

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS/CESREI
FACULDADE REINALDO RAMOS/FARR
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

TALYTA DOS SANTOS ANDRADE DE VASCONCELOS

ARMADILHAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO

Cláusulas abusivas nas relações de consumo

Campina Grande - PB

2018

TALYTA DOS SANTOS ANDRADE DE VASCONCELOS

ARMADILHAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO

Cláusulas abusivas nas relações de consumo

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da
Faculdade Reinaldo Ramos – FARR,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Diego Araújo Coutinho

Campina Grande - PB

2018

V331a Vasconcelos, Talyta dos Santos Andrade de.
Armadilhas nos contratos de adesão cláusulas abusivas nas relações de consumo / Talyta dos Santos Andrade de Vasconcelos. – Campina Grande, 2018.
47 f.

Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2018.
"Orientação: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho".

1. Direito do Consumidor – Brasil. 2. Contratos de Adesão – Cláusulas Abusivas. 3. Proteção ao Consumidor. I. Coutinho, Diego Araújo. II. Título.

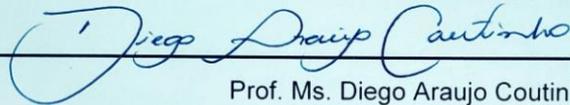
CDU 346.548(81)(043)

TALYTA DOS SANTOS ANDRADE DE VASCONCELOS

ARMADILHAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO – CLÁUSULAS ABUSIVAS
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Aprovada em: 17 de dezembro de 2018

BANCA EXAMINADORA



Prof. Ms. Diego Araujo Coutinho

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

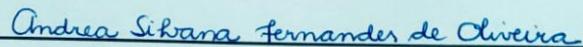
(Orientador)



Profa. Esp. Camilla Emanuelle Lisboa da Costa

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(1º Examinador)



Profa. Ms. Andrea Silvana Fernandes de Oliveira

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(2º Examinador)

À minha mãe,
sempre ao meu lado e eternamente rainha.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como universitária, mas em todos os momentos. A minha família pelo amor e apoio incondicional, agradeço principalmente aos meus pais que em todos os obstáculos e dificuldades sempre me incentivaram a nunca desistir.

A faculdade Reinaldo Ramos CESREI, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro. Ao orientador Diego Araújo Coutinho pelo apoio, empenho dedicado à elaboração deste trabalho e encorajamento contínuos na pesquisa. Agradeço a todos os professores que me ensinaram e incentivaram durante todos esses anos de graduação.

“Deus não prometeu dias sem dor, risos sem sofrimentos e sol sem chuva. Mas prometeu força para o dia, conforto para as lágrimas e luz para o caminho.”

Gabito Nunes

RESUMO

O Código de Defesa do Consumidor veio para estabelecer normas assegurando a proteção, garantia e direitos ao consumidor, e para isso existem regras que não permitem a inclusão de cláusulas abusivas nos contratos de adesão, onde irá assegurar a parte vulnerável da relação que tais práticas sejam anuladas. No Código de Defesa do Consumidor deixa claro que o fornecedor não ficará isento de sua obrigação de indenizar o consumidor, em virtude aos danos causados pelos produtos e serviços postos nos mercados, já que em relações desequilibradas o fornecedor a parte que possui forte poder econômico se sobrepõe a parte mais frágil, o consumidor e como medida de controle o instituto assegura o ressarcimento pelos danos causados, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais. Para que ocorra a confiança entre as partes é necessário que haja a boa-fé, agindo com transparência e honestidade, evitando transtornos futuros. Sendo assim o Código de Defesa do Consumidor deu ao magistrado total autonomia de encontrar as nulidades nos contratos por meio de princípios, já que o mercado de consumo não possui ferramentas capazes de proteger o consumidor.

Palavras-chave: Contratos. Cláusulas. Consumidor.

ABSTRACT

The Consumer Protection Code came to establish standards ensuring protection, guarantee and consumer rights, and for this there are rules that do not allow the inclusion of unfair terms in the contracts of adhesion, where it will ensure the vulnerable part of the relationship that such practices are canceled. The CDC makes clear that the supplier will not be exempt from its obligation to indemnify the consumer, due to the damages caused by the products and services placed on the markets, since in unbalanced relationships the supplier to the party that has strong economic power overlaps the most fragile, the consumer and as a control measure the institute ensures the compensation for damages caused, effective prevention and repair of property and moral damages. For trust to occur between the parties, it is necessary to have good faith, acting with transparency and honesty, avoiding future inconveniences. Thus, the CDC gave the magistrate total autonomy to find the nullities in contracts through principles, since the consumer market has no tools capable of protecting the consumer.

Keywords: Contracts. Causes. Consumer.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I	13
1 CONCEITOS GERAIS DOS CONTRATOS	13
1.1 CONTRATO DE ADESÃO	14
1.2 PRINCÍPIOS CONTRATUAIS NO CÓDIGO DO CONSUMIDOR.....	17
CAPITULO II	21
2 RELAÇÕES DE CONSUMO	21
2.1 A HIPOSSUFICIÊNCIA E VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A PROTEÇÃO JURÍDICA NECESSÁRIA	24
CAPITULO III	27
3 POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO	27
CAPITULO IV	33
4 CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS	33
CAPITULO V	38
5 CONTROLE DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS	38
5.1 NULIDADES CONTRATUAIS	39
5.2 ENTIDADES REGULADORAS DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	40
5.3 OS REMÉDIOS JURÍDICOS APLICÁVEIS.....	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS	45

INTRODUÇÃO

Existe um vínculo contratual entre o fornecedor e consumidor na relação de consumo, onde o consumidor a cada dia está ciente dos seus direitos e deveres. O fornecedor por vez tem tido mais consciência dos seus deveres, afim de, minimizar atitudes abusivas entre partes, e assegurar a lealdade, a transparência e o bom senso contratual, bem como garantia do princípio da boa-fé, do qual decorre a necessidade de cooperação das partes nos contratos.

Nesse sentido, partindo do pressuposto que os princípios contratuais devem ser respeitados, o contrato não pode ser um mero instrumento de obtenção de vantagem exacerbada por parte do fornecedor, ou seja, é vedado o uso de cláusulas abusivas nas relações de consumo.

As cláusulas abusivas previstas no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor não são estritas, trata-se de um rol meramente exemplificativo, logo, será declarada abusiva qualquer cláusula que não atender ao princípio da boa-fé e da proteção ao consumidor. Essas condições abusivas podem ser entendidas como aquelas que estabelecem obrigações consideradas iníquas e que coloquem o consumidor em exagerada desvantagem, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Ainda, são aquelas que estão em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor, violam princípios fundamentais do sistema jurídico, restringem direitos ou obrigações fundamentais inerentes a natureza do contrato, de modo a ameaçar o equilíbrio contratual, ou então, se mostram excessivamente onerosas ao consumidor, levando em consideração as características do acordo.

É importante alertar à sociedade consumidora sobre seus direitos e deveres para que com isso, diminua a quantidade de contratos celebrados de forma que leve desvantagem, bem como as formas de proteção que o direito brasileiro lhe garante. O ordenamento jurídico brasileiro estabelece maneiras de inibir os abusos contratuais, principalmente nas relações de consumo, visando garantir que os fornecedores, tanto pessoas físicas, quanto jurídicas, não se portem de forma desleal para obter vantagem em face do consumidor, e com isso, violem o princípio da boa-fé. Porém, isso por si só não basta para assegurar que o consumidor não seja prejudicado. É meritório discutir sobre a melhoria dos atuais dispositivos que

foram erguidos com a finalidade de que os princípios norteadores do direito brasileiro sejam cumpridos ou até mesmo criar novas estratégias para que isso ocorra. Apesar das relações de consumo serem, em tese bilaterais, necessita de valorização e garantia ao equilíbrio, sem privilégio de nenhuma das partes.

Contudo existe uma problemática, apesar do que foi citado, ainda existem empresas com grande poder econômico que se aproveitam da vulnerabilidade do consumidor para impor as cláusulas abusivas no contrato, limitando seus direitos, sem dar chances ao consumidor de escolha coagindo os contratantes a pagar o valor imposto, os contratos de adesão são entregues prontos com as cláusulas estabelecidas pelo fornecedor.

