

A Arbitragem para resolução de conflitos no E-Commerce

Carlos Motta

O aumento de conflitos poderá afetar a estrutura atual das operações comerciais e de prestação de serviços realizadas pela internet (e-commerce e e-business - neste artigo, iremos nos referir a ambos como e-commerce), principalmente com relação às pessoas físicas. O possível prejuízo à utilização do e-commerce não seria causado pela falta de capacidade técnica de nosso Judiciário, mas pela potencial quebra de expectativa do usuário. Da mesma forma que tais operações são realizadas - não se leva mais de dez minutos para celebrar um contrato on-line sem sair de casa ou do trabalho, com todo o conforto -, o consumidor certamente desejará que qualquer conflito seja resolvido com a mesma rapidez e conforto. Neste ponto, a arbitragem poderá, em muito, otimizar o e-commerce, pois é uma via de solução de conflitos alternativa ao Judiciário, mais rápida, barata e acessível por computador.

Atualmente, já existe um modelo de arbitragem que pode ser conduzida on-line e com baixo custo para as partes envolvidas. Na maioria dos casos, a empresa que vendeu o produto ou o serviço coloca em seu site um link para o endereço de um centro de arbitragem especializado. Evidente que este serviço não significa que a empresa coordena ou detém algum controle sobre este centro de arbitragem, apenas indica uma das fontes de solução de conflitos, que são terceirizadas e independentes e apenas são indicadas para facilitar o processo de escolha do centro arbitral pelo consumidor. Vale ressaltar que tal escolha deve ficar a cargo do consumidor, e que ela pode se dar a qualquer momento e não apenas antes da celebração do contrato, ficando assim, aberta a possibilidade de o consumidor escolher entre a Justiça ou a arbitragem para solucionar os conflitos.

Do ponto de vista legal, o panorama nacional também favorece a utilização da arbitragem, inclusive no âmbito das relações internacionais de e-commerce, pois o Brasil conta com a Lei de Arbitragem (nº 9.307/96), considerada uma das mais modernas do mundo. Adicionalmente, em 24 de julho de 2002, o País aderiu à Convenção de Nova Iorque, com a entrada em vigor do Decreto nº 4.311, que demonstra que o Brasil obedecerá às regras de reconhecimento e execução de sentenças arbitrais estrangeiras.

Como signatário da convenção, o Brasil poderá ampliar suas relações comerciais com os demais países participantes. As empresas estrangeiras, que há muito tempo utilizam a arbitragem como a via principal de solução de conflitos comerciais, estarão mais seguras quando contratarem com pessoas residentes no País. Se observados os preceitos legais, uma decisão arbitral tem força de decisão judicial.

Este cenário certamente favorecerá a utilização da arbitragem no e-commerce, já que a maioria dos atos praticados no comércio eletrônico está na esfera dos direitos disponíveis - aqueles dos quais as partes podem dispor livremente e que podem ser apreciados por um painel arbitral. As partes, ao celebrarem um contrato por meio eletrônico, estão desde o início apresentando suas declarações de vontade e a forma de como deverá ser baseada a relação entre elas. Praticamente, a única área do e-commerce que não pode ser apreciada por arbitragem é a fiscal, por razões óbvias de controle exclusivo do Estado.

Além dessas condições favoráveis, podemos citar outros três principais motivos que farão com que a arbitragem seja utilizada na solução de conflitos no e-commerce. O primeiro deles, a falta de fronteiras geopolíticas, a rapidez e o baixo custo da arbitragem, se comparado ao valor de um litígio.

Existem centros arbitrais internacionais que cobram US\$ 30 para solucionar um conflito de e-commerce, uma quantia que pode ser até mesmo considerada irrelevante se comparada ao gasto que um brasileiro teria para ajuizar uma ação aqui no Brasil contra uma empresa americana que lhe vendeu algo, com a contratação de advogados e custas em geral. Além disso, com a burocracia e procedimentos processuais internacionais e até mesmo os nacionais que devem ser observados, esta ação poderia levar anos para ser decidida. Uma arbitragem on-line poderia resolver em menos de um mês.

O segundo motivo está relacionado à qualidade dos julgadores. Os árbitros, em sua maioria, são especialistas nas matérias que lhes são apresentados para análise e possuem, na maioria das vezes, uma familiaridade maior com as questões do que a maioria dos juízes togados. Isso torna uma decisão arbitral, em muitos casos, mais precisa que a de um juiz. Como vemos, a flexibilidade na escolha dos julgadores é muito maior, e as partes podem escolher os melhores especialistas de cada assunto para solucionar um conflito, o que torna o processo mais rápido e preciso.

Como terceiro motivo, citamos a atual segurança das operações comerciais realizadas pela internet a cada dia. A utilização de tecnologias provida com conceitos de criptografia está se aprimorando de forma veloz. Muitas pessoas que há muito tempo não compravam pela internet, agora o fazem. A efetivação do negócio tem que ser segura, ou pelo menos a solução de eventuais conflitos deve ser garantida. A estipulação de meios de solução desde o início da relação comercial complementa esta segurança e faz com que os consumidores se sintam mais seguros em contratar com empresas que oferecem a possibilidade de arbitragem.

Poderíamos listar inúmeras outras situações que levarão as pessoas e as empresas que realizam o e-commerce a procurarem uma solução mais adequada, rápida, barata e eficiente para seus conflitos e deixarem de ver como única saída ajuizarem ações em um sistema judiciário que se encontra sobrecarregado. A arbitragem pode resolver de uma forma mais simples inclusive conflitos internacionais de natureza comercial. Uma pessoa sem recursos financeiros para custear um processo internacional pode ter sua pretensão satisfeita com uma decisão arbitral a seu favor da mesma forma que o seria por um juiz nacional e internacional, porém, com custo e período de tempo muito menores.

O Judiciário deve ser visto como uma fonte de decisão de questões mais complexas e relevantes para a ordem pública e o bem da coletividade, como as relacionadas à garantia de liberdade dos cidadãos e seus direitos individuais e indisponíveis. Não como fonte de solução de quaisquer problemas que as partes, por lei, possam permitir que um árbitro decida.

Quando a arbitragem for utilizada de forma mais constante, certamente o e-commerce será mais atrativo para empresas e investidores e mais seguro e confiável para os consumidores. Os negócios fluirão com mais liquidez, evitando a criação de contingências judiciais que impactam no valor das empresas e nos custos dos produtos e serviços. Finalmente, o próprio cidadão usufruirá de segurança para realizar seus negócios e terá certeza de que qualquer problema não demorará anos para ser solucionado na Justiça, com seus recursos processuais e burocracias internacionais (em muitos casos utilizados de forma incorreta por advogados que simplesmente querem procrastinar as ações), nem que a solução lhe custará um valor muito maior que o produto ou serviço adquirido.

O passo inicial que deve ser dado para que isso ocorra é simples: basta que as empresas que realizam o e-commerce ofereçam esta alternativa de solução de conflitos. Assim, milhares de pessoas tomarão ciência da arbitragem e confiarão cada vez mais nas operações comerciais realizadas pela internet.

Disponível em:< <http://www.cbeji.com.br/br/novidades/artigos/main.asp?id=890> > Acesso em.: 10 set. 2007.