com uma fuga do próprio Poder Judiciário, mas com a busca de soluções dentro do próprio sistema com o intuito de tornar efetivas as garantias dos jurisdicionados de verem a pacificação de seus litígios, da melhor forma possível.¹

3.1 MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios extrajudiciais de solução de conflitos, também chamados de MESCs, são formas alternativas, ao sistema judiciário, para se resolver uma questão controversa. Podemos resolver um conflito pelas formas “não adversárias” – negociação, conciliação e mediação – ou pela forma “adversária” – procedimento arbitral.²

Em síntese, a negociação caracteriza-se pela autocomposição dos conflitos onde as partes debatem o problema e, sozinhas, encontram uma saída.³

Já a conciliação se define quando um terceiro, por meio de técnicas de negociação, administra o procedimento especialmente disciplinado para essa finalidade, buscando fazer com que as partes envolvidas se entendam e cheguem em um acordo. Nesse procedimento não se busca tratar o relacionamento, mas somente

1 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 LOBATO, P. D. Cristina. **Soluções alternativas em conflitos entre consumidores e os planos de saúde**. In: Direito e Práxis, vol. 01, n. 01, 2010, p. 08. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/1145/5069> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 LOBATO, P. D. Cristina. **Soluções alternativas em conflitos entre consumidores e os planos de saúde**. In: Direito e Práxis, vol. 01, n. 01, 2010, p. 07. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/1145/5069> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

o acordo do conflito latente onde o conciliador tem a prerrogativa de sugerir uma solução.¹

Na mediação o terceiro, também por meio de técnicas de negociação, administra o procedimento especialmente disciplinado para esse fim. O mediador busca restaurar primeiramente o diálogo entre as partes para que, posteriormente, o conflito seja tratado - o mediador não sugere uma solução, são as partes que chegam a um acordo sozinhas.²

Todas as formas de resolução de conflitos, ditas “não adversárias”, são procedimentos individuais que necessitam de grande atenção caso a caso, exige dedicação e análise de todas as reclamações e questões levantadas pelas partes para se obter o melhor resultado. Infelizmente tais características acabam afastando essas formas de resolução da aplicabilidade no âmbito do e-commerce.³

Dentre as formas alternativas de resolução de conflitos, a arbitragem é a única que se configura de forma contenciosa onde as partes outorgam a uma pessoa ou a um grupo a tarefa de pacificar um litígio. São pessoas escolhidas pelas partes para proferirem decisões com o mesmo conteúdo e a mesma força das sentenças judiciais. Como principais benefícios da arbitragem estão a celeridade, a confidencialidade, o conhecimento técnico da matéria pelo árbitro que decidirá o litígio, a informalidade do procedimento e o custo – nesse caso a decisão arbitral tem a força de uma sentença judicial e não admite recurso.^{4, 5, 6}

Nos dias de hoje, os métodos alternativos são essenciais na pacificação de conflitos. As relações comerciais impõem, aos operadores do direito, a busca de

1 LOBATO, P. D. Cristina. **Soluções alternativas em conflitos entre consumidores e os planos de saúde**. In: Direito e Práxis, vol. 01, n. 01, 2010, p. 08. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/1145/5069> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 LOBATO, P. D. Cristina. **Soluções alternativas em conflitos entre consumidores e os planos de saúde**. In: Direito e Práxis, vol. 01, n. 01, 2010, p. 09. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/1145/5069> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012, p. 197. Disponível em: < <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

6 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamab Publicações, 2013.

soluções adequadas e específicas para cada situação. Dificilmente um sistema padrão ou engessado atenderá de forma adequada a todos os tipos de conflitos.^{1, 2}

Se fôssemos optar por um processo comum, no intuito de se resolver um problema que surgiu em uma transação de e-commerce, provavelmente o juiz não possuirá a expertise sobre o assunto. Ele acabará solicitando um parecer técnico a um perito judicial, que em alguns casos poderá ser demorado, e ainda se desdobrar em vários outros aspectos, como por exemplo recursos de impugnação ao próprio perito e ao laudo; recursos questionando os honorários do perito, etc – definitivamente não haverá celeridade na decisão, e consequentemente o custo será alto em uma ação simples.³

Vamos observar um exemplo hipotético em que Carlos, certo dia, adquiriu uma caixa de vinhos selecionados em uma determinada loja virtual; pagou com seu cartão de crédito e, em menos de 5 minutos, estava feliz com a compra feita. No site da loja constava o pedido, no valor de R\$ 350,00, com status de “pagamento confirmado” e data de entrega prevista para cinco dias úteis a partir da confirmação do pagamento. A encomenda chegou no dia esperado e Carlos, contente, abriu a primeira garrafa. Para sua surpresa, aquele vinho que normalmente ele apreciava, apresentou um sabor diferente; abriu outra garrafa e a mesma constatação foi feita. Carlos então entrou em contato com a loja que, em sua defesa, questionou a opinião de Carlos sobre o vinho comprado e, se eximindo de possível culpa, responsabilizou diretamente a transportadora pelo ocorrido.

Em uma possível ação judicial contra a loja virtual, seria solicitada a produção de perícia, que custaria R\$ 1.500,00, para analisar o conteúdo das garrafas de vinho abertas e fechadas.

Percebe-se que o valor para instituir o processo e dar seguimento a ele (custas + R\$ 1.500,00) seria maior que o valor da própria causa. Seria uma ação

1 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também, 2016**. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: <http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: <http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

totalmente inviável à máquina pública acentuando, ainda mais, a crise no sistema judiciário brasileiro.

O ideal, nesse caso hipotético, seria utilizar um meio de solução de conflitos que se adaptasse ao caso, apresentando condições práticas e custos aceitáveis em relação ao valor da própria demanda. O instituto da arbitragem possui grande vantagem nesses aspectos levantados e, possivelmente, será a melhor forma de se resolver o problema de Carlos.^{1, 2}

3.2 ARBITRAGEM

No Brasil, a previsão da arbitragem em nosso ordenamento jurídico, remonta da época do Império, inserida na Constituição de 1824. Nas constituições seguintes, o instituto da arbitragem não foi consagrado expressamente, se mantendo apenas como legislação infraconstitucional – Decreto de número 3.084, de 5 de novembro de 1898, e Códigos de Processo Civil de 1939 e de 1973.

Constituição Política do Império do Brasil, Carta de Lei de 25 de Março de 1824, Art. 160. Nas civeis, e nas penaes civilmente intentadas, poderão as Partes nomear Juizes Arbitros. Suas Sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas Partes.³

Somente em 1988, com a atual Constituição Federal, o instituto da arbitragem foi expressamente previsto no artigo 114. No entanto, foi com a promulgação da Lei de Arbitragem, Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que a arbitragem se efetivou como um método de resolução de conflitos.⁴

No Código de Processo Civil, de 2015, a arbitragem se formalizou como jurisdição no direito brasileiro e, em harmonização com a Lei de Arbitragem, um novo instituto foi inserido em nossa legislação – a carta arbitral.

1 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Constituição Política do Império do Brasil, de 25 de março de 1824**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

Assim, o árbitro poderá solicitar a cooperação do Poder Judiciário, por meio de carta arbitral. Essa cooperação se dá quando é necessária a prática de um ato de força ou a determinação coercitiva da decisão arbitral. Também poderá ser solicitada a cooperação em casos de cumprimento de quaisquer medidas de urgência solicitadas pelo árbitro. ¹

Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, Art. 237. Será expedida carta: [...] IV - arbitral, para que órgão do Poder Judiciário pratique ou determine o cumprimento, na área de sua competência territorial, de ato objeto de pedido de cooperação judiciária formulado por juízo arbitral, inclusive os que importem efetivação de tutela provisória. [...] ²

Com base na Lei nº 9.307/96, a arbitragem limita-se em dirimir conflitos decorrentes de direitos patrimoniais disponíveis, aqueles possíveis de serem transacionados, e uma questão controversa somente será submetida à arbitragem se existir o aceite de ambas as partes, onde a autonomia da vontade será um princípio máximo (art. 2º, caput e §1º, da Lei nº 9.307/96). ³

Quanto à forma, o ordenamento jurídico brasileiro abarcou duas diferentes maneiras de submeter uma determinada questão controversa ao instituto da arbitragem, conforme podemos ver no artigo 3º da Lei de Arbitragem, “As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral”.

Identificando os dois diferentes instrumentos acima, é possível que as partes incluam uma cláusula contratual concordando que qualquer litígio futuro será submetido à arbitragem - cláusula compromissória; outrossim, é possível que as partes concordem em submeter um determinado litígio já existente à arbitragem -

1 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Processo Civil - Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

compromisso arbitral. Conforme a Lei da Arbitragem, as duas formas de convenção possuem natureza jurídica, requisitos legais e características diversas.¹

Quanto ao tipo, na arbitragem de direito o árbitro decide a questão com base em normas legais, enquanto que na arbitragem de equidade, o árbitro se baseia de acordo com o seu real saber e entender.²

3.2.1 Cláusula Compromissória

A Lei de Arbitragem, em seu art. 3º, dispõe que “As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a Cláusula Compromissória e o Compromisso Arbitral”.³

Utiliza-se “Compromisso Arbitral” quando o litígio já estiver instaurado, e “Cláusula Compromissória” na prevenção de litígios futuros. Podemos verificar no art. 10, inciso III da Lei de Arbitragem, que um dos requisitos do compromisso arbitral seria a “matéria que será objeto da arbitragem” - tal previsão não seria possível na cláusula compromissória.⁴

A Cláusula Compromissória deverá estar impressa em destaque, em substituição à cláusula do foro, e se for o caso de um contrato de adesão, deverá constar a assinatura das partes em local específico para a sua instituição.⁵

Em caso de inexistência de Cláusula Compromissória no contrato, o interessado poderá procurar uma entidade especializada, formular seu pedido e expor suas razões. A entidade especializada entrará em contato com a outra parte para que, em caso de aceite, assine o Compromisso Arbitral - no Anexo A é possível verificar um modelo de Cláusula Compromissória.⁶

1 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: < http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp />. Acesso em: 27 mar. 2017.