O tema escolhido se deu em razão de expor as cláusulas abusivas que estabelecem obrigações consideradas iníquas e que coloquem o consumidor em exagerada desvantagem, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Ainda, são aquelas que estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor, violam princípios fundamentais do sistema jurídico, restringem direitos ou obrigações fundamentais inerentes a natureza do contrato, de modo a ameaçar o equilíbrio contratual, ou então, se mostram excessivamente onerosas ao consumidor, levando em consideração as características do contrato.

O presente trabalho busca analisar as cláusulas abusivas nos contratos consumeristas de adesão, buscando alertar a sociedade consumidora sobre seus direitos e deveres, levando em conta os meios alternativos de solução de conflito, a análise da aplicação do princípio da boa-fé, visando entender que os contratos não podem ser mero instrumento de obtenção de vantagem exacerbada por parte do fornecedor, assim como realizar análise das normas que regem a responsabilização pelos danos causados ao consumidor.

A metodologia adotada neste trabalho será baseada em pesquisas que tenham a finalidade de demonstrar o conflito entre consumidor e fornecedor, visando minimizar atitudes abusivas entre partes, e assegurar a lealdade, a transparência e o bom senso contratual, bem como garantia do princípio da boa-fé, utilizando estudos no âmbito bibliográfico.

O método utilizado será dedutivo pois são encontradas condições necessárias para as proposições verdadeiras, para que, por fim, obtenham-se conclusões verdadeiras. De acordo com Antônio Carlos Gil (2008, p.28) “o raciocínio dedutivo, parte de princípios considerados como verdadeiros e indiscutíveis para chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica.”

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa utilizada será a pesquisa bibliográfica que se desenvolve tentando explicar um problema a partir das teorias publicadas em diversos tipos de fontes: livros, artigos, manuais, entre outros. A realização da pesquisa bibliográfica é fundamental para que se conheça e analise as principais contribuições teóricas aprofundando-se nos dados das cláusulas abusivas nas relações de consumo.

Quanto a natureza aplicada, busca gerar conhecimento para a aplicação prática e dirigida a solução de problemas que contenham objetivos anteriormente definidos, que irá possibilitar analisar as cláusulas abusivas nos contratos de consumo, buscando alertar a sociedade consumidora sobre seus direitos e deveres.

Quanto à abordagem será a pesquisa quantitativa pois o foco do trabalho é quantificar um problema e entender a dimensão dele. Em suma, esse tipo de pesquisa fornece informações sobre o comportamento do consumidor em relação ao as cláusulas abusivas que estabelecem obrigações consideradas iníquas e que coloquem o consumidor em exagerada desvantagem.

Quanto aos objetivos mostra-se explicativa pois tem como finalidade explicar as razões ou os porquês das coisas acontecerem, com isso identificando os fornecedores que agem de má fé e tem preparado contratos de forma a levar desvantagem para a parte mais frágil.

CAPÍTULO I

1 CONCEITOS GERAIS DOS CONTRATOS

O termo contrato vem do latim *contractus*, que significa unir ou contrair. É um negócio jurídico em que há um acordo entre duas ou mais partes, devidamente regulados pelo Direito. Neste sentido conceitua a doutrina:

O contrato é uma espécie de negócio jurídico que depende, para a sua formação, da participação de pelo menos duas partes. É, portanto, negócio jurídico bilateral ou plurilateral. (GONÇALVES, 2017, p.22).

Os contratos em sua característica fria possuem caráter de imperatividade quanto às obrigações das partes envolvidas, aquilo que está escrito ou foi acordado deve ser cumprido independentemente de outros fatores. No direito brasileiro para que exista validade nos contratos é exigível que o seu objeto seja algo lícito, que tenha capacidade de realizar-se, e que sua forma seja estabelecida conforme lei e que o agente, parte dessa relação, possua capacidade, assim está discriminado no código civil de 2002 no seu artigo 104:

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei. (CC, 2002).

Todavia, sua utilização não é ilimitada e deve ser realizada em face e no limite da sua função social, conforme preceitua o artigo 421 do Código Civil em que diz que “A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”.

A força do contrato ultrapassa os interesses particulares e eleva-se ao patamar de interesse de segurança e ordem social, pois a vontade de se obrigar gera efeitos no equilíbrio da sociedade.

O direito brasileiro seguiu com a orientação da Constituição brasileira que em seu artigo 5º, inciso XXXII deixa claro que “o Estado promoverá, na forma da lei, a

defesa do consumidor”, bem como o artigo 24, inciso VIII, também da Carta Magna, que uma das competências legislativa da União, Estados e Distrito Federal é sobre “responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens, e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico”, entre outros dispositivos magnos, e com isso criou o Código de Defesa do Consumidor em 1990, comumente conhecido como CDC, para dirimir as relações de consumo da sociedade de maneira específica.

O CDC teve grande importância para a sociedade como um todo, pois foi com ele que a ótica jurídica se transformou e passou a ver a necessidade de equilíbrio para as partes e sociedade nos vínculos contratuais, pois houve preocupação em proteger o consumidor, que é a parte mais frágil destas relações.

A lei trouxe formas e instrumentos em favor do consumidor como por exemplo a responsabilidade do fornecedor, a possibilidade da inversão do ônus da prova careada para o fornecedor, além de princípios de direito contratual tal como o da boa-fé (VENOSA, 2017).

1.1 CONTRATO DE ADESÃO

No Brasil, em mais que esperada hora, o termo contrato de adesão foi trazido ao ordenamento jurídico pelo inovador Código de Defesa do Consumidor sendo, posteriormente, reafirmado pelo Código Civil de 2002.

O contrato de adesão não deve ser confundido com contrato por adesão, onde este está relacionado a um único método de contrato, onde o fornecedor estabelece as cláusulas unilateralmente, e o consumidor, a parte contratante não poderá recusar, ou aceita com todas as cláusulas ou o contrato não é firmado. Já o de adesão, são os contratos que se apresentam com suas cláusulas preestabelecidas e impostas por uma das partes, porém o consumidor poderá recorrer a uma autoridade competente caso não concorde com as cláusulas consideradas abusivas, para que seja modificado e que haja um equilíbrio, assim como está previsto no art. 54 do CDC conforme transcrito abaixo:

Art. 54 - Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. (CDC, 1990)

Desta maneira os contratos de adesão são entregues ao consumidor preenchidos, em muitos casos essas cláusulas trazem benefícios unilateralmente. Este tipo de contrato não é considerado confiável, já que os fornecedores elaboram da forma que lhe favoreçam, sem ver o lado do consumidor, faz com que a parte vulnerável se submeta a cláusulas abusivas na relação de consumo.

Na maioria dos casos o consumidor não lê todo o documento, onde não fica ciente de todas as informações as cláusulas estabelecidas, e o papel do fornecedor é ser transparente, e deixar o consumidor a par de todas as informações, de maneira que o consumidor tenha conhecimento daquilo que está assinando, já que o contrato terá que proporcionar total clareza a todos.

Deste modo Cláudia Lima Marques define contrato de adesão como:

[...]é aquele cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), ne variatur, isto é, sem que o outro parceiro (consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato escrito. [...] Oferecido ao público em modelo uniforme, geralmente impresso, faltando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor contratante, do objeto e do preço. [...] Limita-se o consumidor a aceitar em bloco as cláusulas. (MARQUES, 2002, p.58)

Cláusulas são elementos que fazem parte de um contrato, seja um artigo, um parágrafo, um tópico, entre outros itens, e de acordo com a definição do exposto acima, podem ser aprovadas por autoridades competentes, seja um juiz competente, ou qualquer entidade governamental que possua competência para interferir no contrato ou nas atividades das partes. (Assim como ocorre nos contratos de fornecimento de água, energia elétrica, gás, etc.).

As cláusulas deste tipo de contrato quando estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor deve se basear nos princípios norteadores do direito, principalmente no do CDC e no Código Civil de 2002, onde trazem proteção para esses modelos de contrato. Mesmo que o consumidor esteja atento e se prevenindo, pode ocorrer o

desrespeito por parte do fornecedor. O judiciário vem protegendo a parte frágil da relação. Pois o juiz irá analisar as cláusulas consideradas abusivas, onde terá que buscar um equilíbrio entre as partes nessa relação de consumo.

