

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO CONTRATUAL  
MÓDULO MONOGRAFIA  
CONSOLAÇÃO**

JULIANA LAPERUTA OLIVEIRA DA SILVA

**O DESEQUILÍBRIO CAUSADO PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS  
CONTRATOS DE ADESÃO**

São Paulo  
2013

JULIANA LAPERUTA OLIVEIRA DA SILVA

**O DESEQUILÍBRIO CAUSADO PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS  
CONTRATOS DE ADESÃO**

Trabalho de Monografia Jurídica  
apresentado ao Curso de Especialização  
*Lato Sensu* em Direito dos Contratos –  
Módulo Monografia.

Orientadora: Vivien Lys Porto Ferreira da  
Silva

São Paulo  
2013

JULIANA LAPERUTA OLIVEIRA SILVA

**O DESEQUILÍBRIO CAUSADO PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS  
CONTRATOS DE ADESÃO**

Trabalho de Monografia Jurídica  
apresentado ao Curso de Especialização  
*Lato Sensu* em Direito dos Contratos –  
Módulo Monografia.

Aprovado em outubro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup>. Vivien Lys Porto Ferreira da Silva  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

---

Prof.  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

---

Prof.  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

## Dedicatória

Aos meus pais, José e Sueli, por transformarem meus sonhos em realidade e pelo amor imensurável, aos meus irmãos, Alexandre e Gisele pelo precioso companheirismo, apoio e exemplo que representam em minha vida. E, ao meu marido Renato por ter sido um companheiro maravilhoso desde o início da minha jornada acadêmica até hoje.

## Agradecimentos

À Professora Vivien Lys Porto Ferreira da Silva pela atenção e zelo despendidos ao presente trabalho.

## RESUMO

O presente trabalho visa examinar a eventual inserção de cláusulas abusivas em contratos de consumo, especificamente na modalidade de adesão. Isto porque, a inserção de tais cláusulas pode ocorrer devido à prévia elaboração unilateral dessas cláusulas pelo fornecedor, restando ao consumidor apenas a aderência ao conteúdo do instrumento contratual proposto como um todo. Nesse sentido, fica mais fácil para que o fornecedor de má-fé venha a inserir cláusulas abusivas nesses contratos, pois não há discussão entre as partes acerca de seu conteúdo. Diante dessa realidade, a pesquisa objetiva analisar os mecanismos de controle e tutela, através da atuação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), que elencou um rol exemplificativo de cláusulas abusivas em seu artigo 51, declarando-as nulas de pleno direito, e também analisar a atuação de outros Órgãos, como Ministério Público e Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça, na identificação de cláusulas abusivas nos contratos oferecidos ao público, e na consequente declaração de nulidade dessas cláusulas. Os resultados da pesquisa evidenciaram que a legislação vigente no país é de suma importância no combate às cláusulas abusivas, e que para que seja garantida a sua eficácia e evitar desequilíbrio entre as Partes, é necessário que a sociedade trabalhe em conjunto com o Estado, de maneira a evitar o prejuízo do consumidor e repelir o uso dessas cláusulas.

Palavras-chave: Abusivas. Consumidor. Adesão.

## **ABSTRACT**

The present work intends to examine the eventual insertion of abusive clauses in consumption contracts, specifically in adhesion's category. The existence of such clauses happen because they are previously made by the supplier, remaining to the consumer only the chance to accept the contract as whole. So, it is easier for the supplier to put abusive statements in this kind of contracts, because the parties don't discuss about contract's statements. The research objective is to analyze the mechanisms of control and protection created by the Code of Consumer's Defense (Law 8078/90), that has a exemplified rule in article 51 about abusive clauses, that made them null. The research also intend to analyze the work of other Agencies, as Public Prosecution Service and Secretariat of Economic Development of the Ministry Justice, that works to find abusive clauses in adhesion contracts offered to the public, and then to guarantee the nullity of these clauses. The results of the research show that the current law in the country is of utmost importance in the combat of the abusive statements, and to guarantee its effectiveness is necessary that the society works in set with the State, to avoid possible damage for the consumer and to keep away from consumption's contracts the use of these clauses.

Word-key: Abusive. Consumer. Adhesion.

## SUMÁRIO

<b>1 Introdução</b> .....	9
<b>2 Contratos no Código de Defesa do Consumidor</b> .....	12
2.1 Das Relações de Consumo e da Intervenção Estatal.....	12
2.1.1 Conceitos e Histórico.....	12
2.2 Dos Princípios pertinentes aos Contratos de Consumo.....	14
2.2.1 Do Princípio da Transparência.....	14
2.2.1.1 Dever de Informar sobre o Produto ou Serviço.....	15
2.2.1.2 Dever de Oportunizar a Informação sobre o Conteúdo do Contrato.....	16
2.2.1.3 Dever de Redação Clara dos Contratos.....	17
2.2.2 Do Princípio da Boa-fé Objetiva.....	17
2.2.3 Do Princípio da Equidade.....	19
2.2.4 Outros Princípios de Defesa do Consumidor.....	19
2.2.4.1 Da Vulnerabilidade.....	19
2.2.4.2 Da Hipossuficiência.....	21
<b>3 Dos Contratos de Adesão</b> .....	22
3.1 Definição.....	22
3.2 Forma e Conteúdo.....	23
3.2.1 Cláusulas Gerais dos Contratos.....	26
3.3 Utilização.....	27
<b>4 Das Cláusulas Abusivas nos Contratos de Adesão</b> .....	29
4.1 Definição e Considerações Iniciais.....	29