6 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: < http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3.2.2 Instauração da Arbitragem

Possuindo o contrato, uma Cláusula Compromissória ou um Compromisso Arbitral assinado pelas partes, será possível instaurar o procedimento arbitral, e será considerado instaurado, quando a nomeação for aceita pelo árbitro (um ou mais) nos termos do Art. 19 da Lei 9.307/96 e, conseqüentemente, a instauração da arbitragem interrompe a prescrição, configura o litígio, induz a litispendência.¹

O árbitro ou árbitros escolhidos para compor o juízo arbitral, de início verificarão todos os termos e requisitos da convenção arbitral. Se for necessário apontar alguma matéria, o árbitro ou árbitros juntamente com as partes, irão preparar e firmar um termo aditivo, que fará parte da convenção.²

Após essas preliminares se iniciará o procedimento arbitral propriamente dito, que terá o atributo de convencer os julgadores e habilitá-los a proferir uma sentença de mérito.

3.2.3 Procedimento Arbitral

Conforme a Lei de Arbitragem, a escolha do procedimento a ser aplicado, no processo arbitral, dependerá de três circunstâncias:

- As partes definem o rito do procedimento na convenção de arbitragem;
- O procedimento será definido pelo órgão arbitral institucional ou entidade especializada ou pelo árbitro ou tribunal arbitral, conforme convenção arbitral;
- Não existindo convenção do procedimento, caberá ao árbitro ou colégio arbitral discipliná-lo.

Na primeira forma, o rito procedimental é definido pelas partes, que se preocupam em estabelecer regras que serão utilizadas para a solução de suas controvérsias.³

1 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: < http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/ >. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 SOUZA, R. L. André. **Do processo e do procedimento arbitral**. Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29812-29828-1-PB.pdf> >. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm >. Acesso em: 27 mar. 2017.

No rito procedimental definido por órgão arbitral, as partes não se preocupam em elaborar regras para solução das controvérsias futuras, somente se reportam ao regulamento de um determinado órgão arbitral. Cabe aqui dizer que esse método é o mais seguro e também o mais utilizado nas arbitragens comerciais.¹

Podemos verificar no Anexo B um modelo de regulamento de arbitragem que poderá ser adotado nos casos de arbitragem expedita - procedimento mais simplificado e menos custoso, se comparada à arbitragem ordinária - também chamada de arbitragem sumária, é recomendada para controvérsias de natureza simples, cuja solução será dada por árbitro único.²

Já no rito procedimental disciplinado pelo árbitro as partes deixam por conta do árbitro o estabelecimento das regras que regerão o processo. Não é a escolha mais normal uma vez que aquilo que o árbitro entende ser um bom procedimento, pode causar surpresas e insegurança as partes.³

O procedimento arbitral, diferentemente do que ocorre na jurisdição privada, constitui-se em apenas três fases bem definidas: fase postulatória, fase ordinatória e fase instrutória.⁴

Antes de iniciar o procedimento, cabe ao árbitro ou tribunal arbitral, designar audiência preliminar de conciliação. Dessa forma, se as partes aceitarem os termos do acordo, serão consignados em sentença homologatória, respeitados os requisitos do art. 26 da Lei 9.307/96 e nos termos do art. 18 - não haverá possibilidade de recurso. Caso as partes não aceitem os termos, em audiência preliminar, será dado seguimento ao processo, sendo facultado ao árbitro e as partes, no transcorrer do processo, solicitar a autocomposição.⁵

Na fase postulatória do procedimento arbitral, as partes apresentarão ao árbitro requerimentos com elementos, fáticos e jurídicos, de direito civil ou comercial, de direitos violados ou ameaçados, solicitando a tutela jurisdicional privada. Essa

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem.** Disponível em: < http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/ />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 SOUZA, R. L. André. **Do processo e do procedimento arbitral.** Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29812-29828-1-PB.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

tutela poderá ser recuperatória, ressarcitória, inibitória, meramente declaratória ou constitutiva, quer seja positiva ou negativa.¹

Conforme art. 22, da Lei de Arbitragem, independente do procedimento adotado pelas partes, pode o árbitro tomar depoimento pessoal das partes, ouvir testemunhas, determinar a realização de perícias, assim como decidir a respeito de documentos e qualquer outra prova, a requerimento ou de ofício.²

Com relação ao depoimento pessoal das partes, o árbitro irá designar previamente dia, hora e local, comunicando as partes por escrito, sendo a oitiva reduzido a termo, assinada pelo depoente e pelos árbitros.³

Com estes atos sucessivos os litigantes atingem a solução do conflito, por intermédio da transação, conciliação ou pela manifestação do árbitro ou colegiado sobre o mérito da causa.

3.2.4 Sentença Arbitral

Segundo a Lei de Arbitragem, a sentença arbitral será sempre escrita (art. 24) e deverá ser proferida no prazo estipulado pelas partes ou, na falta de estipulação, em seis meses da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro.^{4, 5}

A Lei exige (art. 26), que a sentença contenha um relatório, com os nomes das partes e um relato do litígio; a fundamentação da decisão; o dispositivo legal, no qual foram decididas as questões; e a data e local em que for proferida.⁶

1 SOUZA, R. L. André. **Do processo e do procedimento arbitral**. Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29812-29828-1-PB.pdf> >. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm >. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 SOUZA, R. L. André. **Do processo e do procedimento arbitral**. Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29812-29828-1-PB.pdf> >. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm >. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S.; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

6 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm >. Acesso em: 27 mar. 2017.

3.2.5 Execução das Sentenças Arbitrais

O artigo 31, da Lei de Arbitragem, determina que “a sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constituirá título executivo”.

Assim, aliado ao CPC, que dispõe em seu art. 515, inciso VII, “São títulos executivos judiciais, cujo cumprimento dar-se-á de acordo com os artigos previstos neste Título: [...] VII - a sentença arbitral”, vê-se que a sentença arbitral faz coisa julgada e que sua eficácia será a mesma das sentenças judiciais.^{1, 2, 3}

A execução da sentença arbitral condenatória se faz sempre judicialmente, admitida a oposição de embargos do devedor, com as mesmas limitações dos embargos à execução de título emanado do Judiciário.⁴

3.2.6 Despesas do Processo Arbitral

As partes podem combinar a melhor forma de pagamento dos honorários dos árbitros, advogados, e das despesas do processo (art. 11, V e VI da Lei da Arbitragem). Se não houver entendimento entre as partes, com relação ao pagamento das despesas, o árbitro ou tribunal arbitral determinará do valor e quem pagará as custas do processo (art. 13, § 7º da Lei de Arbitragem).⁵

Podemos perceber que no instituto da arbitragem, além de ser extremamente adaptável caso a caso, os custos envolvidos são sempre proporcionais ao valor da ação, e podem ser absorvidos sem surpresas por qualquer pessoa ou empresa, tornando-se uma boa escolha no tocante aos conflitos originados nas transações de comércio eletrônico.

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Processo Civil - Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: < http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 A ARBITRAGEM E O E-COMMERCE

As transações de comércio eletrônico são relações de consumo que se firmam pela Internet e, atualmente, a maior parte dessas transações possui um valor baixo, compreendendo itens como livros, música, software, hardware e outros bens de consumo.¹

Quando existe um problema nessa transação, normalmente as partes estão separadas por uma grande distância geográfica. Litigar esse problema, por intermédio de um processo comum, poderá ser desproporcionalmente caro, pois estamos falando de reivindicações de baixo valor, e de custos com a contratação de advogados, viagens, etc., que são altíssimos – não podemos esquecer também da demora na solução desse litígio.²

Nesse contexto, o instituto da arbitragem se apresenta como uma solução viável para a maior parte dos empecilhos envolvidos na resolução de uma questão controversa, originada em uma compra on-line. Mesmo assim, a distância entre as partes ainda seria um problema sem solução.^{3,4}

Nessa linha, iremos discorrer um pouco sobre o que seria uma Câmara de Arbitragem On-Line e como ela se apresentaria no meio digital (Internet).

4.1 CONSTITUIÇÃO DA CÂMARA DE ARBITRAGEM ON-LINE

Uma Câmara de Arbitragem On-line, como o próprio nome diz, é uma Câmara de Arbitragem que disponibiliza seus serviços pela Internet. Os usuários não possuem a necessidade de se deslocarem até o endereço físico da Câmara. A proposta é que o usuário possa fazer uso dos serviços disponibilizados de maneira on-line, sem sair do conforto de sua casa.⁵

1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 12. Disponível em:

<<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm>. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

5 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

Não existe diferença com relação à constituição jurídica, entre uma Câmara Arbitral e uma Câmara Arbitral On-line. O trâmite burocrático para se abrir uma Câmara é idêntico para se abrir qualquer empresa, com ou sem fins lucrativos. ¹

Antes de constituir a empresa, o CONIMA recomenda o seguinte:

- Escolher a personalidade jurídica;
- Procurar o SEBRAE na sua região e verificar suas recomendações de como abrir uma empresa (pesquisa de mercado, pontos fortes e fracos, valores de investimentos, retorno, etc., etc.);
- Definir áreas de atuação (arbitragem para grandes, médios ou pequenos contratos, arbitragem trabalhista, consumidor, etc) e nichos de mercado são extremamente importantes.
- Elaborar o fluxo de caixa com todos os custos fixos e investimentos, para um ano, pelo menos, assim você terá exata noção dos valores de investimentos necessários.