O autor Cézar Fiuza discorre sobre o contrato de adesão onde diz:

A doutrina vem empregando tradicionalmente o termo paritário, em vez de negociável. Não concordo, porém. Paritário é o que se forma por elementos pares para estabelecer igualdade. A expressão contrato paritário deixa a entender, erroneamente, que os contratos de adesão seriam leoninos, por conferir a uma das partes vantagem exagerada, em prejuízo da outra. (FIUZA, 2008, p. 469).

Os contratos de adesão são criados por empresas, tanto no âmbito público quanto no privado, onde na maioria dos casos já deixam cláusulas preestabelecidas, sem que a parte prejudicada possa questionar seu direito, se prejudicando futuramente na relação de consumo. Geralmente há uma enorme desigualdade de poder econômico entre as partes, onde de um lado possui as empresas com uma forte relação jurídica, e por outro lado existe o consumidor hipossuficiente que possui uma condição econômica bem mais desfavorecida que o fornecedor.

Conforme o parágrafo 3º e 4º do art. 54 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

Art. 54 – [...]

§3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão. (CDC, 1990)

De acordo com os artigos acima, é proibido que seja redigido no contrato letras muito pequenas, quase ilegíveis, os termos tem que ser objetivos e com total transparência, de modo em que todos possam entender, cláusulas que limitam o consumidor de alguma função, como por exemplo em planos de saúdes, que não deixam em evidências informações do que é coberto ou não pelo plano. Infelizmente

com todas essas informações sempre há desigualdades na relação de consumo, por isso a parte prejudicada deverá procurar o judiciário para a resolução desses problemas.

1.2 PRINCÍPIOS CONTRATUAIS NO CÓDIGO DO CONSUMIDOR

Como já visto, o contrato é a maneira de firmar um acordo entre partes que vale-se de veracidade e certeza jurídica que é amparado pelo direito. Contudo, no campo das relações de consumo, devem ser analisadas algumas diretrizes, tais como os princípios da boa-fé, transparência, confiança, equidade, isonomia, função social do contrato, do direito processual e da hipossuficiência, para que não gere um impacto demasiado para o lado mais fraco, o consumidor.

O consumidor durante toda a história foi visto como parte frágil das relações de consumo e durante os anos foi tendo maior amparo no direito mundial. Principalmente após a instauração da resolução 39/248 da ONU, que orienta aos países quanto à necessidade de cuidar do consumidor por meio de leis. O consumidor não possui a técnica, conhecimento ou perícia necessária sobre o produto ou serviço disponibilizado pelo fornecedor e por isso estes devem ter atenção redobrada para com aqueles, sem tirar proveito da sua condição frágil ao estabelecerem cláusulas abusivas ou alterar o pactuado de forma unilateral.

Assim exposto em seu artigo 4º, o CDC demonstra finalidade de balancear as relações de consumo, compatibilizando e dando maior transparência às relações contratuais. Segundo Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva:

[...] o princípio da transparência, essencialmente democrático ao reconhecer que na sociedade o poder não é exercido só no plano da política mas também no da economia, adquiriu importância especial no Código de Defesa do Consumidor, para controlar o abuso do poder econômico, de quem passou a exigir visibilidade e lisura nas relações jurídicas de consumo. (SILVA, 2003, p.68)

Este princípio assegura que o consumidor estará ciente de todas as regras e formas adotadas pelo fornecedor para dispor-lhe aquele serviço ou produto. Caso exista alguma alteração o fornecedor deve deixar bem claro para o cliente qualquer

situação. Assim, o consumidor ganha direito subjetivo, o de conhecimento, e o fornecedor vira sujeito de transmitir a informação.

O princípio da confiança está previsto no CDC art. 30.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. (CDC, 1990).

Um dos indispensáveis objetivos do princípio da confiança trazido pelo art. 30 do CDC é a ingressão do fornecedor à oferta, criando uma obrigação pré-contratual pretendendo evitar que se frustrem as expectativas dos consumidores em tais contratações.

Para que ocorra a confiança mútua entre os contratantes, é fundamental também que ocorra o princípio da boa-fé objetiva. Ambas as partes devem agir com franqueza, honestidade, sem ambicionar somente o ganho fácil com a decorrente imposição de prejuízos ao outro. Dessa maneira, esse princípio não atinge apenas o fornecedor, abrangendo também o consumidor, impedindo-lhe vantagem desmedida através de privilégios reservados pelo CDC. A aquisição do contrato deve ser regida pela boa-fé objetiva. Não bastam cláusulas com prestações proporcionais se, durante a execução do contrato, uma das partes aderir procedimentos supostamente lícitos, mas que causam lesão.

A doutrina busca diferenciar a boa-fé subjetiva da boa-fé objetiva. Enquanto a primeira se refere à discernimento ou percepção de prática de um ato de acordo com o direito, a boa-fé objetiva se refere a uma regra de conduta que impõe às partes determinado comportamento:

Acontece que a boa-fé objetiva, fundada nos ideais de honestidade e lealdade, tem sido entendida como regra de conduta para os contratantes, que devem respeitar a confiança e os interesses recíprocos, ou seja, tem sido compreendida como dever de agir segundo determinados padrões, socialmente recomendados, de correção, lisura e honestidade (SILVA, 2003, p.71).

O princípio da equidade está exposto nos ensinamentos de Silvio Venosa:

“Tratamos aqui da equidade na aplicação do Direito e em sua interpretação, se bem que o legislador não pode olvidar os seus princípios, em que a equidade necessariamente deve ser utilizada para que a lei surja no sentido da justiça”. (VENOSA, 2012, p.26)

O princípio da equidade tem por atribuição básica a elevação do equilíbrio na relação contratual, valendo-se não só das atribuições, mas também das aplicabilidades de partes envolvidas no processo de fornecimento e no processo de consumo, garantindo o desenvolvimento do negócio, impulsionando o combate ao ato considerado abusivo, situação comprometidora das relações de consumo.

O princípio da isonomia deixa explícito uma grande discordância entre as partes, onde o consumidor mostra-se vulnerável a situação. E no inciso I, art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, já esclarece que ambas as partes, principalmente o consumidor tem que ter ciência como parte vulnerável, em questão as cláusulas, e características em relação ao fornecedor. Para Dirley Cunha Junior:

A exigência de igualdade decorre do princípio constitucional da igualdade, que é um postulado básico da democracia, pois significa que todos merecem as mesmas oportunidades, sendo defeso qualquer tipo de privilégio e perseguição. O princípioL em tela interdita tratamento desigual às pessoas iguais e tratamento igual as pessoas desiguais. (JÚNIOR, 2009, p.658)

Este princípio mostra que todos nós somos iguais perante a lei, porém não quer dizer que todas a pessoas envolvidas nesse vinculo jurídico tenham que ser iguais, e sim que ocorra a justiça nessa relação de consumo, onde deve se propagar que na decisão final seja adotada condutas equivalentes entre as partes.

O princípio da função social do contrato é considerado um dos mais importantes suportes no ordenamento jurídico, onde se encontra exposto no art. 170 da Constituição Federal, pois propaga o desenvolvimento dos contratos. O doutrinador Carlos Roberto Gonçalves expõem:

A concepção social do contrato apresenta-se, modernamente, como um dos pilares da teoria contratual. Por identidade dialética guarda intimidade com o princípio da “função social da propriedade” previsto na Constituição Federal. Tem por escopo promover a realização de

uma justiça comutativa, aplainando as desigualdades substanciais entre os contraentes” (GONÇALVES, 2017, p.25).

Este princípio defende do bem comum e a importância social para uma boa sociedade, pois deve haver justiça e liberdade, onde não é a favor ao individualismo e ao interesse privado, apoiando sempre o interesse coletivo.

O princípio de direito processual assegura a utilização das normas, onde exista o bom senso e que seja proporcional, afim de encontrar possibilidades para controlar os atos jurídicos, produzindo ferramentas do Estado Democrático de Direito, sendo que a população não será apenas submissa a escolha exigida, mas participa das decisões tomadas. E conforme o art. 5º da Constituição Federal está descrito:

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes. (CF, 1988).

O princípio da hipossuficiência e inversão do ônus da prova se aplica para os consumidores que se encontram em desvantagem em relação ao fornecedor, por falta de conhecimento, de informação em relação ao produto e serviço. Onde o consumidor é a parte mais atingida, já que o fornecedor tem o conhecimento do produto que está vendendo, juridicamente o fornecedor sai em vantagem referente as cláusulas abusivas. A Inversão do ônus da prova está prevista no CDC art. 6º, VIII:

Art. 6º.