4.2 Previsão Legal de Cláusulas Abusivas no Código de Defesa do Consumidor.....	32
<b>5 Das Outras Formas de Proteção do Estado Contra as Cláusulas Abusivas.....</b>	<b>42</b>
5.1 Controle das Cláusulas Abusivas.....	42
5.1.1 Controle Administrativo.....	43
5.1.1.1 Secretaria de Direito Econômico.....	44
5.1.2 Controle Judicial.....	46
<b>6 Conclusão.....</b>	<b>48</b>
Bibliografia.....	53

## **1 INTRODUÇÃO**

O objeto do presente trabalho será analisar as relações de consumo a partir da proteção do Estado através da garantia da função social dos contratos presente no Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto serão descritos os conceitos básicos de consumidor, fornecedor, relação de consumo e contratos no Código de Defesa do Consumidor.

Após essa exposição, será examinada a proteção conferida ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor, de acordo com o requisito da boa-fé objetiva, que representa o princípio base das relações de consumo, de incontroverso valor na formação e execução das obrigações. Esse princípio transparece a fidelidade e confiança mútua das partes contratantes entre si e nos produtos ou serviços contratados.

A partir desses conceitos, serão apresentados os principais princípios que regem as relações de consumo, como o princípio da transparência, o já citado princípio da boa-fé objetiva, a equidade, a vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor.

Nesse diapasão, haverá primeiramente a exposição do conceito e da utilização dos contratos de adesão e na seqüência, a análise da problemática da utilização desses contratos, nos quais há a uma participação quase nula do consumidor em sua assinatura, o que facilita a imposição de cláusulas abusivas, como as cláusulas não comutativas; as imposições de ônus excessivos; a falta de informações sobre o negócio, ou sobre bens; a redação equívoca de cláusulas; a fixação de sancionamentos indevidos, ou desproporcionais, entre tantas outras situações desfavoráveis ao consumidor.

Analisar-se-á em seguida, a previsão das cláusulas abusivas acima descritas no Código de Defesa do Consumidor, que contém um rol exemplificativo destas, e também serão expostas situações nas quais essas cláusulas são utilizadas. Posteriormente, será demonstrado que o Estado atua de diversas formas para garantir a proteção do consumidor com relação às cláusulas abusivas, dentre elas, através do controle administrativo e judicial.

Com base no exposto, será apresentada a conclusão de que justifica-se a necessidade de o ordenamento jurídico, através do Código de Defesa do Consumidor e atuação de Órgãos Públicos, de realizar controles administrativos e judicial, de legislar acerca da utilização de cláusulas abusivas, impondo normas imperativas e prevendo punições aos fornecedores que se utilizarem desse tipo de prática, de maneira a estabelecer o equilíbrio e a igualdade de forças nas relações entre as partes contratantes.

Além disso, será demonstrado que se faz necessário, além de leis garantidoras dos direitos do consumidor, que a sociedade seja educada quanto às relações de

consumo, no sentido de conhecerem seus direitos e saberem utilizá-los em seu cotidiano.

## **2 CONTRATOS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **2.1 Das Relações de Consumo e da Intervenção Estatal**

#### **2.1.1 Conceitos e Histórico**

As relações de consumo são relações jurídicas existentes entre fornecedor e consumidor, tendo como objeto a aquisição de produtos ou utilização de serviços pelo consumidor.

O elemento regulador que equilibra as relações de consumo com a finalidade de proteger a sociedade é a lei, especificamente no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078 de 1990 (alterada parcialmente pelas Leis nºs 8.656/93, 8.703/93, 9.008/95 e 9.298/96).

Vale salientar que, no artigo 48 do Ato das Disposições Transitórias da Constituição Federal, o legislador constituinte já deu a devida importância à regulamentação das relações de consumo, pois determinou que a criação do Código de Defesa do Consumidor deveria ocorrer dentro de cento e vinte dias após a promulgação da Constituição. Ademais, o artigo 5º, inciso XXXII também da Constituição, prevê que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor surgiu devido à clara necessidade de equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores, pois os últimos estavam sempre em vantagem, impondo sua força ao ditar as regras da relação.

Conforme disposto no artigo 2º do Código supracitado, é considerado consumidor aquele que adquire ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final, seja ele pessoa física ou jurídica.

Alguns doutrinadores defendem a teoria de que a pessoa jurídica só seria consumidor ao adquirir um produto ou serviço que não seja considerado insumo para sua atividade empresarial. Por exemplo, se uma indústria metalúrgica adquire computadores, isso não seria considerado relação de consumo, pois os computadores constituiriam uma melhoria para a indústria, portanto insumo para sua atividade. Tal teoria é adotada apenas por uma minoria e não merece prosperar, uma vez que não possui embasamento jurídico ou previsão legal.