Ao escolher o nome da Câmara, o CONIMA recomenda que não se utilize nomes que possam lembrar o Poder Judiciário, tais como Tribunal, Tribunal Superior, Corte, Corte Superior, Juízo tampouco utilize símbolos como brasão da república, bandeira nacional, etc.; também recomenda que não seja emitida Carteira de Juiz Arbitral, conforme Resolução nº 125, do CNJ – Conselho Nacional de Justiça, emitida em 29 de novembro de 2010. ²

Art. 12-F. Fica vedado o uso de brasão e demais signos da República Federativa do Brasil pelos órgãos referidos nesta Seção, bem como a denominação de "tribunal" ou expressão semelhante para a entidade e a de "Juiz" ou equivalente para seus membros.

¹ CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: <
http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

² CNJ. **Resolução Nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <
<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

4.2 APRESENTAÇÃO DA CÂMARA DE ARBITRAGEM NA INTERNET

A Câmara de Arbitragem On-Line se apresentará através de um website - conjunto de páginas de informação disponíveis na internet. Dessa forma os usuários poderão acessar as informações da Câmara em qualquer lugar, 24 horas por dia, 365 dias por ano. ¹

O website da Câmara estará dividido em duas partes, conforme podemos verificar na sequência.

4.2.1 Site Institucional da Câmara

Na parte do site chamada de institucional, é onde se encontrarão todas as informações sobre a Câmara de Arbitragem e estará subdividido da seguinte forma:

- **Página Inicial (Home)** - A página inicial de um site de negócios possui um descritivo daquilo que a empresa oferece. Normalmente esse texto tem uma visão marqueteira sobre o assunto e possui a finalidade de despertar o interesse no usuário sobre o assunto (Anexo C). ²
- **Quem Somos** – Essa página apresentará todos os dados da empresa, como por exemplo: nome da empresa, nome fantasia, CNPJ, etc., além dos princípios da empresa: missão, visão e valores (Tabela 3 e Anexo D). ³
 - **Missão** - é a declaração concisa do propósito fundamental da organização, a finalidade de sua existência, o motivo pela qual foi criada. A missão é como o DNA da empresa, definindo a sua identidade e não costuma mudar ao longo do tempo.

1 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

2 DUARTE, F. Márcia. **O modelo intraempreendedor e suas interfaces com a gestão estratégica e a gestão de pessoas**. Disponível em: <
http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00453_PCN21501.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 DUARTE, F. Márcia. **O modelo intraempreendedor e suas interfaces com a gestão estratégica e a gestão de pessoas**. Disponível em: <
http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00453_PCN21501.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

- **Visão** - representa um estado futuro para a empresa, onde ela deseja chegar, o que quer alcançar. Diferente da missão, a visão é criada para um período de tempo pré-determinado, portanto a visão pode mudar ao longo do tempo, de acordo com o momento que organização se encontra.
- **Valores** - Uma vez definida a missão e a visão, será preciso definir quais são os princípios ou crenças que servem de guia para os comportamentos, atitudes e decisões de todas as pessoas envolvidas na busca dos seus objetivos para que a empresa exerça sua missão e busque alcançar sua visão.

Tabela 3 – Representação da página “Quem Somos” (texto do site).

Menu: Quem Somos
Somos uma Câmara de Arbitragem totalmente on-line e especializada no e-commerce. Estamos registrados na Junta Comercial de Porto Alegre – RS, Processo número 012345/2017 – 1ª Câmara de Arbitragem de E-Commerce de Porto Alegre – RS. Estamos inscritos no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob número: 00.000.000/0001-00. Nossa Missão Consolidar a efetiva difusão do instituto da arbitragem na nossa sociedade, representando um novo caminho para a obtenção da tão sonhada Justiça Rápida. Nossa Visão Tornar a resolução de problemas jurídicos, decorrentes do e-commerce, tão rápido, fácil e barato como comprar pela internet. Nossos Valores Ética, excelência, espírito empreendedor, compromisso com o cidadão e com a Justiça. Nossas Diretrizes Transparência, responsabilidade, competência e integridade.

- **Como Funciona** – Aqui será descrito como seria o funcionamento do procedimento on-line, tanto na visão do consumidor quanto na visão do lojista (Tabela 4, Tabela 5 e Anexo E). ¹

Tabela 4 – Representação da página “Como Funciona” (texto do site). ²

Passo 1: Cadastro e Convenção do Termo Arbitral
No conforto de sua casa você poderá nos contar o seu problema - para isso, você deverá se cadastrar em nosso site. O seu problema deverá ser relacionado a alguma compra feita pela internet: • Produto não entregue; • Produto recebido com defeito; • Produto recebido diferente daquele que foi comprado; • Etc. Lembre-se de informar o maior número de detalhes e enviar o máximo de documentos e provas que você conseguir reunir. Ao se cadastrar você estará solicitando a arbitragem da Câmara de Arbitragem, e será necessário acessar, ler e aceitar nosso Regulamento Arbitral.
Passo 2: Pagamento
Após o cadastro do Consumidor, a Câmara de Arbitragem analisará as informações, e se for o caso, solicitará ao Consumidor outras informações. Após revisão das informações a Câmara irá emitir um boleto no valor de R\$ 60,00 (sessenta reais) para pagamento por parte do Consumidor. Após o pagamento do boleto, a Câmara entrará em contato com o lojista para informar o problema e propor a arbitragem. Caso o Lojista não aceite utilizar a arbitragem, a Câmara não dará início ao processo e devolverá o valor pago (R\$ 60,00) ao Consumidor. Caso o Lojista aceite utilizar a arbitragem, a Câmara iniciará uma tentativa de resolução amigável antes do processo.

1 DUARTE, F. Márcia. **O modelo intraempreendedor e suas interfaces com a gestão estratégica e a gestão de pessoas**. Disponível em: < http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00453_PCN21501.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

Se a conciliação ocorrer com sucesso, o acordo será consignado em sentença homologatória.

Caso não ocorra um acordo, a Câmara dará início ao procedimento arbitral.

O valor da taxa para o processo de arbitragem é de R\$ 60,00 para Autores (pessoa física ou jurídicas) e R\$ 937,00 (um salário mínimo) para Réus pessoa física ou jurídica.

O principal objetivo da Câmara é a solução do problema, por isso, caso as partes fechem um acordo (conciliação) o Autor terá isenção da taxa, e o Réu 60% de desconto em sua taxa.

Passo 3: Informações do Lojista

Após o cadastro do lojista e o seu aceite do Regulamento de Arbitragem será instaurado o procedimento arbitral.

A Câmara iniciará uma tentativa de resolução amigável antes do processo.

Se a conciliação ocorrer com sucesso, o acordo será consignado em sentença homologatória.

Caso não ocorra um acordo, a Câmara dará início ao procedimento arbitral e será dado ao lojista um prazo de 48 horas para que ele envie todas as informações sobre o caso em questão para a Câmara.

Passo 4: Decisão do Árbitro

Após expirado o prazo de 48 horas dado ao lojista para o envio das informações sobre o caso a Câmara utilizará mais 24 horas para arbitrar o caso.

Após decisão arbitral as partes serão informadas da homologação da sentença arbitral.

A sentença arbitral é um título executivo judicial e se uma das partes não cumprir a decisão a outra parte poderá de imediato executar tal sentença na Justiça comum, sem precisar passar pelo processo de conhecimento.

Tabela 5 – Representação da página “Como Funciona” (texto do site).

Comparativo entre a Justiça Comum e a Câmara de Arbitragem On-line	
Justiça Comum	Câmara de Arbitragem On-line
Perda de pelo menos um dia indo ao Juizado Especial	Sem sair de casa
Necessário aguardar em média 60 dias pela audiência de conciliação	A Câmara entra em contato com o lojista e oferece a arbitragem
Caso a conciliação não obtenha sucesso, será necessário aguardar mais uns 60 dias pela audiência de instrução e julgamento	Se o problema for simples, sem audiência ou demora a Câmara Arbitral homologará a sentença arbitral e resolverá o problema em 72 horas
Se o lojista não aceitar a decisão será necessário contratar um advogado	Caso necessário a Câmara marcará uma audiência on-line para resolver o problema
Possibilidade de inúmeros recursos e meses sem resolver o problema.	Tempo médio de solução é de 72 horas após a aceitação do lojista
Se por acaso o réu não cumprir a decisão da Justiça, o autor deverá ingressar na justiça comum, mais precisamente na fase das execuções, onde conjuntamente com outros recursos, iria protelar ainda mais a solução do litígio	A sentença arbitral é um título executivo judicial e se a parte contrária não cumprir a decisão, a parte vencedora poderá de imediato executar o título (sentença arbitral)

- **Árbitros** – Nessa página, o usuário poderá encontrar uma explicação detalhada sobre a definição de árbitro, bem como a listagem de todos os árbitros vinculados na Câmara, juntamente com o perfil e currículo de cada um deles (Tabela 6 e Anexo F).¹

Tabela 6 – Descrição detalhada da composição arbitral.

Listagem de árbitros da Câmara de Arbitragem
Texto do Site
Os árbitros são profissionais que atuam na qualidade de um juiz de direito. Durante todo processo o árbitro ouvirá ambas as partes, analisará todas as evidências ou provas necessárias e ao final do procedimento dará o veredito final, chamado também sentença arbitral.

¹ BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Todos os são árbitros idôneos, e possuem uma conduta ilibada incontestável, agem com imparcialidade e equidade durante todo processo e suas decisões são lastreadas no direito material sancionado pela nossa constituição federal e suas demais leis.

O Árbitro será escolhido de forma automática pelo sistema e, em cada processo de arbitragem terá conjuntamente o acompanhamento de um advogado especializado em direito digital. Conheça alguns de nossos árbitros:

- **Árbitro 1** - Advogado, especialista em Direito [...]
- **Árbitro 2** - Advogado, especialista em Direito [...]