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência. (CDC, 1990).

Sendo assim, a inversão do ônus da prova é uma decisão judicial que pode ocorrer depois do despacho inicial, contudo obrigatoriamente antes do prazo da defesa e produção de prova.

CAPITULO II

2 RELAÇÕES DE CONSUMO

Conforme as normas do Código de Defesa do Consumidor, a relação de consumo é um vínculo jurídico, ou uma correlação dentro dos critérios legais, é o elemento essencial da obrigação e a segurança de que se a obrigação não for conferida voluntariamente será feita obrigatoriamente. Para que uma relação jurídica seja definida como uma relação de consumo, é necessário a comparência dos elementos necessários, que são o consumidor e fornecedor.

Disposto no artigo 2º no Código de Defesa do Consumidor, estabelece o consumidor como:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. (CDC, 1990).

O termo, “destinatário final” é aquele no qual é obtido um objeto para uso próprio, não comercializando. Neste ponto, predomina a teoria finalista, segundo a qual o consumidor é o destinatário de fato.

Pela teoria Finalista, entende-se que esse termo se refere a qualquer individuo que compra algo para uso pessoal. Onde o doutrinador Nehemias de Melo menciona:

Verifica-se, por esta teoria, que a pessoa jurídica ou o profissional dificilmente poderão ser considerados consumidores, na exata medida em que seus defensores reservam tal conceito tão só para as pessoas físicas que retiram do mercado de consumo um bem ou um serviço, para seu uso pessoal ou de sua família, como usuário final. (MELO, 2008, p. 35).

Apesar que este seja o destinatário final terminaríamos ignorando o propósito da lei consumerista, ou seja, a defesa da parte vulnerável, que se encontra em patamar de desigualdade diante das relações do mercado de consumo. Onde estaríamos desprezando o que dispõe no art. 4º, I, CDC.

Assim entende-se o autor José Reinaldo de Lima Lopes onde discorre que o art. 2º do CDC, ao definir o consumidor como 'toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final', não foi suficiente, onde esclarece que o fato de que os bens adquiridos devem ser bens de consumo e não bens de capital.

No que diz respeito a teoria maximalista, trata-se de um adquirente de um serviço que é livre de qualquer finalidade de ganho. O doutrinador Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva retrata essa teoria deste modo:

Consumidor é quem adquire no mercado de consumo o produto ou serviço; aquele em razão de quem é interrompida a cadeia de produção e circulação de certos bens e serviços, para usufruir ele mesmo, ou terceiro a quem os ceda, das respectivas funções – ainda que esses bens e serviços possam ser empregados, indiretamente, no exercício de sua empresa ou profissão, isto é, ainda que venham a ser interligados, acessoriamente, à sua atividade produtiva ou profissional, coletiva ou individual, voltada ou não para o lucro (destinatário final fático) (SILVA, 2008, p. 8).

Comparada com a teoria primeiramente explicada, percebemos que a Maximalista acredita que o consumidor é aquele que adquire o produto ou serviço, sem se preocupar se este produto ou serviço obtido seja utilizado para atender uma vontade pessoal, ou para ser agregado a um novo processo de produção.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) criou uma terceira teoria. Trata-se de uma teoria mediadora, que não observa exclusivamente o destino do produto ou serviço que se obteve, levando em importância, também, a dimensão econômica do consumidor. O doutrinador Vidal Serrano Nunes Júnior expõe positivamente sobre a teoria finalista mitigada:

A nosso ver a questão se resolve ante uma interpretação sistemática do Código, o que nos aproxima, embora com restrições, da corrente finalista. A lei veio para trazer guarida aos economicamente frágeis, e não para resolver litígios concernentes às inflamadas relações comerciais (...). Destaca-se, contudo, que nada obsta que uma pessoa jurídica figure – com justiça – em uma relação de consumo no polo hipossuficiente. (JUNIOR, 2008, p. 15)

A teoria mista trata especificamente daqueles que obtêm mercadorias para usufruir como forma de rendimento, onde o indivíduo utilizaria para satisfação de uma utilidade pessoal, quer dizer, acredita-se que o comprador pode ser o indivíduo que obtenha o objeto para uso pessoal, quanto também aos especialistas multiprofissionais, e aos pequenos negócios, desde que, nesse caso seja comprovada a hipossuficiência ou vulnerabilidade.

O doutrinador Gustavo Pereira Leite Ribeiro, ao tratar dessa teoria por Roberto Senise Lisboa, dispõe:

No entanto, parece-nos que somente através da teoria da causa final defendida e empossada por Roberto Senise Lisboa, é que poderemos resolver adequadamente o problema da delimitação da destinação final dada ao produto e ao serviço e, conseqüentemente, da qualificação da pessoa jurídica e do profissional liberal como consumidores. Segundo o professor paulista, para a delimitação da expressão "destinatário final" deve-se analisar a causa final da aquisição ou utilização do bem, isto é, deve-se analisar "a finalidade ou o objetivo pelo qual um sujeito de direito acaba de constituir uma relação jurídica". A causa final explica "para que" determinado fato ou relação jurídica ocorreu (RIBEIRO, 2006, p. 97).

Refere-se a uma teoria intermediária, que não se atenta exclusivamente a destinação do produto ou serviço adquirido, levando em consideração, também, o porte econômico do consumidor.

O conceito de fornecedor está previsto no art. 3º da lei nº 8.078/90 nos seguintes termos:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (CDC, 1990).

O legislador objetivou dar ao conceito de fornecedor a melhor dimensão possível, na medida em que são fornecedores, observa-se que o fornecedor é aquele que concede os produtos e presta serviços a terceiros, entendido que a finalidade de lucro está específica no conceito acima. Sendo assim, para a organização da relação de consumo, deverão estar presentes o fornecedor, o

fornecimento de produtos ou a prestação de serviços que atribui a satisfação de uma necessidade pessoal, e o consumidor.

2.1 A HIPOSSUFICIÊNCIA E VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A PROTEÇÃO JURÍDICA NECESSÁRIA

Hipossuficiência em sentido amplo é um cenário que indica a falta de competência para desempenhar ou desenvolver algum ato, ou seja, é um caso de inferioridade que aponta uma falta de eficácia para realizar algo. O consumidor segundo CDC, no seu art. 2º deixa claro que, é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Desta forma, pode-se compreender que o consumidor hipossuficiente é aquele que se encontra em situação de fragilidade ou de desvantagem na relação de consumo, ou seja, se encontra em prejuízo em relação ao fornecedor, ocasionando na falta de condições de elaborar as provas a seu favor ou provar a efetividade do fato essencial de seu direito.

O artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor prevê que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. (CDC, 1990)

Neste artigo mostra em sentido estrito que a hipossuficiência não se confunde com a vulnerabilidade, pois será apresentada principalmente no campo processual, precisando ser examinado caso a caso, pois se trata de presunção relativa, onde podem ser desfeitas pela prova em contrário, então terá que ser confirmada no caso concreto perante o juiz. Assim entende o doutrinador Antônio Gidi onde confirma que "Para que a inversão do ônus da prova seja autorizada, tanto a afirmação precisa ser verossímil quanto o consumidor precisa ser hipossuficiente."

Verifica-se que a inversão do ônus da prova em vantagem ao consumidor compõe instrumento proposto a balancear as posições das partes no processo. E que a inversão do ônus da prova assegure benefício ao consumidor, sob pena de descumprimento do devido processo legal. Sendo assim, sob tal ótica, é indispensável à presença simultânea dos requisitos da veracidade da alegação e da hipossuficiência do consumidor para a inversão do ônus da prova.

No entendimento da autora Claudia Lima Marques da qual diz que vulnerabilidade é:

Uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção. (MARQUES, 2010 p.87).

Dispomos nesse caso que a vulnerabilidade exclui o princípio de igualdade entre as partes envolvidas, logo, se um dos lados é vulnerável as partes são desiguais e, exatamente por força da desigualdade, é que o vulnerável é protegido pela legislação, com o intuito de garantir os princípios constitucionais da isonomia e igualdade nas relações jurídicas reduzindo deste maneira a desigualdade.

Nesta sequência assim entende o professor Rizzatto Nunes que diz:

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de ordem econômica. (NUNES, 2012, p. 178)

Conforme citado pelo doutrinador, até o momento, tal proteção propõe-se assegurar ao consumidor a proteger sua dignidade, garantindo ampla defesa moral e material, referindo-se à qualidade de vida, contudo não só no sentido material, mas também no aspecto moral e psicológico. Essa proteção oferecida pela lei ao consumidor é fundada em inúmeros princípios.