Segundo os ensinamentos do Professor Nelson Nery Jr.<sup>1</sup>, os elementos de uma relação de consumo são os sujeitos (consumidor e fornecedor); o objeto (produto ou serviço); e o elemento teleológico, sendo este último o responsável pela identificação de uma relação de consumo, pois trata-se da finalidade com que o consumidor adquire produto ou serviço, é portanto a destinação final da relação.

Na sociedade de consumo atual, devido à despersonalização das relações contratuais, a autonomia da vontade e a liberdade contratual não mais alcançam automaticamente a necessária harmonia e equidade nas relações contratuais.

---

<sup>1</sup> NERY JR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. p. 495.

Diante desse quadro de desequilíbrio e desigualdade, interveio o Direito e o Estado, sempre atentos às mudanças necessárias à sociedade, a fim de tipificar normas visando o equilíbrio das relações, seja protegendo o consumidor de sua vulnerabilidade perante os fornecedores, seja impedindo e limitando certas práticas de mercado.

Sendo assim, a finalidade da criação do Código de Defesa do Consumidor é de reequilibrar as relações de consumo, harmonizando e oferecendo maior transparência a estas relações no Brasil, conforme artigo 4º do citado Código. Nesse sentido, entende Marques:

Haverá um intervencionismo cada vez maior do Estado nas relações contratuais, no intuito de relativizar o antigo dogma da autonomia da vontade com as novas preocupações de ordem social. É o contrato como instrumento à disposição dos indivíduos na sociedade de consumo, mas, assim como o direito de propriedade agora limitado e eficazmente regulado para que alcance a sua função social.<sup>2</sup>

À vista de todo o aludido, resta claro que o Estado, representado pelo Código de Defesa do Consumidor, tem hoje a função de proteger determinados interesses sociais, valorizando a confiança que as partes depositaram no vínculo contratual, as expectativas na execução do contrato e principalmente a boa-fé dos contratantes.

## **2.2 Dos princípios pertinentes aos Contratos de consumo**

### **2.2.1 Princípio da transparência**

Modernamente, a doutrina acredita ser indispensável às relações de consumo o chamado princípio da transparência, pelo qual entende-se que o fornecedor deve

---

<sup>2</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 211.

deixar claro ao consumidor tudo sobre o produto ou serviço a ser adquirido. Isto porque, o consumidor passou a ter direito a ser informado, conforme previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que destacou tal obrigação do fornecedor como sendo um direito básico do consumidor.

Para que seja cumprido o dever de transparência, não basta ao fornecedor abster-se de falsear a verdade, ele deve transmitir ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

A transparência que se espera do fornecedor deverá existir durante a oferta e publicidade, ao longo da execução do contrato e mesmo após esta.

O princípio da transparência dá ensejo aos chamados deveres anexos, conforme veremos abaixo.

### **2.2.1.1 Dever de informar sobre o produto ou serviço**

O primeiro dever anexo decorrente da transparência é o de informar, que está tipificado nos artigos 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor, que afirmam que 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 a integrar o contrato que vier a ser celebrado; além de que a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Este dever já nasce na fase das tratativas entre consumidor e fornecedor e deve prevalecer até o fim da relação. Ele é de suma importância para que o consumidor tome conhecimento de todas as características do produto ou serviço a ser contratado, a fim de poder escolher o que atende melhor à suas expectativas e necessidades.

O dever de informar inclui tudo que o fornecedor sabe sobre seu produto, informações tais quais: qualidade, carências, garantias, riscos, exclusões de responsabilidade, entre outros. Depois de prestadas, essas informações passam a ser juridicamente relevantes, uma vez que integram a relação contratual e, se o fornecedor prestou falsas informações ou escondeu algo, poderá ser futuramente punido se houver prejuízo ao consumidor.

#### **2.2.1.2 Dever de Oportunizar a Informação sobre o Conteúdo do Contrato**

O segundo dever constitui a oportunização da informação sobre o conteúdo do contrato, ou seja, o dever de dar oportunidade ao consumidor de tomar conhecimento do conteúdo do contrato.

Em caso de descumprimento desse dever, a sanção prevista no artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor é severa, uma vez que será desconsiderada a manifestação de vontade do consumidor, ou seja, sua aceitação será anulada mesmo que o contrato já tiver sido assinado, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

A simples leitura do contrato pelo consumidor não significa o cumprimento desse dever, ele precisa efetivamente entender o conteúdo, inclusive as sanções, multas e quaisquer direitos e deveres previstos no instrumento.

### **2.2.1.3 Dever de redação clara dos contratos**

O terceiro dever dispõe acerca da redação dos contratos. Podemos verificar acima que o artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor também estipula que deve ser clara e precisa a redação dos contratos. Isto quer dizer que deve ser de fácil compreensão para qualquer consumidor, portanto, não deve conter termos muito específicos ou jurídicos.

Os termos devem ser considerados comuns ao homem médio, com letras de tamanho e espaçamento adequados à leitura. Além de que o conteúdo das cláusulas deverá ser claro.