- **Contato** – Nessa página todas as informações de contato da empresa como, por exemplo, endereços físicos, e-mails, telefones, entre outros. ¹

4.2.2 Site Administrativo da Câmara

Nosso desafio aqui é transformar a arbitragem em arbitragem on-line, onde todos os princípios do procedimento arbitral serão respeitados. Se essa transformação for possível, estaremos resolvendo o problema da distância entre as partes, e ainda usufruindo de todas as características e possibilidades do instituto da arbitragem. ²

Para tentar atingir esse objetivo iremos desenvolver, teoricamente, um fluxo de funcionamento de uma Câmara de Arbitragem hipotética. Esse fluxo de ações faz parte do website da Câmara, mais precisamente em sua subdivisão “Administrativo”.

No Administrativo do website, cada um dos atores (partes, árbitro, revisor, etc.) possuirá acesso, através de um login, e lá, poderão criar novos procedimentos arbitrais (disputas) e verificar as informações com relação aos seus próprios procedimentos arbitrais.

Dessa forma será possível resolver um problema gerado em uma transação de comércio eletrônico nacional, de forma totalmente on-line, e ainda, respeitar todos os requisitos legais de cada uma das fases da arbitragem. Vamos então ao estudo de caso. Go Tigers!

1 DUARTE, F. Márcia. **O modelo intraempreendedor e suas interfaces com a gestão estratégica e a gestão de pessoas**. Disponível em: < http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00453_PCN21501.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

4.2.3 Estudo de Caso

Antes de iniciar nosso estudo de caso, cabe aqui fazermos algumas definições:

- **Câmara de Arbitragem** - pessoa jurídica de direito privado criada sob a égide da Lei Federal 9.307 de 23 de setembro de 1996, que tem por objetivo administrar conflitos e litígios que lhe forem submetidos, pelo método de arbitragem.¹
- **Regulamento de Arbitragem** - regulamento elaborado pela Câmara de Arbitragem com a finalidade de se estabelecer as normas de arbitragem aplicáveis à solução dos conflitos.²
- **Contrato de Arbitragem** - instrumento jurídico assinado pelas partes, homologando a aplicação da arbitragem, para dirimir o conflito, e concordando com todos os termos do Regulamento de Arbitragem.³
- **Atores Envolvidos:**
 - **Árbitro** - pessoa capaz, designada pela Câmara de Arbitragem, cuja autoridade é determinada pelos termos e condições da convenção de arbitragem. Para cumprir sua função, ele deve ser imparcial, independente, competente, diligente e discreto;⁴

1 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: <
http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: <
http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: <
http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp/>. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: <
http://direitorio.fgv.br/sites/direitorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

- **Consumidor** - a pessoa, física ou jurídica, que comprou na loja virtual e irá requerer a solução de um problema originado na referida transação comercial; ¹
 - **Lojista** - comerciante responsável pela loja virtual onde se originou a compra acima mencionada; ²
 - **Revisor Arbitral** - pessoa física, contratada pela Câmara de Arbitragem, com a função de revisar o conteúdo das informações, conferir a documentação das partes, etc.;
 - **Secretário Arbitral** - pessoa física, contratada pela Câmara de Arbitragem, responsável por demandas de organização e secretariado das atividades da Câmara de Arbitragem.
- **Tipo de Convenção de Arbitragem** – será firmada sempre a convenção por intermédio do “Compromisso Arbitral”, pois o litígio já estará instaurado.

Após as definições vamos voltar ao nosso estudo de caso. Se lembram do Carlos? Pois então; Carlos ainda está com o problema das garrafas de vinho, comprada pela Internet, que apresentaram sabor estranho. Vamos lembrar do problema na íntegra:

Carlos, certo dia, adquiriu uma caixa de vinhos selecionados em uma determinada loja virtual; pagou com seu cartão de crédito e, em menos de 5 minutos, estava feliz com a compra feita. No site da loja constava o pedido, no valor de R\$ 350,00, com status de “pagamento confirmado” e data de entrega prevista para cinco dias úteis a partir da confirmação do pagamento. A encomenda chegou no dia esperado e Carlos, contente, abriu a primeira garrafa. Para sua surpresa, aquele vinho que normalmente ele apreciava, apresentou um sabor diferente; abriu outra garrafa e a mesma constatação foi feita. Carlos então entrou em contato com a loja que, em

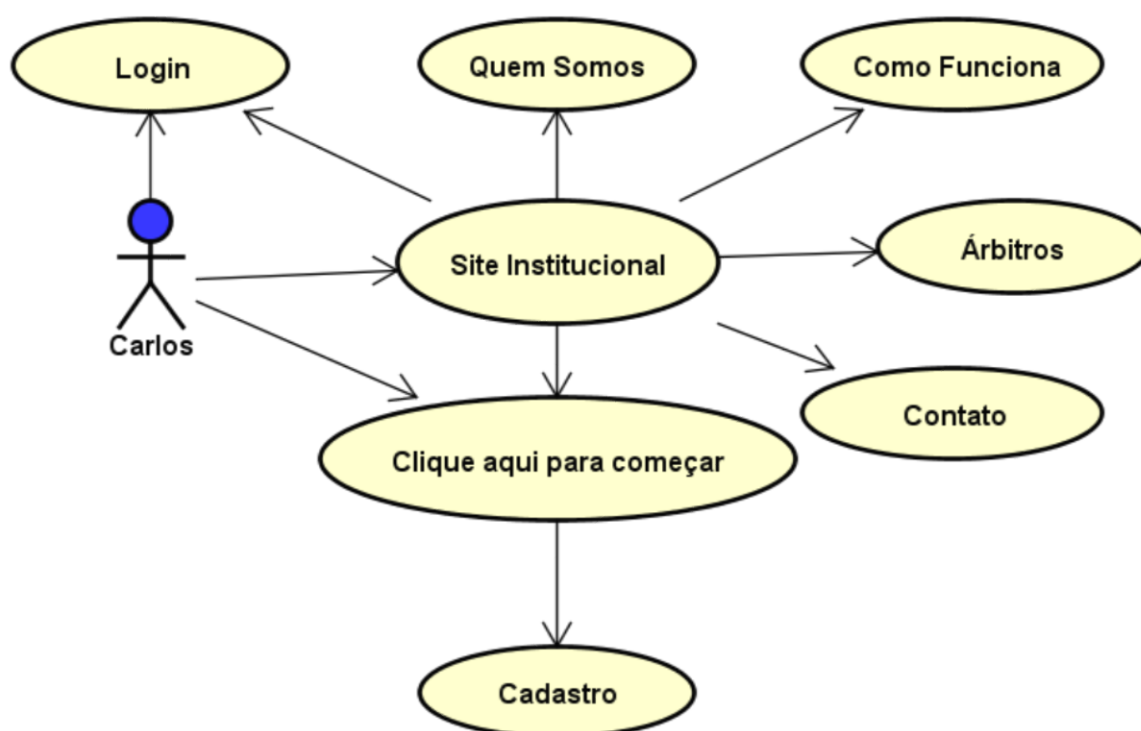
1 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 4. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**, p. 5. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

sua defesa, questionou a opinião de Carlos sobre o vinho comprado e, se eximindo de possível culpa, responsabilizou diretamente a transportadora pelo ocorrido.

Carlos (Consumidor) agora poderá entrar no website da Câmara de Arbitragem e começar a entender mais sobre o assunto. Navegará pelas páginas e compreenderá o funcionamento do processo arbitral, e caso demonstre interesse em iniciar uma arbitragem ou disputa, poderá clicar no botão “Clique aqui para começar” (Figura 5 e Anexo C).

Figura 5 – Representação esquemática da navegação e início do cadastro.



Clicando no botão, Carlos entrará em uma tela de cadastro onde preencherá suas informações cadastrais.

Essas informações serão utilizadas em todo o procedimento arbitral, na qualificação das partes, em cartas arbitrais, no teor da sentença arbitral, e são as mesmas exigidas pelo Novo Código de Processo Civil nas petições iniciais.¹

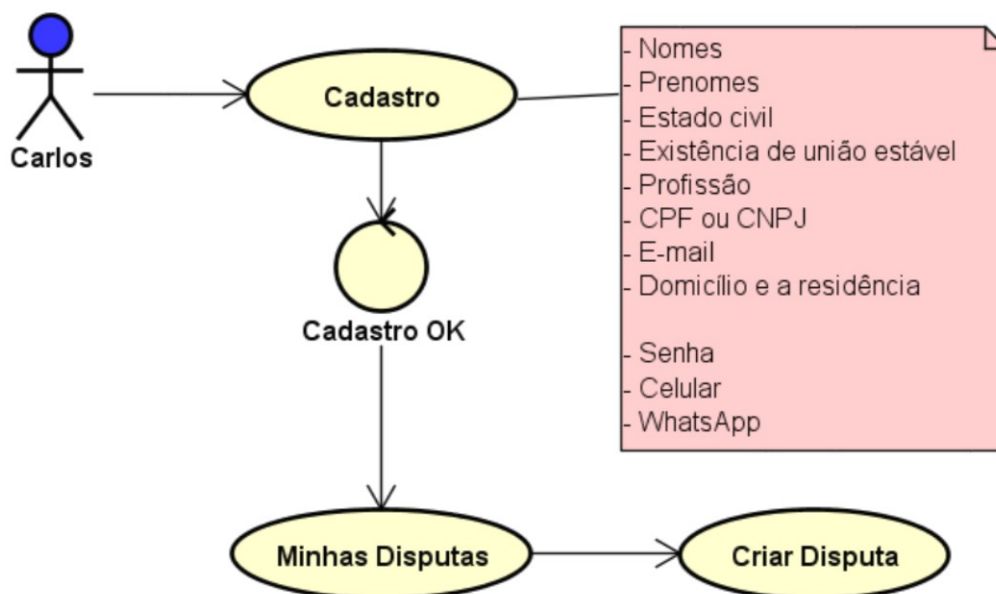
¹ BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Processo Civil - Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Art. 319. A petição inicial indicará: [...] II - os nomes, os prenomes, o estado civil, a existência de união estável, a profissão, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, o endereço eletrônico, o domicílio e a residência do autor e do réu; [...] ¹

Além das informações cadastrais Carlos também irá informar uma senha para acessar novamente o sistema por intermédio de uma tela de login.