Sendo assim, a vulnerabilidade e a hipossuficiência, da qual a existência tem base no princípio da igualdade, visam firmar a igualdade nas relações de consumo,

assegurando um equilíbrio entre consumidores e fornecedores nessas relações, e ocasionando a efetivação do princípio da isonomia.

No que se refere às diferenças entre os institutos mencionados, a vulnerabilidade identifica-se pela fragilidade de todo e qualquer consumidor. Conforme analisado no art. 4º do CDC, assim como outros princípios e valores do Direito do Consumidor, a vulnerabilidade pode ser compreendida em vários sentidos, podendo ser eles: técnico, jurídico, político, psíquico ou biológico, ambiental, e econômico ou social.

Desta forma a vulnerabilidade, caracteriza sua “fraqueza” em determinados consumidores, por razões sociais e econômicas. Sendo assim, é notório que a hipossuficiência, ao contrário da vulnerabilidade, não possui todas as condições inerentes a todos os consumidores, mas somente a alguns deles. Tal aspecto do instituto em questão fica muito claro quando estabelece o art. 6º, inciso VIII do CDC.

Sendo assim, o consumidor é considerado vulnerável, pois além de não ter conhecimento aos meios de produção de determinado produto, não possui um entendimento intelectual mínimo para o crescimento equilibrado de qualquer relação, ou seja, é hipossuficiente aquele consumidor que não apresenta os recursos financeiros que iriam proporcionar uma existência digna, ou melhor, aquele que não tem condições, ainda que tenha conhecimento de determinado produto ou seus direitos, de adquirir um produto ou de buscar tais direitos, por falta de condições financeiras mínimas até mesmo para o seu sustento, de forma digna.

CAPITULO III

3 POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

O código de defesa do consumidor, ao tratar da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, refere-se a Política de relações de Consumo, apontando as finalidades e princípios que devem conduzir nesse âmbito. Para isso a política tem que ter uma finalidade, em primeiro lugar dar assistência as dificuldades que os consumidores sofrem, que é o principal propósito das relações de consumo, entretanto deve atentar-se também com clareza e entendimento das relações de consumo, para apaziguar e harmonizar interesses que eventualmente entram em conflito.

A finalidade do Estado, ao dispor sobre o assunto, será de extinguir ou diminuir tais conflitos, assegurando sua figura como mediador, a fim de garantir a proteção à parte mais enfraquecida e vulnerável. É perceptível que o consumidor é o lado mais frágil nessa relação e para atender suas necessidades de consumo é indispensável que se apresente ao mercado, aonde irá se sujeitar às situações que lhe são impostas pela outra parte, neste caso o fornecedor.

O intuito do código de defesa do consumidor não é tratar de conflitos entre as classes de fornecedores e consumidores, é o de assegurar a realização de bens e serviços pelos produtores e prestadores de serviços e dá assistência as necessidades do consumidor, onde estará amparado legalmente pelo estado.

Conforme o art 4º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo [...] (CDC, 1990)

Com base no disposto acima deixa evidente que o propósito do Estado é proteger a dignidade, saúde e segurança do consumidor, onde a dignidade faz lembrar que além da imagem de consumidor existe um ser humano, onde a vida e a saúde devem ser asseguradas, os interesses econômicos requer a certeza de que o

consumidor não será prejudicado, a melhoria da qualidade de vida tem relação a satisfação das necessidades econômicas, e a transparência e harmonia se refere a integridade, veracidade e honestidade na relação de consumo.

No inciso I do art. 4º do CDC, fala sobre o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;” Onde neste inciso se trata do princípio da vulnerabilidade, pois o consumidor é a parte mais frágil na relação de consumo, onde ele se sujeita direta e indiretamente as circunstâncias que são exigidas no mercado.

Assim afirma Bruno Miragem Nunes:

A vulnerabilidade do consumidor constitui presunção legal absoluta, que informa se as normas do direito do consumidor devem ser aplicadas e como devem ser aplicadas. Há na sociedade atual o desequilíbrio entre dois agentes econômicos, consumidor e fornecedor, nas relações jurídicas que estabelecem entre si. O reconhecimento desta situação pelo direito é que fundamenta a existência de regras especiais, uma lei *ratione personae* de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo. (MIRAGEM, 2008, p. 61-62)

Essa vulnerabilidade segundo o doutrinador Paulo Valério Dal Pai de Moraes (2009, p.13) ocorre nessas situações: vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica ou científica e vulnerabilidade fática.

A vulnerabilidade técnica decorre da falta de entendimento específico do consumidor quando está obtendo produtos ou serviços, onde acaba se submetendo ao incontestável, havendo apenas como o único mecanismo a boa-fé.

A vulnerabilidade jurídica ou científica mostra os obstáculos que o consumidor encara para poder lutar em favor de seus direitos, seja no âmbito administrativo ou judicial.

A vulnerabilidade fática pode ser econômica e social, decorre das desigualdades de força entre os agentes econômicos e os consumidores. Aqueles que possuem condições diretas de coagir sua vontade através de vários mecanismos.

Existe também a vulnerabilidade informacional, onde o acesso a informação atualmente está mais expandido, principalmente nessa fase de novas tecnologias,

onde o consumidor tem mais acesso e controle ao produto adquirido. Como já diz Cláudia Lima Marques que “o que caracteriza o consumidor é justamente seu déficit informacional”, pois qualquer informação errada sobre o produto ou serviço faz com que resulte em futuras consequências ao consumidor. Por isso a importância da informação na relação de consumo.

No inciso II do art 4º fala sobre a “ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:”

Que trata-se do princípio do dever governamental, onde incumbe ao estado não só unicamente editar leis, e sim interceder a favor do consumidor de forma concreta, averiguando os produtos e serviços postos nos mercados, para que possa garantir os direitos dos consumidores.

No inciso III, dispõe sobre o princípio da harmonização dos Interesses e da Garantia de Adequação:

Art 4º -

[...]

III harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; (CDC, 1990)

A garantia que o consumidor possui não pode chegar ao ponto de impedir o progresso da atividade econômica, da mesma maneira onde o fornecedor não pode agir ao ponto de ocasionar prejuízos à segurança, saúde e patrimônio do consumidor, é preciso ter discernimento. Onde os dois lados devem agir com honestidade e respeito, com o propósito de alcançar a igualdade na relação.

O princípio da Educação e Informação dos Consumidores, disposto no art 4º inciso IV, discorre que a “educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo” neste inciso se observa que não compete só ao estado informar e instruir o consumidor acerca de seus direitos e deveres e sim aos institutos do código de

defesa do consumidor, pois quanto maior for nível de conhecimento menor será o grau de conflitos nas relações de consumo.

No inciso V, do art 4º CDC dispõe:

Art 4º Da Política Nacional de Relações de Consumo

(...)

V- incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; (CDC, 1990)

Este inciso trata-se do princípio do incentivo ao auto controle, onde os fornecedores devem se importar com a qualidade dos produtos e serviços prestados ao consumidor, como por exemplo utilizar selos e certificados privados onde irá comprovar a eficácia do produto, e é a partir disso que as empresas sempre devem permanecer em um controle de qualidade de seus produtos e serviços, e ao mesmo tempo dando auxílio aos consumidores.

O Princípio da Coibição e Repressão de Abuso no Mercado, está previsto no art. 4º inciso VI do CDC que diz nos seguintes termos:

Art. 4º VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; (CDC, 1990)

Esse princípio tem como objetivo resguardar a ordem econômica, onde irá proporcionar uma concorrência justa, para que as empresas não possam agir com abusividade diante os consumidores, se não as empresas seriam consideradas “proprietárias” no mercado de consumo. A lei 12.529/2011 criou o CADE Conselho Administrativo de Ordem Econômica, onde é encarregado de prevenir a violação da ordem. Assim exposto no art. 1º desta lei:

Art. 1º Esta Lei estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência - SBDC e dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica, orientada pelos ditames constitucionais de liberdade de iniciativa, livre concorrência, função

social da propriedade, defesa dos consumidores e repressão ao abuso do poder econômico.