### **2.2.2 Princípio da boa-fé objetiva**

Diante dos deveres acima expostos, enfatizamos que o princípio da boa-fé objetiva constitui princípio basilar dos contratos de consumo, tendo sido consagrado no artigo 4º inciso III do Código de Defesa do Consumidor, pois pressupõe o contrato como instrumento de cooperação entre as partes, que devem comportar-se com lealdade e honestidade, de maneira que não frustrem mutuamente as legítimas expectativas criadas ao redor do negócio jurídico.

A boa-fé objetiva caracteriza um dever de agir perante o outro contratante, tendo como base a honestidade, lealdade, respeito e confiança. Isso a diferencia da boa-fé subjetiva, que constitui o estado psicológico da pessoa, sua intenção, sua convicção de estar agindo de modo que outrem não seja lesado na relação jurídica.

O Código Civil vigente, em seu artigo 422, veio a confirmar a boa-fé objetiva como parâmetro para atuação das partes, deixando explícita a importância da ética e da moral entre as partes contratantes.

Conforme definição de Cláudia Marques:

Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação “refletida”, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.<sup>3</sup>

Tendo em vista o disposto acima, o princípio da boa-fé objetiva deixa claro que as partes têm o dever de agir sem o intuito de prejudicar ou de obter vantagens indevidas. Esse dever de manter conduta idônea é imposto às partes desde as tratativas iniciais do negócio até a sua extinção.

Os Tribunais brasileiros utilizam o princípio da boa-fé objetiva como norteador de suas decisões no âmbito de direito do consumidor, conforme acórdão da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

Direito do consumidor. Seguro Saúde Coletivo, do qual a autora é beneficiária. Realização de cirurgia ortopédica. Necessidade de utilização de material de titânio (placas e parafusos). Negativa da seguradora em custear o material necessário, sob a ter sido o contrato adequado aos dispositivos da lei 9.656/98, invocando cláusula limitativa quanto ao fornecimento de prótese ou órtese. Contrato de adesão que deve ser interpretado segundo as normas constitucionais, prevalecendo, no sopesamento de interesses, o princípio da dignidade da pessoa humana, a regra constitucional que disciplina a proteção à vida e à saúde, a boa-fé objetiva e a função social do contrato. Sendo imprescindível ao sucesso da cirurgia o fornecimento de prótese ou órtese, estas devem ser custeadas pela seguradora de saúde, independentemente de cláusula limitativa. Precedentes

---

<sup>3</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 216.

jurisprudenciais. Desprovimento do recurso. (Processo nº 006.001.51368 – Apelação Cível. Desembargadora Leila Mariano. Julgamento em 17/01/2007. 2ª Câmara Cível). (Grifo nosso).

### **2.2.3 Princípio da Equidade**

Pode-se afirmar que a equidade significa equilíbrio, ou seja, nas relações de consumo configura o princípio que zela pelo equilíbrio entre as partes contratantes em seus direitos e deveres no contrato.

O objetivo da equidade é alcançar a justiça contratual, para tanto tem de haver o equilíbrio entre as partes, e conseqüentemente, a ausência de cláusulas abusivas, pois com a existência delas o contrato proporciona condições diferentes às partes, resultando muitas vezes em prejuízo ao consumidor em detrimento ao fornecedor.

O artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor tem como fundamento o princípio da equidade, pois afirma que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, a fim de reequilibrar a relação.

O intuito da lei do consumidor em protegê-lo, proporcionando condições análogas às dos fornecedores justifica-se, uma vez que o consumidor é vulnerável na relação. Dessa forma, fica claro a necessidade de tratamento desigual aos contratantes.

### **2.2.4 Outros princípios de defesa do consumidor**

#### **2.2.4.1 Da vulnerabilidade**

A vulnerabilidade do consumidor decorre do fato de que o princípio da equidade deve ser cumprido, ou seja, as partes devem estar em equilíbrio, já que o consumidor é a parte mais fraca da relação.

Com relação a vulnerabilidade do consumidor, vale notar:

No âmbito da tutela especial do Consumidor, efetivamente, é ele sem dúvida a parte mais fraca, vulnerável, se se tiver em conta que os detentores dos meios de produção é que detêm todo o controle do mercado, ou seja, sobre o que produzir e para quem produzir, sem falar-se na fixação de sua margens de lucro.<sup>4</sup>

É pacífico no ordenamento jurídico o entendimento de que o consumidor é a parte mais fraca da relação, portanto vulnerável, conforme verificamos no artigo 4º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor. Essa vulnerabilidade decorre do fato de que o consumidor se sujeita às práticas do mercado de consumo para obter os produtos e serviços necessários ao seu cotidiano, e portanto, abrange todos os consumidores, sendo uma característica universal, independentemente de suas condições financeiras.

O consumidor fica vulnerável na relação de consumo diante de diversos fatores, dentre eles, podemos destacar as práticas abusivas do fornecedor, oferecimento de produtos e serviços sem a observância dos princípios básicos e a inserção de cláusulas abusivas nos contratos unilateralmente predispostos.

A vulnerabilidade do consumidor pode externar-se de diversas maneiras, como por exemplo, quando falta ao consumidor conhecimento suficiente em fatores técnicos, jurídicos ou econômicos para conhecer as características do produto ou serviço que está sendo oferecido.

---

<sup>4</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 69.