Após o cadastro, Carlos será direcionado para a página de listagens de suas disputas “Minhas Disputas”. Nesse momento, Carlos verificará que ainda não possui disputas cadastradas e clicará no botão “Criar Disputa” (Figura 6).

Figura 6 – Esquema representativo da Navegação e início do Cadastro.

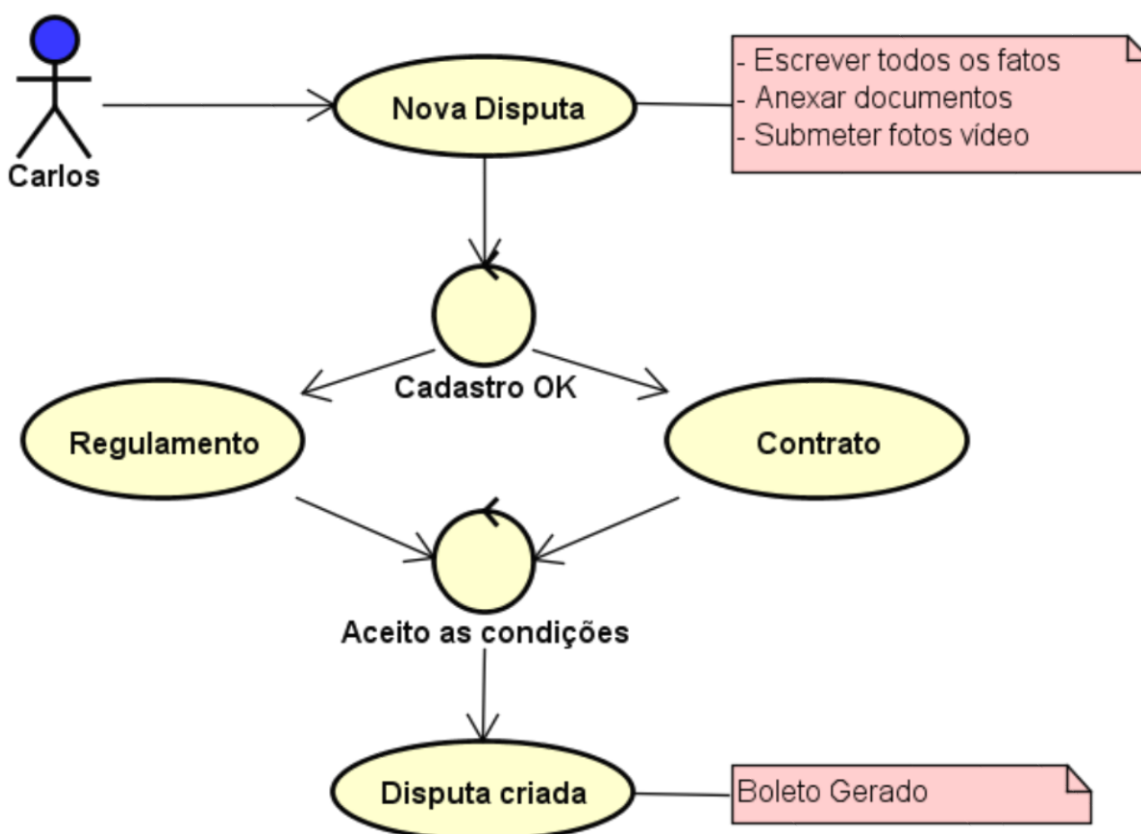


Nessa página, Carlos irá descrever tudo que aconteceu com relação a compra dos vinhos feita na loja virtual. É possível submeter, também, fotos, vídeos e documentos que possam comprovar o pedido feito e o ocorrido (Figura 7).

¹ BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Processo Civil - Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Antes de salvar a nova disputa, o sistema apresentará o Contrato Arbitral e o Regulamento Arbitral. Para salvar a nova disputa, Carlos será obrigado a ler e aceitar o Contrato Arbitral e, também, o Regulamento Arbitral (Figura 7).

Figura 7 – Criando e salvando uma disputa.



A maioria das normas internacionais, assim como a legislação pátria, exige que a convenção de arbitragem seja elaborada na forma escrita. A Lei de Arbitragem prevê, em seu art. 4º, § 1º, que “A cláusula compromissória deve ser estipulada por escrito, podendo estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a ele se refira”.^{1,2}

1 ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Ainda em seu art. 4º, agora no § 2º, “o compromisso arbitral extrajudicial será celebrado por escrito particular, assinado por duas testemunhas, ou por instrumento público.”¹

Tais exigências são baseadas na necessidade de evidência física de autenticidade da pessoa, que nesse caso estaria renunciado aos seus direitos de litigar por intermédio do sistema Judiciário.²

Em nosso sistema, tanto o Contrato Arbitral quanto o Regulamento Arbitral são digitais e a aceitação deles, por parte de Carlos, também é digital. Para esse tipo de “assinatura digital” não existe legislação específica que regule o assunto. No entanto a própria jurisprudência e a doutrina têm entendido sua existência e não repudiado esta matéria nos Tribunais.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATOS ELETRÔNICOS. DESNECESSIDADE DE DOCUMENTO ESCRITO. As partes celebraram contrato bancário, na forma eletrônica, mostrando-se, portanto, descabida a determinação de juntada do contrato físico. A inexistência de contrato escrito é irrelevante para comprovar o vínculo obrigacional nos tempos atuais. Precedente.³

Assim, a aceitação dos termos, por parte de Carlos, é considerada como um contrato admissível juridicamente para o fim a que se propõe.

Voltando ao fluxo do nosso sistema, com a nova disputa criada, será gerado um boleto para o pagamento da taxa de criação da disputa (Figura 7).

Após o pagamento desse boleto, o sistema emitirá um alerta para o Revisor Arbitral, que fará uma conferência em todas as informações cadastradas por Carlos, e solicitará, caso necessário, mais informações a respeito do caso, como por exemplo o envio da nota fiscal do pedido, fotos e o que mais for necessário (Figura 8).

Caso o Revisor venha a aprovar a solicitação de Carlos, o sistema emitirá outro alerta para a Secretaria Arbitral que iniciará os contatos com o Lojista informando sobre o problema, solicitando o aceite do instituto da arbitragem para se resolver o caso (Figura 8).

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

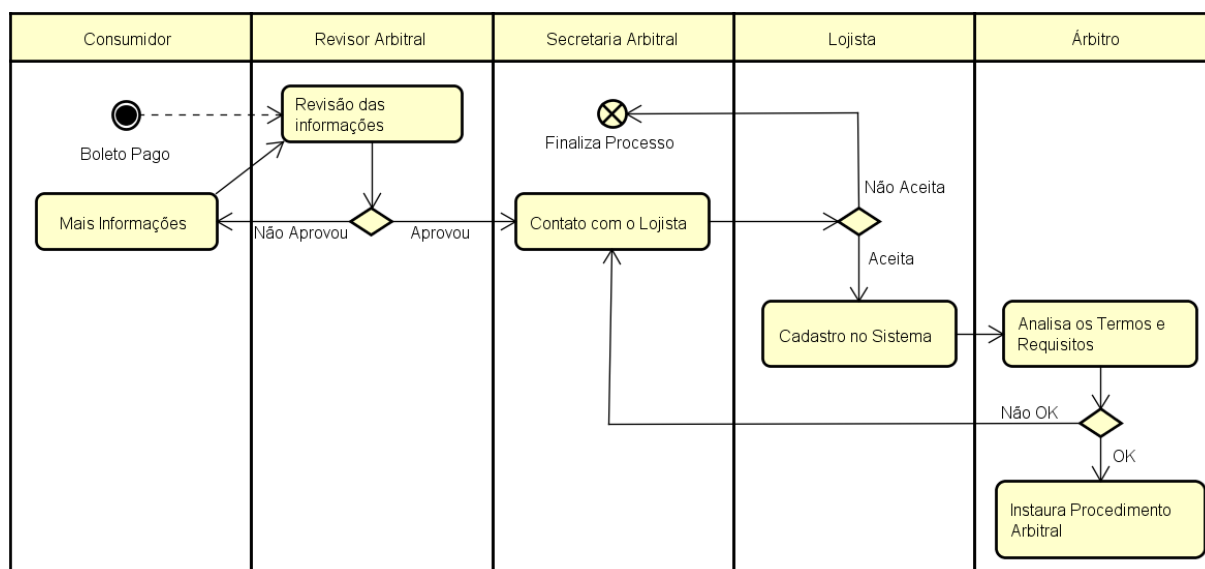
2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 TJ-DF 20160710035085 0020714-15.2014.8.07.0003, Relator: ESDRAS NEVES, Data de Julgamento: 30/11/2016, 6ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 06/12/2016 . Pág.: 624/665

Se o Lojista não aceitar resolver o problema pelo instituto da arbitragem, não se dará continuidade ao processo e a taxa paga por Carlos será devolvida. Caso o Lojista aceite resolver o problema por intermédio da arbitragem, o Lojista será convidado a preencher um cadastro, via sistema cadastral, semelhante ao cadastro feito por Carlos, onde serão informados dados de sua empresa, credenciais de acesso (senha) e aceitará os termos - Contrato e Regulamento Arbitral (Figura 8).¹

Nesse ponto o sistema escolherá aleatoriamente um árbitro da Câmara que verificará todos os termos e requisitos e, com base na Lei da Arbitragem, irá instaurar o Procedimento Arbitral (Figura 8).²

Figura 8 – Fluxo pagamento do boleto até a instauração do procedimento arbitral.