Parágrafo único. A coletividade é a titular dos bens jurídicos protegidos por esta Lei. (LEI 12.529, 2011)

Princípio da racionalização e melhoria dos serviços públicos, assim exposto no art. 4º VII CDC dispõe sobre a “racionalização e melhoria dos serviços públicos;”. Pois quando uma instituição privada ou pública opera como fornecedora de serviço público, não poderá se esquivar da responsabilidade dos deveres que possui no código de defesa do consumidor. Sendo assim o consumidor como destinatário tem o direito na condição de cidadão requerer um serviço público eficiente, com qualidade.

O Princípio do Estudo das Modificações do Mercado baseado no art 4º, VIII, expõe em seu inciso o “estudo constante das modificações do mercado de consumo” onde a população está em constante mudança, seguido de progressos sociais. Cada vez mais são desenvolvidas novas tecnologias, técnicas, propensão a coisas novas.

Com fundamento nisso que o legislador ordinário elaborou esse princípio. Essas mudanças visam evitar que as normas fiquem desatualizadas sem valor, resultando na falta de eficácia. E para que isso não ocorra existe um monitoramento, inclusive no que diz respeito aos acidentes de consumo, realizado por órgãos como a AVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), BRASILCON (Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor), PROCON (Fundação de Proteção e Defesa do consumidor) IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) entre outros. .

O artigo 5º do CDC, apresenta recursos, que faz com que o estado ponha em prática o Plano Nacional das Relações de Consumo, onde essa nomenclatura não é restrita, e todos os órgãos, até mesmo os não previstos na norma, precisam ser alinhados com os propósitos e princípios expostos para aquele plano.

O princípio do acesso à justiça está previsto no inciso I do art. 5º do CDC diz respeito a “manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;” tem relação aos consumidores que não possuem condições financeiras para pagar os custos de um advogado particular, e acabam recorrendo a defensoria pública, onde também podem ter acesso ao judiciário.

Nesse mesmo artigo no inciso II, fala sobre o Ministério Público e a defesa do consumidor, nas condições que envolvem propaganda enganosa, abusividade em cláusulas contratuais, o que estiver incluso no mercado de consumo e venha afetar ou prejudicar a honra, saúde e dignidade, a vida, a saúde e economia do consumidor o Ministério Público exerce sua defesa ao favor de todos.

Conforme o inciso III do art. 5º CDC dispõe sobre a “criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;” onde existem lugares no país que possuem a delegacia do consumidor, que atuam para combater aos crimes e infrações que existe na relação de consumo. No inciso IV deste mesmo artigo fala sobre os Juizados Especiais onde sua função é encontrar uma solução benéfica para resolver os problemas de conflitos nas relações de consumo no âmbito individual.

No art 5º inciso V do Código de Defesa do Consumidor, discorre sobre estímulos à criação e desenvolvimento de associações da defesa do consumidor, se trata das associações que existem sem fins lucrativos, com o intuito de dar assistência jurídica ao consumidor, desobrigando o consumidor de taxas tributárias onde irá possuir imunidade e condições que irão favorecer a parte vulnerável. Encontram-se várias associações, como a Associação Brasileira de Embalagem, dentre outros.

CAPITULO IV

4 CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS

O Código de Defesa do Consumidor na lei 8.078/90 veio com o propósito de estabelecer um equilíbrio entre os consumidores e fornecedores, com o objetivo de auxiliar o consumidor, para que saiba onde é sua posição no mercado de consumo e evitar as práticas abusivas que existem no mercado. No CDC existem normas que não permitem de forma alguma as cláusulas abusivas nos contratos, onde irá assegurar ao consumidor que tais práticas sejam anuladas.

No artigo 51 do CDC, deixa claro que em uma relação de contrato entre o consumidor e fornecedor for identificado abusividade nas cláusulas com o intuito de prejudicar ou “sair em vantagem” em cima do consumidor, tal cláusula será tida como nula, já que em uma relação de consumo não deve haver um desequilíbrio entre os direitos e deveres das partes. Conforme a lei 8.078/90 o consumidor tem o direito de pedir em Juízo que as cláusulas consideradas abusivas sejam modificadas ou removidas. Portanto o papel do Juiz é a de elaborar evidências com a intenção de resolver o quanto antes os problemas de conflitos que existem nos contratos de consumo e na relação entre as partes, quer dizer que o Juiz tem total autonomia de interferir nessa relação jurídica.

Analisado o inciso I do art 51 do Código de Defesa do Consumidor que o fornecedor não fica isento de indenizar o consumidor por decorrência de produtos que não atendem as necessidades do consumidor, um exemplo disso é um fornecedor vender um notebook que logo após a compra apresenta vício, sendo assim o fornecedor é totalmente responsável em indenizar o consumidor que foi prejudicado, também existem os casos que o fornecedor tenta se esquivar da sua obrigação, como por exemplo os casos de atraso de entrega de um produto, onde o consumidor tem o dever de efetuar o pagamento dentro do prazo estipulado, e o fornecedor não cumpre com a responsabilidade de entregar o produto dentro do prazo. Sendo assim pode ser visto que o fornecedor está incumbido a reparar o dano por qualquer vício de produto ou serviços prestados, mesmo se existir ou não culpa.

No inciso II do art 51 do CDC trata-se de cláusulas que fazem com que o consumidor não tenha direito a pedir o reembolso do valor já pago, no CDC art. 49 deixa explícito que o consumidor tem direito a desistir do contrato dentro do prazo de 7 dias no momento que for assinado, ou quando adquirir o produto nos casos de compras feitas por telefone ou quando chegam na residência do consumidor, outra situação que ocorre conforme o art. 18 § 1º, inciso II é quando o consumidor tem direito a reaver o valor já pago, onde o valor terá que ser corrigido de possíveis perdas ou danos.

No inciso III do art. 51 deixa evidente que os fornecedores de forma alguma deverão incluir no contrato que estão desobrigados de seu papel como fornecedor, ou seja é inaceitável que o fornecedor transfira sua responsabilidade á terceiros, no que se trata a produtos e serviços, o fornecedor mesmo que transfira sua responsabilidade a terceiros, não irá ser isento de sua obrigação com o consumidor já que foi firmado um acordo no cumprimento do contrato, onde deverá assumir as consequências.

No inciso IV do art. 51 do CDC dispõe que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”, neste caso esse inciso se refere aos danos exorbitantes que o consumidor sofre e situações que são contrárias a boa-fé, reduzindo a eficácia do contrato pelo lado dos consumidores. Portanto esse inciso mostra esclarecer a importância em proporcionar a honestidade, integridade e respeito entre as partes, onde busca balancear e evitar qualquer prejuízo ao consumidor.

Paulo R. Roque A. Khouri discorre sobre o inciso IV, ao tratar que:

[...] o CDC recuperou o instituto da lesão, que havia sido abolido pelo Código Civil brasileiro. Na lesão, como dito anteriormente, o desequilíbrio se manifesta na cláusula-preço. O consumidor estará pagando, por um produto ou serviço, valor excessivamente oneroso. Evidente que, se o consumidor paga por um bem ou serviço valor desproporcional ao objeto contratado, não se pode negar este contrato nasceu desequilibrado. E aqui o objetivo é prestar ao consumidor a proteção em uma cláusula essencial de qualquer contrato oneroso, a cláusula-preço. (KHOURI, 2005, p. 105)

De acordo com o inciso VI do art 51 do CDC pede que “estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;” nessa situação este inciso tem o propósito de resguardar o lado mais frágil da relação de consumo, que neste caso é o consumidor, onde é dever do fornecedor produzir provas durante o processo, onde irá facilitar a defesa do consumidor, onde terá que ser conferido pelo magistrado.

O inciso VII do art. 51 do CDC pede-se que “determinem a utilização compulsória de arbitragem;”, ou seja, dá à opção de arbitragem, a lei de Arbitragem requer contratação de ambas às partes, de forma livre, é inválida quando por contrato de adesão.

O inciso VIII do art 51 do CDC, assim diz “imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor” neste sentido não é autorizado que as cláusulas sejam empregadas com o intuito de que o fornecedor utilize um representante em nome do consumidor, para se aproveitar da situação onde a qualquer momento o representante poderia agir contrário as necessidades e interesses do consumidor.