#### **2.2.4.2 Da hipossuficiência**

Em regra, o consumidor será considerado hipossuficiente, ou seja, a parte economicamente mais fraca da relação de consumo. Tal premissa tem como base o princípio constitucional da igualdade, que garante às pessoas tratamento igualitário.

Contudo, vale ressaltar que a hipossuficiência será analisada caso a caso, pois diferentemente da vulnerabilidade, ela não é necessariamente característica de todos os consumidores, ela é pessoal.

Como exemplo, há o caso do artigo 6º, inciso VII do Código de Defesa do Consumidor, no qual o juiz reconhecerá a hipossuficiência do consumidor de acordo com o caso concreto, e a partir disso verificará a necessidade da aplicação ou não de inversão do ônus da prova.

Geralmente, o consumidor hipossuficiente é aquele consumidor de pouco conhecimento, de pouca ou muita idade, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar o produto ou serviço que estão adquirindo.

## 3 OS CONTRATOS DE ADESÃO

### 3.1 Definição

Os contratos de adesão no Código de defesa do consumidor encontram-se previstos no artigo 54, que assim estabelece:

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.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 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. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

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

§ 5º (Vetado)

A Professora Cláudia Lima Marques<sup>5</sup> define que:

Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), *ne varietur*, isto é sem que o outro parceiro

---

<sup>5</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 714

(consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato escrito. O contrato de adesão é oferecido ao público em um modelo uniforme, geralmente impresso, faltando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor-contratante, do objeto e do preço.

A mesma autora<sup>6</sup> destaca como principais características dos contratos de adesão:

1) a sua pré-elaboração unilateral; 2) a sua oferta uniforme e de caráter geral, para um número ainda indeterminado de futuras relações contratuais; 3) seu modo de aceitação, onde o consentimento se dá por simples adesão à vontade manifestada pelo parceiro contratual economicamente mais forte.

Os contratos de adesão devem obrigatoriamente estabelecer cláusulas gerais de acordo com a lei, sob pena de revisão judicial do contrato (excessivamente oneroso) e, em muitos casos a declaração de nulidade de cláusulas (abusivas).

Ainda, apesar da grande utilização da forma escrita para os contratos de adesão, nada impedem a utilização da forma oral ou verbal, como no caso do transporte coletivo de passageiros e, desde que a forma escrita não seja exigida por lei.

Por fim, cabe esclarecer que o contrato de consumo somente caracteriza uma relação jurídica com a adesão pelo consumidor, ou seja, após a sua manifestação de vontade, “*o simples modelo pré-elaborado do contrato de adesão não passa, na feliz expressão alemã, de um pedaço de papel (Stück Papier)*”<sup>7</sup>.

### 3.2 Forma e Conteúdo

---

<sup>6</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 715

<sup>7</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 716

O contrato de adesão não caracteriza tipo ou categoria contratual, ele é somente uma técnica de formação do contrato, podendo seu objeto abranger qualquer natureza. Geralmente, ele é apresentado em formulário impresso, faltando apenas preencher os dados do consumidor, o preço e o objeto.

Nesse sentido, o entendimento de Nelson Nery Jr.:

O contrato de adesão não encerra novo tipo contratual ou categoria autônoma de contrato, mas somente técnica de formação do contrato, que pode ser aplicada a qualquer categoria ou tipo contratual, sempre que seja buscada a rapidez na conclusão do negócio, exigência das economias em escala.<sup>8</sup>

Esse tipo de contratação surgiu devido ao grande crescimento da sociedade de consumo, principalmente durante o século XX, gerando a necessidade da utilização de métodos de contratação em massa, tal qual o contrato de adesão, uma vez que a contratação de produtos e serviços tornou-se muito intensa, impossibilitando que todos os contratos fossem individualmente redigidos e discutidos pelas partes.

Repita-se que o fenômeno da globalização vem gerando cada vez mais relações de consumo, por isso surgiu a necessidade de facilitar, tornar rápido e ágil o ato de contratar. Dessa forma, os contratos de adesão são formulários com cláusulas previamente estabelecidas e redigidas pelo fornecedor (cláusulas gerais dos contratos), tendo o consumidor apenas uma participação final, no momento da assinatura.

Se todos os contratos fossem paritários, as partes precisariam de muito tempo para discutir as condições dos contratos, além de que os fornecedores firmariam uma quantidade menor de contratos ao disponibilizar tanta atenção nessas

---

<sup>8</sup> NERY JR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. p. 513.

discussões, o que contraria o dinamismo e a economia em grande escala produzida pela atual sociedade de consumo.

Todavia, é importante ressaltar que, de acordo com o §1º do artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, caso alguma cláusula seja negociada e incluída pelas partes antes da assinatura do contrato, isso não descaracteriza a natureza de contrato de adesão.

Quanto ao conteúdo, conforme explicitado no item 2.2.1.3, há a exigência do artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor, de que a linguagem do contrato deve ser clara e de fácil compreensão ao consumidor. Tal exigência está prevista no §3º do artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*: “[...] Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor”.

Tal exigência torna-se ainda mais cabível quando o consumidor possuir um nível social e intelectual não muito elevado. Visando proteger ainda mais os interesses dos consumidores, o §4º do mesmo artigo obriga que o fornecedor destaque qualquer cláusula que limite algum direito do consumidor, *in verbis*: “[...] As cláusulas que implicarem limitação do direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão”.