O Árbitro, então, iniciará uma tentativa de resolução amigável antes de efetivamente iniciar o processo, buscando fazer com que as partes envolvidas se entendam e cheguem em um acordo. Nesse procedimento não se busca tratar o relacionamento, mas somente o acordo do conflito latente onde o conciliador tem a prerrogativa de sugerir uma solução (Figura 9).³

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Caso as partes venham a se conciliar, esse acordo será consignado em sentença homologatória pelo Árbitro. Nessa sentença constará todos os termos do acordo bem como os valores e forma de pagamento dos honorários da Câmara. Como o principal objetivo da Câmara é a solução do problema, nesse caso, Carlos será isento da taxa de criação da disputa, e o Lojista obterá um desconto de 60% em sua taxa - um salário mínimo (Figura 9). ¹

Caso não seja possível conciliar as partes, o Árbitro iniciará de fato o processo arbitral, informando ao Lojista que ele possui 48 horas para informar, via sistema, todos os elementos fático e jurídico do caso (Figura 9). ²

Após às 48 horas, poderá o Árbitro tomar depoimento pessoal das partes, ouvir testemunhas, determinar a realização de perícias, assim como decidir a respeito de documentos e qualquer outra prova, a requerimento ou de ofício (Figura 9). ³

Encerrando essa fase do processo o Árbitro possuirá 24 horas para proferir a Sentença Arbitral, contendo todas os requisitos legais, bem como pagamento dos honorários da Câmara, advogados, e das despesas do processo (Figura 9) - art. 13, § 7º da Lei de Arbitragem. ⁴

Após a homologação da sentença, o sistema encaminhará o processo para a Secretaria Arbitral, que se encarregará de informar as partes sobre a decisão, e apenas salientando, sentença proferida pelo Árbitro não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário (Figura 9). ⁵

1 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

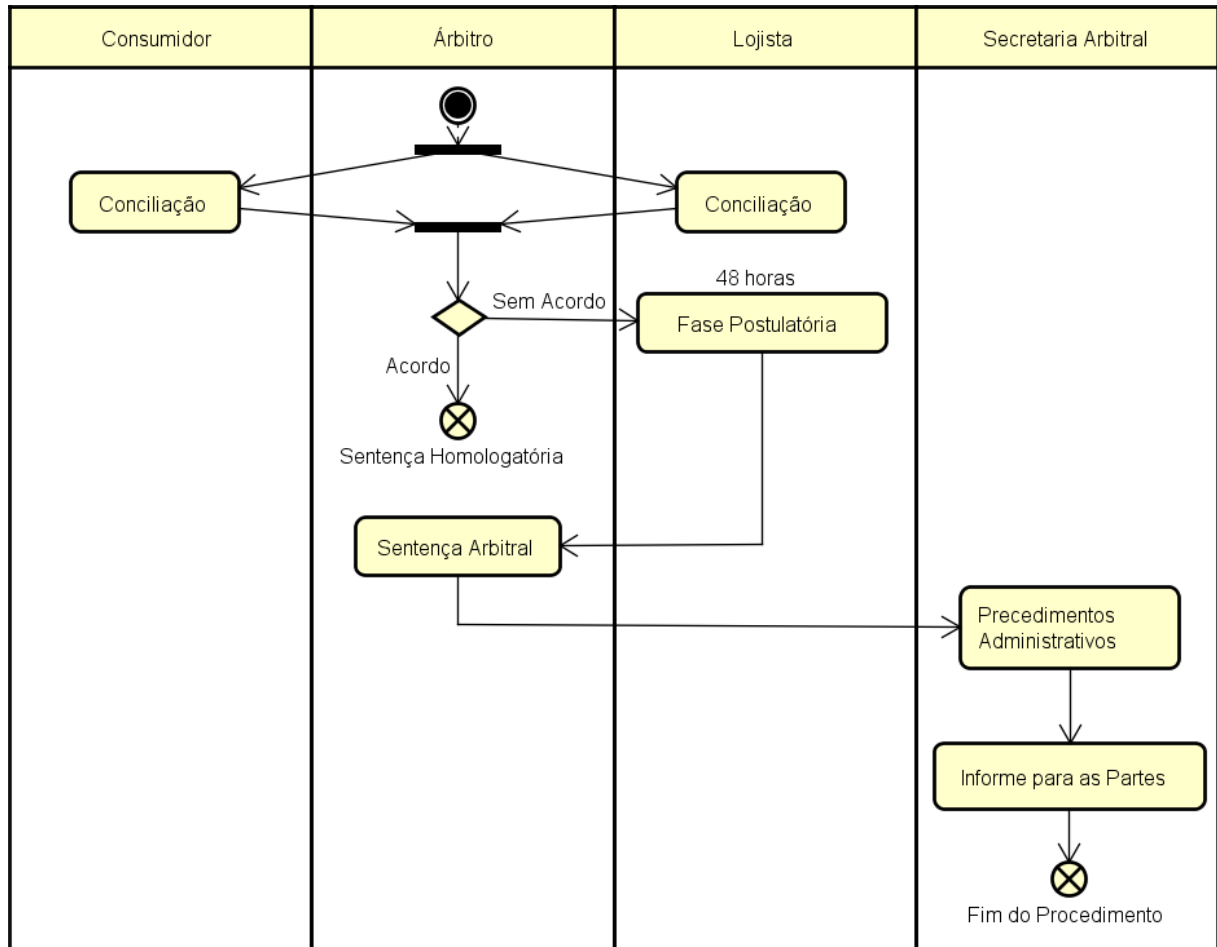
2 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

3 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

4 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

5 BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.

Figura 9 – Fluxo conciliação até a sentença arbitral.



Nos fluxos acima propostos, conseguimos aplicar a arbitragem de maneira totalmente on-line, com todos os requisitos necessário para que, o instituto, seja plenamente adotado nas soluções de conflitos decorrente do e-commerce nacional. Carlos, agora, poderá entrar no sistema e verificar a Sentença Arbitral que solucionou o seu problema, e perceberá que a arbitragem on-line é viável, técnica e juridicamente, nas relações de consumo on-line.

5 CONCLUSÃO

A ideia central do presente trabalho é responder ao nosso questionamento inicial, com relação aos problemas originados das transações de e-commerce: será possível solucionar tais problemas de maneira tão simples e eficiente quanto ao próprio ato de comprar pela Internet?

Na busca de uma resposta, iniciamos uma análise do e-commerce no Brasil, onde os levantamentos e estimativas traçadas, para os próximos anos, levam a crer no enorme crescimento das vendas on-line, e em contrapartida, a impulsão dos conflitos gerados nessas transações.

Também analisamos o nosso sistema judiciário no tocante ao custo e tempo de tramitação processual, e também, a isenção das decisões das disputas. Infelizmente o sistema judiciário brasileiro está em crise institucional, sem capacidade em atender as atuais demandas da sociedade.

Com essa crise institucional do judiciário o Estado não consegue cumprir seu dever constitucional de chamar para si as questões controversas e solucioná-las de forma efetiva, fazendo ressurgir a demanda pelos métodos alternativos de resolução de disputas.

Ao examinar os meios alternativos de resolução de disputas, percebemos que a arbitragem é o meio que reúne as principais características que as partes litigantes almejam: celeridade, informalidade, possibilidade de ter decisão técnica e liberdade quanto ao procedimento. Além dessas características vale ressaltar o baixo custo em alguns casos, o sigilo, a inexistência de recursos e a possibilidade da sentença arbitral, quando condenatória, constituir título executivo.

Assim, se pensarmos no e-commerce como uma relação de consumo on-line, que ocasionalmente gera um conflito on-line, nada mais lógico se viermos a pensar em uma arbitragem também on-line.

Esse pensamento é bastante conveniente e pode ser perigoso, pois será que se aplicarmos arbitragem on-line, como meio efetivo de acesso à Justiça, todas as garantias jurisdicionais do cidadão estariam preservadas? Nosso questionamento inicial e central desse trabalho deve aqui ser ampliado, ainda com relação aos problemas originados das transações de e-commerce: será possível tornar efetivo o direito ao acesso à Justiça, através de um meio lícito e eficaz pelo qual se obtenha um resultado de maneira rápida?

Em uma abordagem esquematizada, foi possível idealizar um sistema digital, de uma Câmara de Arbitragem On-Line, onde todos os princípios do procedimento arbitral foram respeitados. Nessa linha, colocamos à prova o sistema idealizado aplicando, em seus fluxos esquemáticos, um caso hipotético de uma compra, feita pela Internet, que acabou gerando um conflito.

Como resultado, obtivemos o sucesso na aplicação do instituto da arbitragem ao caso concreto, e como resposta ao nosso questionamento, foi possível observar que todas as garantias das partes foram respeitadas; o tempo do procedimento foi realmente curto; o custo foi relativamente baixo; e a decisão foi técnica e totalmente embasada juridicamente.