No artigo 51, inciso IX assim discorre “deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;” neste caso o código do consumidor não permite qualquer exigência nas relações de consumo que possa autorizar que fornecedor finalize o contrato, pois quem possui esse direito é o consumidor, e o consumidor terá que ficar ciente dos seus direitos e deveres, pois também será responsável e ciente de suas responsabilidades, e em hipótese alguma o consumidor deve ser coagido a assinar o contrato.

No inciso X previsto no art. 51 dispõe que “permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;” está vedado que o fornecedor tenha total autonomia para alterar os preços dos produtos e serviços sem a autorização e consentimento do consumidor, pois irá gerar conflitos e desequilíbrio na relação de consumo, evitando assim que o consumidor sofra perdas. Segundo Ada Pellegrini Grinover assim discorre:

Havendo modificação no modelo da economia nacional, as partes devem reavaliar as bases do contrato, com possibilidades de alteração no preço e taxas de juros e outro encargos, de modo bilateral, discutindo de igual para igual as novas situações. (GRINOVER, 2004, p. 587.)

Assim expõe o inciso XI do art. 51 do CDC que “autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;” neste inciso discorre que é nulo que o fornecedor unilateralmente cancele o contrato firmado anteriormente pelas partes. Só pode ser anulado o contrato com a autorização de ambas as partes, para que não haja desconfiança e desequilíbrio ao consumidor.

No inciso XII do art. 51 do CDC discorre que “obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;” neste inciso fala que não é permitido que as cláusulas relacionadas ao consumidor sejam de obriga-lo a reembolsar os custos de cobrança ao fornecedor, onde ocasionaria um desequilíbrio na relação de consumo, e assim iria favorecer economicamente a parte mais favorecida.

O CDC em seu inciso XIII art. 51, proíbe o fornecedor de executar qualquer mudança de forma unilateral, prejudicando o conteúdo ou qualidade do contrato, como por exemplo, modificar as cláusulas de um contrato logo após ter sido firmado, já que o contrato foi celebrado entre as partes envolvidas, a intenção deste inciso é de balancear a relação contratual, e evitar mais conflitos, já que esse tipo de alteração pode influenciar no prazo da entrega do produto, entres outros fatores.

No art. 51 inciso XIV do CDC é vedado que as cláusulas nos contratos violem as normas ambientais, pois será considerada abusiva, já que não é permitido de forma alguma que prejudiquem o meio ambiente, mesmo que as partes concordem não será aceito, a onde o meio ambiente está vinculado a saúde e dignidade da pessoa humana. Sendo assim as partes só poderão celebrar o contrato se cumprir a função social.

Segundo o inciso XV é proibida qualquer cláusula que entre em conflito com sistema de proteção ao consumidor, ou melhor, as cláusulas que não obedeceram as normas que estabelecem as relações de consumo. Os consumidores deverão ter seus direitos preservados e respeitados, as leis terão que ser respeitadas, este inciso busca impedir as cláusulas que estejam em desfavor ao sistema de proteção ao consumidor e visa equilibrar as relações contratuais.

O inciso XVI do art. 51 do CDC dispõe que “possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias” este inciso proíbe a aplicação de cláusulas que descarta o direito de indenização de benfeitorias necessárias, onde essas benfeitorias tem o propósito de conservar e prevenir que se deteriore, onde também se aplicam nos casos de compra e venda de imóveis. Ao proprietário de boa-fé é garantido o direito de indenização

Segundo discorre Benjamin:

Relembre-se, inicialmente, que, conforme classificação do Código Civil (art.96), as benfeitorias podem ser voluptuárias, úteis ou necessárias. As voluptuárias são “as de mero deleite ou recreio, que não aumentam o uso habitual do bem, ainda que o tornem mais agradável ou sejam de elevado valor”. Benfeitorias úteis são as que “aumentam ou facilitam o uso do bem”. As necessárias são “as que têm por fim conservar o bem ou evitar que se deteriore”. (BENJAMIN ET AL, 2008, p. 314).

O código de defesa do consumidor trouxe mais confiança e alívio para os consumidores, pois nas situações que envolvem cenários que desrespeitem seus direitos nas relações contratuais, é assegurada ao consumidor a garantia de seus direitos contra os abusos praticados pelos fornecedores.

CAPITULO V

5 CONTROLE DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

O Código de Defesa do Consumidor está presente no nosso ordenamento jurídico para regular a abusividade que o consumidor vem sofrendo com os contratos de adesão, para isso em seu artigo 51, fala sobre formas de combater esses conflitos na relação contratual.

Em relações desequilibradas a parte mais forte, no caso o fornecedor se sobrepõe sobre a parte mais frágil, o consumidor, e para que isso não ocorra o CDC como medida de controle assegura o ressarcimento ao consumidor pelos danos causados. O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor deixa claro em seu inciso VI, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;” onde deve assegurar o respeito pelas obrigações fundamentais que existem nos contratos, ou se não o contrato não terá validade.

O CDC em seu art. 1º estabelece normas que visam proteger e defender o consumidor, sejam consideradas de ordem pública e interesse social. Por isso o equilíbrio das cláusulas abusivas é um dos meios de intervenção do Estado para impossibilitar a abusividade na relação de consumo, deixando assim que as partes estipulem livremente como melhor lhes convier a celebração do contrato. Segundo Eliseu Jusefovicz, há abuso de direito:

[...] quando se dá o uso da liberdade contratual de forma excessiva e desproporcional ao do afetado, em ofensa ao princípio da autonomia privada da contraparte; ou quando há o desvio de outras finalidades delineadas, em ofensa ao princípio da justiça (ou equilíbrio) contratual, e/ou ao princípio da boa-fé, podendo dar-se mediante omissão ou ato comissivo, independentemente da vontade do agente. (JUSEFOVICZ, 2004, p. 138-139)

Essa ideia de abuso faz lembrar sobre o princípio da boa-fé, quando cumpre função de controle, primeiramente tem que haver confiança e honestidade entre os contratantes onde o intuito é necessariamente evitar o abuso para que as partes possam contratar livremente. Essas cláusulas são consideradas abusivas quando violam a boa-fé objetiva, principio primordial que norteia todas as relações de consumo.

Neste sentido dispõe Ruy Rosado de Aguiar Júnior:

São cláusulas abusivas as que caracterizam lesão enorme ou violação ao princípio da boa-fé objetiva, funcionando estes dois princípios como cláusulas gerais do Direito, a atingir situações não reguladas expressamente na lei ou no contrato. Norma de Direito Judicial impõe aos juízes torná-las operativas, fixando a cada caso a regra de conduta devida. (AGUIAR JR, 1994, p.20).

As cláusulas abusivas estão estipuladas no artigo 51 do CDC, onde mostra as situações em que a cláusula determinada pelo fornecedor é abusiva, que impossibilita ou isenta o fornecedor de qualquer tipo de responsabilidade e que permite o fornecedor variar os preços dos produtos e serviços unilateralmente. Portanto o juiz diante do cenário deverá compreender a abusividade, e decretar nula a cláusula.

A política de defesa do consumidor se faz através do funcionamento dos poderes executivo, legislativo e judiciário, conforme o artigo 5º do CDC. O controle legislativo possui uma grande importância no sistema brasileiro em que a lei detém um papel muito forte, pois se inicia do poder legislativo o controle das cláusulas abusivas, estipulando o que poderá constar ou não no contrato.

O controle judicial dispõe de algumas situações benéficas ao consumidor como, por exemplo, a inversão do ônus da prova, desconsiderando a personalidade jurídica, e existe também o controle administrativo, onde sua função é de fiscalizar, representada por órgãos públicos, por exemplo, o PROCON e também o Ministério Público, onde as ações poderão ser aplicadas com base no artigo 90 do CDC.

5.1 NULIDADES CONTRATUAIS

O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 51, fala que as cláusulas abusivas são consideradas nulas em pleno direito, neste caso a invalidade da cláusula abusiva fica a cargo do fornecedor que elabora o contrato, ou quando o consumidor se sente lesado e recorre a justiça, deixando claro ser a parte vulnerável na relação. Desde modo a nulidade da cláusula pode gerar resultados, onde a cláusula não terá validade ou efeito.

De acordo com Cláudia Lima Marques:

O Código é bastante claro ao definir as sanções das cláusulas abusivas: nulidade de pleno direito – ou nulidade absoluta, na terminologia do Código Civil -, o que significa negar qualquer efeito jurídico à disposição contratual (MARQUES, 2009, p.293)

Sendo assim a nulidade absoluta é tida como objeto de ordem pública, onde pode ser declarada pelo Ministério Público quando for necessário intervir e seus efeitos podem ser *ex tunc*, mesmo que as partes não concordem.