Quanto ao cumprimento dessas determinações nos formulários de contratos de adesão, observa Nelson Nery Jr.:

Notadamente porque o consumidor tem, a seu favor, a possibilidade de haver inversão do ônus da prova (art. 6º, nº VIII, CDC), o que implica a transferência do ônus da prova ao fornecedor, que terá de demonstrar que foi dada oportunidade para que o consumidor tomasse conhecimento dos termos do contrato, se quiser ver a questão solucionada a seu favor.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> NERY JR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. p. 542.

Sendo assim, o fornecedor passou a preocupar-se no sentido de dar conhecimento ao consumidor do conteúdo do contrato, pois fazer prova posteriormente de que foi dado ao consumidor conhecimento dos termos do contrato é muito difícil.

### **3.2.1 Cláusulas Gerais dos Contratos**

Conforme explicitado no item anterior, os contratos de adesão são formados por cláusulas gerais dos contratos, quais sejam, as cláusulas pré-elaboradas unilateralmente pelos fornecedores, que servem como base para que realizem os contratos e operações comerciais.

Essas cláusulas constituem formulários padronizados, e enquanto não há a assinatura da parte aderente, são abstratos e estáticos, não configurando ainda um contrato de adesão.

Elas são largamente utilizadas em nosso cotidiano, seja em contratos bancários, de seguros, de planos de saúde, consórcios, dentre outros. Destacam-se por suas características particulares, como seu preestabelecimento unilateral, sua rigidez e sua abstração.

As cláusulas gerais configuram estipulações feitas pelo futuro contratante antes das tratativas, ou seja, elas são elaboradas para um número indeterminado de aderentes.

O fornecedor deve ser muito cauteloso quando da criação das cláusulas contratuais gerais, conforme verificamos no entendimento de Nelson Nery Jr.:

O cuidado que se deve ter na redação das cláusulas contratuais, especialmente das cláusulas contratuais gerais que precedem o futuro contrato de adesão, compreende a necessidade de desenvolver-se a

redação na linguagem direta, cuja lógica facilita sobretudo sua compreensão.<sup>10</sup>

Sendo assim, conclui-se que a partir da concordância e assinatura do aderente, surge o contrato de adesão, que pode ser visto como o instrumento que torna concreto os efeitos das cláusulas contratuais gerais. Contudo, ele não contém apenas as condições gerais, podendo haver cláusulas negociadas, que e por sua vez, são preferidas às condições gerais.

### **3.3 Utilização**

Os instrumentos dos contratos de adesão são compostos por cláusulas previamente estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor e uniformes àquela área negocial (objeto). Ou seja, esse tipo de contrato constitui-se em um modelo único, que será utilizado por um número indeterminado de consumidores, o que o caracteriza como um contrato impessoal.

Insta salientar que essa forma de contratar pode ser utilizada por empresas públicas, empresas privadas e empresas concessionárias de serviços públicos, tais quais serviços de água, luz, telefonia, transporte, dentre outros. Destacamos sua ampla utilização também nos contratos de seguros, bancários, planos de saúde, entre outros.

Como resultado disso, os consumidores que desejarem um produto ou serviço deverão necessariamente aceitar todas as cláusulas e assinar o contrato sem discutir seu conteúdo, como demonstra a passagem de Marques abaixo:

Desta maneira, limita-se o consumidor a aceitar em bloco (muitas vezes sem sequer ler completamente) as cláusulas, que foram unilateral e uniformemente pré-elaboradas pela empresa, assumindo,

---

<sup>10</sup> NERY JR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005. p. 543.

assim, um papel de simples aderente à vontade manifestada pela empresa no instrumento contratual massificado.<sup>11</sup>

Diante do exposto, resta claro que os contratos de adesão são caracterizados pela elaboração unilateral de seu conteúdo, sua natureza uniforme e de caráter geral, pois é previamente elaborado para um número indeterminado de consumidores, e sua aceitação diferenciada, que se dá através de simples adesão por parte do consumidor à vontade do parceiro contratual economicamente mais forte.

---

<sup>11</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 71.

## **4 DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO**

### **4.1 Definição e Considerações Iniciais**

O tema das cláusulas abusivas no contrato de consumo encontra-se previsto no Código de Defesa do consumidor, em seu Capítulo IV, que trata da Proteção contratual, subdividindo-se em Disposições Gerais (Seção I), Cláusulas Abusivas (Seção II) e Contratos de Adesão (Seção III).

Dentro de uma visão geral da proteção contratual, verifica-se que o legislador preocupou-se especialmente com o consumidor na relação a ser mantida, estipulando, conforme acima mencionado, nas Disposições Gerais do Capítulo VI, as seguintes previsões:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

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.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos,

a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

No tocante ao previsto no Artigo 46, tem-se que o legislador demonstrou especial preocupação quanto ao vínculo criado entre o fornecedor de produtos e serviços e os consumidores, quando o conteúdo dos contratos não é levado conhecimento prévio dos consumidores, ou quando sua redação não possibilita uma fácil compreensão.