Em síntese, a arbitragem on-line é uma forma rápida e eficaz de resolver conflitos em transações on-line, e transformará o e-commerce nacional em uma modalidade comercial mais atrativa para as empresas e investidores, em contrapartida, mais segura e confiável para os consumidores.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, André; JÓIA, L. Antônio. **Gestão estratégica da tecnologia da informação**. São Paulo. FGV, 2015.
- BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Defesa do Consumidor - Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- BRASIL. Palácio do Planalto. **Código de Processo Civil - Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- BRASIL. Palácio do Planalto. **Constituição Política do Império do Brasil, de 25 de março de 1824**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei sobre a arbitragem - Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- CAVALCANT, Fabiano Robalinho. **Arbitragem**. Disponível em: <http://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/arbitragem_2014-2.pdf/>. Acesso em: 27 mar. 2017.
- CNJ. Atos Administrativos. **Resolução Nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579> />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- CONIMA. **Regulamento de Arbitragem**. Disponível em: <http://www.conima.org.br/regula_mod_arbexp />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - **Justiça em Numeros 2016**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- D'OLIVEIRA, B.C. Maria. **Breve Análise do Princípio da Isonomia**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- DONATO, Maria A. Zanardo. **Proteção ao Consumidor, Conceito e Extensão**. São Paulo: RT, 1994.
- DUARTE, F. Márcia. **O modelo intraempreendedor e suas interfaces com a gestão estratégica e a gestão de pessoas**. Disponível em: <http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00453_PCN21501.pdf />. Acesso em: 27 mar. 2017.
- EBIT. **WEBSHOPPERS 35ª Edição 2017**. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/webshoppers> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

ECKSCHMIDT, T.; MAGALHÃES, M. E. S.; MUHR, D. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital**. São Paulo: Moderattus, 2016.

ESTADO DE MINAS. **Comércio eletrônico cresce e reclamações também**, 2016. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2016/08/01/internas_economia,789679/comercio-eletronico-cresce-junto-com-as-reclamacoes.shtml />. Acesso em: 27 mar. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Emprego de 2012 até 2017**. Disponível em: <<http://br.adfn.com/indicadores/pnad/>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

LOBATO, P. D. Cristina. **Soluções alternativas em conflitos entre consumidores e os planos de saúde**. In: Direito e Práxis, vol. 01, n.01, 2010. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/1145/5069> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

MUHR, Diana. **Arbitragem Online**. São Paulo. Clamarb Publicações, 2013.

PROCON-SP. **Quem somos**. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=1254> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

PROCON-SP. **Reclamações fundamentadas 2016**. Disponível em: <http://sistemas.PROCON.sp.gov.br/reclamacao_fundamentada/lista_problemas.php?id=16&municipio=&ano=2016&eh_grupo=1&posicao=11 />. Acesso em: 27 mar. 2017.

SANTOS, B. Q. L. Guilherme. **Acesso à Justiça e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**. In: Revista Eletrônica de Direito Processual, vol. X, 2012. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/20346/14687> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

SCHABBEL, Corinna. **Mediação na Prática**. São Paulo. Iglu, 2016.

SOUZA, R. L. André. **Do processo e do procedimento arbitral**. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29812-29828-1-PB.pdf> />. Acesso em: 27 mar. 2017.

ANEXOS

ANEXO A – MODELO DE CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA PARA CONTRATOS DE ADESÃO

Qualquer conflito decorrente do presente contrato, inclusive no que tange à sua execução ou interpretação, será resolvido por ARBITRAGEM, conforme dispõe a Lei 9.307 de 23 de setembro de 1996, elegendo, as partes contratantes, (... nome da Entidade Especializada...) como Entidade com competência exclusiva para a escolha dos árbitros, administração e prolação de decisão sobre o referido conflito, por meio dos procedimentos e prazos previstos em suas regras.

Como forma de concordância expressa, nos termos do parágrafo 2º do artigo 4º da Lei 9.307/96, as partes designadas assinam a presente cláusula de caráter autônomo em relação às demais.

Parte 1

Parte 2

ANEXO B – REGULAMENTO ARBITRAGEM EXPEDITA

ARTIGO 1º DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. As partes, por meio de convenção de arbitragem, ao avençarem submeter à arbitragem qualquer litígio à, doravante denominada de, concordam e ficam vinculadas ao presente Regulamento de Arbitragem Expedita e às Normas de Funcionamento da

2. Este Regulamento consiste em versão simplificada do Regulamento de Arbitragem da e objetiva oferecer procedimento mais célere de solução de litígios.

3. Qualquer alteração ao presente Regulamento que tenha sido acordada pelas partes só terá aplicação ao caso específico.

4. A não decide por si mesmo os litígios que lhe forem submetidos. A sua função é assegurar a observância desse Regulamento no procedimento arbitral.

5. A está localizada na sede da

ARTIGO 2º DA INSTITUIÇÃO DA ARBITRAGEM

1. A parte, em um contrato ou documento apartado que contenha a convenção arbitral prevendo a competência da para dirimir conflitos solucionáveis por arbitragem, deve notificar a sobre a sua intenção de instituir a arbitragem, anexando cópia do contrato do qual resulta o litígio ou que a ele esteja relacionado, mencionando, desde logo:

I – o nome, qualificação e endereço das partes, e, se houver, os respectivos números de telefone, telefax e correio eletrônico;

II – a indicação da cláusula compromissória;

III – a matéria que será objeto da arbitragem;

IV – o valor real ou estimado da demanda;

2. Na notificação de arbitragem, a parte demandante apresentará, em três vias, as suas alegações escritas acompanhadas de todos os documentos com os quais pretende comprovar o alegado, incluindo, se for o caso, parecer técnico de perito e declaração de testemunha, prestada a notário público.

3. A parte demandante, ao protocolizar a Notificação de Arbitragem na, deverá anexar o comprovante de pagamento da Taxa de Registro, de conformidade com a Tabela de Custas e Honorários da

4. A enviará cópia da notificação recebida à outra parte, juntamente com uma cópia dos eventuais documentos que a acompanharam, convidando-a para, no prazo de 15 (quinze) dias, apresentar, em três vias, suas alegações escritas acompanhadas de todos os documentos com os quais pretende comprovar o alegado, incluindo, se for o caso, parecer técnico de perito e declaração de testemunha, prestada a notário público.

5. Terminado o prazo, com ou sem manifestação da outra parte, serão as partes convocadas para, em data, hora e local fixados pela instituir a arbitragem, elaborando-se o TERMO DE ARBITRAGEM a que alude o ARTIGO 3º.

6. Se uma das partes não tiver respondido a notificação, deixar de atender a convocação de que trata o artigo 2.5, ou, por qualquer motivo, recusar-se a participar da arbitragem, esta será regularmente instituída para normal prosseguimento, fazendo-se constar a ocorrência no TERMO DE ARBITRAGEM.

7. A arbitragem instituída e processada de acordo com o presente Regulamento consistirá de apenas 1 (um) árbitro que será indicado pela, se as partes não tiverem acordado na indicação do árbitro único.

8. A pessoa indicada a atuar como árbitro deverá revelar qualquer fato que denote dúvida justificada quanto à sua imparcialidade e independência. A decisão quanto a eventual recusa do árbitro será tomada pela

9. O árbitro, no desempenho de sua função, deverá ser e manter-se independente, imparcial, competente, diligente e discreto, respeitando o contido na convenção de arbitragem, no presente Regulamento e no Código de Ética adotado pela

10. Se o árbitro indicado vier a falecer, renunciar ou tiver a sua recusa aceita, e, não havendo na convenção de arbitragem menção a árbitro substituto, a indicará, no prazo de 10 (dez) dias o respectivo substituto.

ARTIGO 3º DO TERMO DE ARBITRAGEM

1. Na data, local e hora previamente fixados, e, não tendo sido firmado anteriormente pelas partes, a, com a assistência das partes e/ou seus procuradores ou advogados, elaborará o TERMO DE ARBITRAGEM, o qual conterá:

I – o nome, qualificação e endereço das partes, bem como dos seus respectivos procuradores ou advogados, se houver;

II – o nome e qualificação do árbitro;

III – a matéria que será objeto da arbitragem, com especificações e valor;

IV – a responsabilidade pelo pagamento das custas da arbitragem, observado o contido no ARTIGO 8º;

V – o lugar em que será proferida a sentença arbitral;

VI – a autorização para que o árbitro julgue por equidade, se assim for convencionado pelas partes.

2. As partes firmarão o TERMO DE ARBITRAGEM, o qual ficará arquivado na Secretaria da, juntamente com o árbitro indicado e por duas testemunhas.

3. A ausência de assinatura de uma das partes não impedirá que a arbitragem seja processada nem tampouco que a sentença arbitral seja proferida, observando-se, no que couber, o disposto no art. 2.6.

ARTIGO 4º DO PROCEDIMENTO ARBITRAL

1. Com a reserva das disposições deste Regulamento e da convenção de arbitragem, o árbitro conduzirá a arbitragem do modo que lhe aprouver, sempre respeitados os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da sua imparcialidade e de seu livre convencimento.

2. Instituída a arbitragem, o árbitro abrirá, desde logo, prazo de 10 (dez) dias para que as partes manifestem-se sobre as alegações apresentadas.

3. Decorrido o prazo supra e ficando constatada, a critério do árbitro, a necessidade de se buscar algum esclarecimento suplementar, poderá ser designada data para audiência na qual serão ouvidas as partes e prestados os esclarecimentos quanto às provas produzidas.

4. A audiência poderá ser realizada mediante solicitação das partes, desde que o façam por ocasião da apresentação das alegações de que trata o artigo 4.2 supra e quando tenham questões que julguem efetivamente necessárias esclarecer.

5. O adiamento da audiência somente será concedido se expressamente solicitado, em conjunto, pelas partes ou, por motivo relevante, a critério do árbitro, o qual designará, de imediato, nova data para a sua realização.

6. Encerrada a audiência, o árbitro poderá conceder prazo para que as partes ofereçam suas alegações finais por escrito, podendo ser substituídas por razões orais na mesma audiência, se for de conveniência do árbitro.