A nulidade relativa já é mais maleável, onde se dispõe a preservar os interesses de uma das partes interessadas, geralmente o interesse é mais da parte do que até mesmo da ordem pública, por essa razão a nulidade é válida quando comprova prejuízo na relação contratual.

Os princípios que norteiam o CDC são de grande importância para que possa ser determinado se as cláusulas são consideradas abusivas ou não, essas cláusulas não possuem validade, e traz consequências já que será considerada como vício irreparável.

Vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor pressupõe as vantagens que o fornecedor possa ganhar em cima do consumidor, para isso existem os princípios da boa fé e equidade. Em qualquer relação de consumo deve existir o respeito, lealdade, comprometimento com ambas as partes, e o dever de cumprir com as normas e cláusulas que exista no contrato, evitando assim transtornos e constrangimentos.

5.2 ENTIDADES REGULADORAS DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

As entidades existem para representar o consumidor no campo administrativo, até mesmo perante o Poder Judiciário, essas entidades estão para por em ação os objetivos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor, isso inclui a aptidão e segurança nos produtos e serviços, para que o consumidor tenha mais conhecimento do que diz respeito aos seus direitos e deveres, essas

associações estão presentes para solução conflitos, visando maior equilíbrio entre as partes.

Essas entidades ajudam a estabelecer a política nacional nas relações de consumo, protegendo os direitos e garantias dos cidadãos brasileiros, criadas nos termos da legislação.

Conforme discorre José Geraldo Brito Filomeno:

Uma associação de proteção ao consumidor tem como objetivos defender os direitos e os legítimos interesses de seus associados e dos consumidores em geral, assim como colaborar com as autoridades públicas no combate ao abuso do poder econômico e na repressão aos crimes e contravenções contra a economia popular e outros previstos em legislação especial. (FILOMENO, 2003, p.381)

Essas associações possuem a responsabilidade de encaminhar as denúncias aos órgãos públicos de proteção ao consumidor, possuem o dever de representa-los em juízo, que são estes: Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, as entidades e órgãos da Administração Pública entre outros. Um exemplo destes institutos é o ADECON – Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor, que visa a proteção e defesa do consumidor.

As entidades possuem legitimidade para representar o consumidor, onde possui grande relevância na relação de consumo, já que é um meio eficaz de evitar a abusividade na relação contratual.

5.3 OS REMÉDIOS JURÍDICOS APLICÁVEIS

Na relação de consumo quando o consumidor se vê em uma situação de desvantagem ele recorre ao órgão de defesa do consumidor para registrar o abuso de direito. No Código Civil em seu artigo 187 dispõe que “comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Neste caso o fornecedor usa de má-fé para sair em vantagem do consumidor, modificando as cláusulas que existem nos contratos de adesão, como em muitas

situações não são passadas todas as informações necessárias em relação ao produto adquirido, onde só é dada ao consumidor a opção de assinar ou não o contrato. Na constituição Federal em seu art. 5º inciso XXXII diz que “o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor;” Sendo assim o legislador deixa claro que irá impor penalidade a quem for contrária à lei, aplicando a nulidade absoluta.

O CDC existe para manter o controle aos abusos e desequilíbrios que existem nas relações contratuais, e tem como objetivo proteger a parte vulnerável da relação (consumidor) de empresas com grande poder econômico (fornecedor). Desde modo o CDC deu ao magistrado total autonomia de encontrar as nulidades nos contratos por meio de princípios, já que o mercado de consumo não possui ferramentas capazes de proteger o consumidor. Onde o papel do juiz é de total importância para resolver o desequilíbrio e os conflitos na relação contratual, seguindo sempre o princípio da boa-fé. O propósito do Código de Defesa do Consumidor não é de prejudicar ou fazer com que o fornecedor seja visto como o vilão, e sim assegurar que seja feita justiça na relação contratual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pela observação dos aspectos mencionados, podemos dizer que o Código de Defesa do Consumidor surgiu com o propósito de auxiliar o consumidor sobre as dificuldades que vem sofrendo na relação de consumo, para pacificar os interesses que geram conflitos. Garantindo assim sua figura de mediador, e protegendo a parte menos favorecida na relação contratual.

Deixa evidente que se for identificada alguma cláusula considerada abusiva com a intenção de prejudicar ou “sair em vantagem” em cima da outra parte ela é imediatamente nula, já que em uma relação de consumo, não deve haver desequilíbrio nos direitos e deveres das partes. Conforme dispõe a lei 8.078/90 o consumidor a parte prejudicada na relação pode pedir em Juízo que a cláusula seja modificada ou removida.

O fornecedor não ficará isento de sua responsabilidade em indenizar o consumidor por decorrência de vícios no contrato, ou quando o produto não atende as necessidades do consumidor, em seu artigo 51 no CDC fica vedado cláusulas que fazem com que o consumidor não tenha direito a pedir o reembolso do valor já pago, pois a parte prejudicada tem direito a reaver o valor já pago, onde a quantia terá que ser corrigida de possíveis perdas ou danos.

Para que se possa manter o controle nas injustiças que ocorrem no mercado de consumo o artigo 6º do CDC deixa claro que “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;” deve assegurar o respeito pelas obrigações fundamentais que existem nos contratos, caso contrário o contrato não terá validade.

São determinadas normas que visam proteger e defender os interesses da parte frágil seja considerado de ordem pública e interesse social, por isso o equilíbrio das cláusulas abusivas é um dos meios de intervenção do Estado para impossibilitar a abusividade na relação de consumo, deixando assim que as partes estipulem livremente como melhor lhes convier à celebração do contrato.

Vale salientar que existem entidades reguladoras que protegem o a parte vulnerável na relação, deixando claras as informações ao consumidor para que ele tenha conhecimento do que está assinando, se o produto ou serviço adquirido é o

mesmo que consta no contrato de adesão, essas associações estão presentes para solução conflitos, visando maior equilíbrio entre as partes.

O CDC existe para manter o controle aos abusos e desequilíbrios que existem nas relações contratuais, e tem como objetivo proteger a parte vulnerável da relação (consumidor) de empresas com grande poder econômico (fornecedor). Fazendo com que o magistrado tome providências cabíveis, e que as partes saiam satisfeitas com a celebração do contrato.

REFERÊNCIAS

AGUIAR JR., Ruy Rosado. **Cláusulas abusivas no Código do Consumidor. Estudos sobre a proteção do consumidor no Brasil e no MERCOSUL.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1994. p. 20.

BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 2ª ed. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de direito do consumidor.** 2.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. p. 293.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil,** 1988. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 02 ago. 2018.

BRASIL, **Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência,** 2011, disponível: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12529.htm>. Acesso em: 02 ago. 2018.

BRASIL. **Código Civil,** 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 02 ago. 2018.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor,** 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 02 ago. 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor.** 6ª ed., São Paulo: Editora Atlas S.A., 2003, p. 381.

FIUZA, César. **Direito Civil: curso completo.** 11ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2008..

GIL, Antônio Carlos, **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6º ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2008, p. 28.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil Brasileiro.** 14ª. ed. São Paulo: Saraiva, v. 3, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004.

JUNIOR, D. C. **Curso de Direito Constitucional**. 3ª. ed. Salvador: Jus Podivm, 2009.

JUSEFOVICZ, Eliseu. **Proteção contra cláusulas abusivas nos contratos civis e empresariais**. Dissertação de mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2004.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do consumidor**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4ª ed. São Paulo: RT, v. 1, 2002.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 3ªed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MELO, Nehemias Domingos de; **Dano Moral nas Relações de Consumo**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no Contrato, na Publicidade, nas Demais Práticas Comerciais**. 3. ed., rev., atual. e ampl. de acordo com o Código civil de 2002. porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Código de Defesa do Consumidor Interpretado**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 178.

ONU. **Resolução 39/248**, 1985. Disponível em: <<http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. **Arbitragem nas Relações de Consumo**. Curitiba: Juruá, 2006.

SILVA, J. A. Q. D. C. **Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor Anotado e Legislação Complementar**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2008

VENOSA, S. D. S. **Direito Civil Contratos**. 17ª ed. São Paulo: Atlas, v. 3, 2017.

VENOSA, Silvio. **Direito Civil: parte geral**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.