Neste sentido vale mencionar o que a Professora Claudia Lima Marques<sup>12</sup> escreveu a respeito:

Mais uma vez o CDC tem forte finalidade educativa, pois a *ratio* do art. 46 é evitar que o consumidor, vítima de práticas de vendas agressivas, seja levado a não tomar ciência das obrigações que está assumindo através daquele contrato.

Com relação ao Artigo 47, este estabeleceu que em qualquer hipótese as cláusulas contratuais deverão ser interpretadas da forma mais favorável ao consumidor, *“isto é, toda e qualquer cláusula, ambígua ou não, tem de ser interpretada de modo mais favorável ao consumidor”*<sup>13</sup>.

Com base no entendimento do Artigo 48, o consumidor que busca a aquisição de um produto ou serviço atraído pela oferta, deve receber exatamente aquilo que lhe foi prometido, vez que os escritos particulares ou declarações apostas em recibos ou pré-contratos, vinculam o fornecedor.

---

<sup>12</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. Editora Revista dos Tribunais: 2004, p. 566

<sup>13</sup> NUNES, Rizzatto. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. Editora Saraiva: 2005, p. 537

A Professora Cláudia Lima Marques<sup>14</sup> afirma que:

O art. 48 do CDC reforça a nova noção de conteúdo do contrato disposta no art. 30. Afirma que as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos vincularão o fornecedor. Em outras palavras, estas informações farão parte do contrato, uma vez que seu descumprimento ensejará inclusive a execução específica prevista no art. 84. O próprio texto do art. 84 reforça este entendimento, pois dispõe sobre o descumprimento de obrigação de fazer, visando criar meios de obter no Judiciário. “resultado prático equivalente ao do adimplemento” da obrigação.

Quanto ao Artigo 49, criou o legislador o direito de arrependimento, estipulando o prazo de 7 (sete) dias ao consumidor, para que desista do contrato quando este for celebrado fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

O que se visou quando da edição de tal medida, foi evitar que o consumidor, iludido por uma oferta publicitária através dos meios de imprensa, ou por meio da oferta por catálogos de vendas realizadas em domicílio, adquirisse bens que não atendessem às suas necessidades, ou que não satisfizessem suas expectativas quando do recebimento.

Conforme aduz o Professor Rizzatto Nunes<sup>15</sup>:

O aspecto relevante é a proteção do consumidor nesse tipo de aquisição. O CDC, exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor.

O Artigo 50 prevê que a garantia contratual é complementar à legal e só será concedida mediante termo escrito.

---

<sup>14</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 593

<sup>15</sup> NUNES, Rizzatto. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. cit,p. 543

Segundo a Professora Cláudia Lima Marques “enquanto a garantia *legal* refere-se ao funcionamento do produto, à adequação do produto ou serviço, sendo, portanto total, a garantia *contratual* pode ser *total* ou *parcial*, pois depende da manifestação de vontade do fornecedor, quando da formação do contrato ou mesmo após, e é, portanto, limitada por esta manifestação.”<sup>16</sup>

## **4.2 Previsão Legal de Cláusulas Abusivas no Código de Defesa do Consumidor**

Sobre o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, cabe tecer alguns comentários mais aprofundados, em razão da sua importância:

Prevê o artigo 51 da Lei 8.078/90:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

---

<sup>16</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 614

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

O que se verifica da leitura de tais dispositivos, é uma justa preocupação do legislador com a coibição de atos praticados desde há muito, nos quais os consumidores tinham seus direitos violados em detrimento dos fornecedores.

O artigo 51 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece quais são as cláusulas consideradas abusivas e, via de consequência, disciplina que as mesmas são nulas de pleno direito.

Neste sentido, o Professor Rizzato Nunes<sup>17</sup>, aduz que:

Diferentemente do Código Civil, que dispõe sobre dois tipos de nulidade: a absoluta (nulidades de pleno direito dos art. 166 e 167) e a relativa (anulabilidades do art. 171) a Lei n. 8.078 apenas reconhece nulidades absolutas de pleno direito, fundadas no seu art.1.o, que estabelece normas que regulam as relações de consumo são de ordem pública e interesse social.

Por isso, não há que se falar em cláusula abusiva que possa validar: ela sempre nasce nula, ou, melhor dizendo, foi escrita e posta no contrato, mas é nula desde sempre.

Sobre o tema, tem-se que a nulidade decorre de lei, enquanto que a anulabilidade depende da provocação da parte interessada e, enquanto o reconhecimento da primeira por sentença possui efeitos **erga omnes**, a segunda limita-se às partes envolvidas.

De outra parte, a nulidade pode ser argüida tanto pela parte, como pelo Ministério Público, ou ainda, pode ser reconhecida de ofício pelo juízo, por encontrar-se revestida de um caráter de ordem pública. Desta forma, esclarece a Professora Cláudia Lima Marques<sup>18</sup>:

O poder judiciário declarará nulidade absoluta destas cláusulas, a pedido do consumidor, de suas entidades de proteção, do Ministério Público e mesmo, incidentalmente, ex officio.

Na Lei n. 8.078 não há nenhum prazo para o exercício do direito de pleitear em juízo a declaração da nulidade da cláusula abusiva. A Ação neste caso é imprescritível.