ARTIGO 5º DA SENTENÇA ARBITRAL

1. Após a apresentação das alegações de que trata o artigo 4.2 ou, se for o caso, das alegações finais de que trata o artigo 4.6, o árbitro proferirá a sentença no prazo de 20 (vinte) dias.

2. A sentença arbitral conterá necessariamente:

I – o relatório do caso, que conterá os nomes das partes e um resumo do litígio;

II – os fundamentos da decisão, onde serão analisadas as questões de fato e de direito, mencionando-se, expressamente, se o árbitro julgou por equidade;

III – o dispositivo em que o árbitro resolverá as questões que lhe foram submetidas e estabelecerá o prazo para o cumprimento da sentença, se for o caso; e

IV – a data e lugar em que foi proferida;

3. Da sentença arbitral constará também a fixação das custas com a arbitragem, observando o contido na Tabela de Custas e Honorários da, bem como o acordado pelas partes na convenção de arbitragem ou no TERMO DE ARBITRAGEM.

4. A, tão logo receba a sentença arbitral, entregará pessoalmente às partes uma via, podendo encaminhar-lhas por via postal ou outro meio de comunicação, mediante comprovação de recebimento.

5. As partes ficam obrigadas a cumprir a sentença arbitral, tal como proferida, na forma e prazo consignados.

6. Na hipótese de descumprimento da sentença arbitral a parte prejudicada poderá comunicar o fato à para que o divulgue a outras instituições arbitrais e às Câmaras ou entidades análogas, no país e no exterior.

ARTIGO 6º

DAS PARTES E DE SEUS PROCURADORES

1. As partes podem se fazer assistir ou representar por procurador, ou advogado, legalmente constituído por documento procuratório.

2. Excetuada a manifestação expressa contrária da(s) parte(s), todas as comunicações e notificações poderão ser efetuadas ao procurador, ou advogado, por ela(s) nomeado que deverá, por escrito, comunicar à o seu endereço para tal finalidade.

3. Na hipótese de alteração do endereço para onde devem ser enviadas as notificações e/ou comunicações, sem que a seja comunicada na forma prevista no ítem anterior, valerá para os fins previstos neste regulamento, todas as notificações ou comunicações encaminhadas para o endereço anterior.

ARTIGO 7º

DAS NOTIFICAÇÕES, PRAZOS E ENTREGA DE DOCUMENTOS

1. Para todos os efeitos do presente Regulamento, as notificações e comunicações serão efetuadas por carta registrada ou via notarial. Poderão também, sempre que possível, ser efetuadas por telegrama, telefax, telex, correio eletrônico ou

meio equivalente, com confirmação, mediante a remessa dos documentos originais ou cópias enviados por meio de carta registrada ou courier.

2. A notificação ou comunicação determinará o prazo para cumprimento da providência solicitada, contando-se este por dias corridos, excluindo-se o do começo e contando-se o do vencimento, não se interrompendo ou se suspendendo pela ocorrência de feriado ou dia de não expediente comercial.

3. Todo e qualquer documento endereçado ao árbitro será entregue e protocolizado na Secretaria da em 3 (três) vias.

ARTIGO 8º DAS CUSTAS DAS ARBITRAGEM

1. A elaborará tabela de custas e honorários dos árbitros e demais despesas, estabelecendo o modo e forma dos depósitos, dando conhecimento prévio de seu teor às partes.

ARTIGO 9º DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Salvo estipulação em contrário das partes, aplicar-se-á a versão do Regulamento vigente na data da protocolização, na, da Notificação de Arbitragem.

2. O procedimento arbitral é rigorosamente sigiloso, sendo vedado às partes, ao árbitro, aos membros da e às pessoas que tenham participado no referido procedimento, divulgar quaisquer informações a ele relacionadas.

3. A poderá divulgar a sentença arbitral quando houver interesse das partes, comprovado através de expressa autorização.

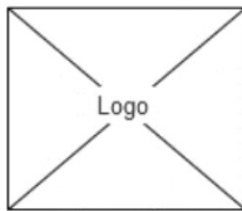
4. Desde que preservada a identidade das partes, poderá a publicar, em ementário, excertos da sentença arbitral.

5. A poderá fornecer a qualquer das partes, mediante solicitação escrita, e, recolhidas as custas devidas, cópias certificadas de documentos relativos ao procedimento arbitral.

6. Instituída a arbitragem, e, verificando-se a existência de lacuna ou obscuridade no presente Regulamento, fica entendido que as partes delegam ao árbitro amplos poderes para disciplinar sobre o ponto omissso ou obscuro, podendo aplicar supletivamente o previsto no Regulamento de Arbitragem da Se a lacuna ou obscuridade for constatada antes da instituição da arbitragem, subentende-se que as partes delegam tais poderes ao Presidente da Em qualquer hipótese a decisão será definitiva.

O presente Regulamento passa a vigorar a partir da

ANEXO C –SITE INSTITUCIONAL (PÁGINA INICIAL)



Câmara de Arbitragem

[Clique aqui para começar](#)

Home

Quem Somos

Como Funciona

Árbitros

Contato

Câmara de Arbitragem On-line

Somos uma Câmara de Arbitragem totalmente on-line e especializada no e-commerce.

Possuímos como objetivo a resolução dos problemas do comércio eletrônico, e proporcionamos, aos consumidores e lojistas, a composição eficaz para os diversos litígios originados dessa relação com custos e prazos muito inferiores aos da justiça comum.

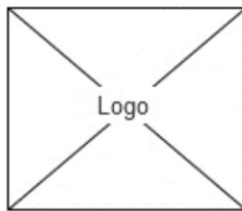
As decisões tem força de sentença definitiva e se converte em título executivo judicial. Tudo é feito pela internet e o processo é rápido e eficaz e tudo é sigiloso e transparente

[SABER MAIS](#)

Vídeo Institucional



ANEXO D –SITE INSTITUCIONAL (QUEM SOMOS)



Câmara de Arbitragem

[Clique aqui para começar](#)

[Home](#)

[Quem Somos](#)

[Como Funciona](#)

[Árbitros](#)

[Contato](#)

Quem Somos

Somos uma Câmara de Arbitragem totalmente on-line e especializada no e-commerce.

Estamos registrados na Junta Comercial de Porto Alegre – RS, Processo número 012345/2017 – **1ª Câmara de Arbitragem de E-Commerce de Porto Alegre – RS**.
Estamos inscritos no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob número: 00.000.000/0001-00.

Nossa Missão

Consolidar a efetiva difusão do instituto da arbitragem na nossa sociedade, representando um novo caminho para a obtenção da tão sonhada Justiça Rápida.

Nossa Visão

Tornar a resolução de problemas jurídicos, decorrentes do e-commerce, tão rápido, fácil e barato como comprar pela internet.

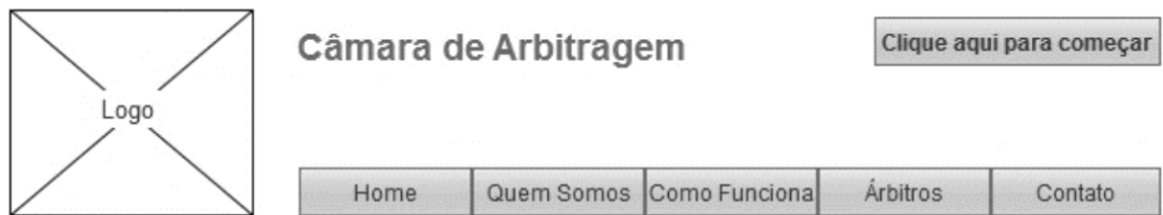
Nossos Valores

Ética, excelência, espírito empreendedor, compromisso com o cidadão e com a Justiça.

Nossas Diretrizes

Transparência, responsabilidade, competência e integridade.

ANEXO E –SITE INSTITUCIONAL (COMO FUNCIONA)



Como Funciona

O Câmara de Arbitragem On-Line é uma forma simples e rápida de resolver problemas que demorariam meses ou até mesmo anos para serem resolvidos na Justiça comum.

São apenas 4 passos para seguir:

Passo 1

[...]

Passo 2

[...]

Passo 3

[...]

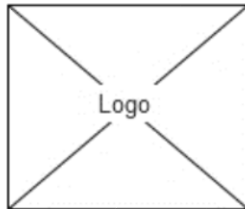
Passo 4

[...]

Comparativo entre a Justiça Comum e a Câmara de Arbitragem On-line

[...]

ANEXO F –SITE INSTITUCIONAL (ÁRBITROS)



Câmara de Arbitragem

[Clique aqui para começar](#)

Home

Quem Somos

Como Funciona

Árbitros

Contato

Árbitros

Os árbitros são profissionais que atuam na qualidade de um juiz de direito. Durante todo processo o árbitro ouvirá ambas as partes, analisará todas as evidências ou provas necessárias e ao final do procedimento dará o veredito final, chamado também sentença arbitral.

Todos os são árbitros idôneos, e possuem uma conduta ilibada incontestável, agem com imparcialidade e equidade durante todo processo e suas decisões são lastreadas no direito material sancionado pela nossa constituição federal e suas demais leis.

O Árbitro será escolhido de forma automática pelo sistema e, em cada processo de arbitragem terá conjuntamente o acompanhamento de um advogado especializado em direito digital. Conheça alguns de nossos árbitros:



Fulana de Tal

Formada em Direito pela Escola de Direito, pós-graduada em Marketing pela Escola de Direito.

Atuou no departamento jurídico de diversas lojas virtuais e em setores jurídico de diversos Tribunais.



Fulano de Tal

Formado em Direito pela Escola de Direito, pós-graduado em Direito do Consumidor pela Escola de Direito.

Atuou no departamento jurídico de diversas lojas virtuais e em setores jurídico de diversos Tribunais.