O sentido e o alcance de cláusula abusiva, prevista no artigo 51, é mais ampla e abrangente que o de cláusula ilícita, vez que cláusula abusiva é aquela que apresenta um caráter opressivo ou que cause excessiva onerosidade ao

---

<sup>17</sup> NUNES, Rizzato. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. cit.p. 553 e 554

<sup>18</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 623

consumidor, pervertindo o equilíbrio que deve ser verificado entre as partes contratantes.

Neste sentido, vale mencionar o que a Professora Cláudia Lima Marques<sup>19</sup> diz a respeito:

O abuso do direito seria a falta praticada pelo titular de um direito, que ultrapassa os limites ou que deturpa a finalidade do direito que lhe foi concedido. Assim, apesar de presente o prejuízo (dano) causado a outrem pela atividade (ato antijurídico) do titular do direito (nexo causal), sua hipótese de incidência é diferenciada. O que ofende o ordenamento é o modo (excessivo, irregular, lesionante) com que foi exercido um direito, acarretando um resultado, este sim, ilícito.

Por fim, cumpre mencionar que o elenco das cláusulas abusivas do artigo 51 é exemplificativo e não taxativo, como, aliás, decorre do próprio caput do artigo.

Com relação à hipótese prevista no Inciso I do artigo 51, deve ser feita uma distinção entre a estipulação de cláusulas que impossibilitem daquelas que exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor, vez que no primeiro caso, estão contempladas aquelas cláusulas que impossibilitem física ou juridicamente a responsabilidade do fornecedor por vícios do produto ou serviço, enquanto que na segunda hipótese vislumbra-se a proteção contra cláusulas que excluam ou apenas limitem tal responsabilidade.

Os vícios previstos no Inciso I são aqueles aparentes e os ocultos, compreendendo, inclusive, os vícios de qualidade ou quantidade que tornem os bens impróprios para o uso a que se destinam, ou que venha a lhes diminuir o valor, bem como aqueles decorrentes de disparidade entre aquilo que indica a embalagem ou a mensagem publicitária e a realidade, desde que respeitadas as variações que se verifiquem em decorrência da natureza do produto.

---

<sup>19</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 625

Assim prevê a Professora Cláudia Lima Marques<sup>20</sup>:

O art. 51, I norma geral sobre cláusulas abusivas presentes em contratos de adesão ou paritários de consumo, combate estas cláusulas ao considerar abusivas aquelas que exonerem a responsabilidade por vícios de qual natureza ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

A parte final do inciso I determina que nas relações entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis, demonstrando que o legislador reconheceu que o consumidor pessoa jurídica possui melhores condições de defender seus direitos do que o consumidor pessoa física. Neste sentido o Professor Rizzatto Nunes<sup>21</sup> dispõe que para existir a limitação deverá haver duas hipóteses para que possa existir o limite de indenizar:

a) que o tipo de operação de venda e compra de produto ou serviço seja especial, fora do padrão regular de consumo;

b) que a qualidade do consumidor pessoa jurídica, de sua parte, também justifique uma negociação prévia de cláusula contratual limitadora.

Para o fornecedor exercer a prerrogativa de negociar a inserção de cláusula contratual limitadora de seu dever de indenizar, é necessário que estejam presentes duas situações previstas nas letras a e b, supra, simultaneamente.

O inciso II, de seu turno, impede a estipulação de cláusulas que subtraíam o direito de restituição de valores pagos, permitindo que, quando constatada a ocorrência de vícios nos produtos ou serviços contratados, possa o consumidor exigir a restituição do valor pago, devidamente atualizado monetariamente, sem prejuízo das perdas e danos.

O inciso III, de sua parte, tem como objetivo impedir que o consumidor seja privado da possibilidade de responsabilizar contratual ou extracontratualmente o

---

<sup>20</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 628

<sup>21</sup> NUNES, Rizzatto. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. cit, p.559 e 560

fornecedor, devendo exigir de terceiros que, em muitos casos, não se encontram em condições de executar a obrigação. Neste sentido vale mencionar o entendimento do professor Rizzatto Nunes<sup>22</sup>:

O inciso III proíbe a transferência da responsabilidade a terceiros. Qualquer relação que o fornecedor tenha com terceiro é problema dele. Não pode ele, mediante cláusula contratual, transferir no todo ou em parte sua responsabilidade pelos produtos ou serviços vendidos para terceiros.

Com relação ao inciso IV, cumpre salientar a preocupação do legislador com as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou que sejam incompatíveis com os princípios da boa-fé da equidade.

Na primeira parte o que se buscou foi coibir a prática usual de estabelecer regras e condições onde o consumidor, parte mais fraca na relação, tivesse de se sujeitar a obrigações insuperáveis na busca pelos seus direitos. A própria norma do artigo 51 em seu parágrafo primeiro define desvantagem exagerada contra o consumidor em favor do fornecedor.

Vale reler o que diz o referido parágrafo:

Art. 51. (...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

---

<sup>22</sup> NUNES, Rizzatto. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. cit.p. 561

A segunda parte do inciso IV do artigo 51 diz que a cláusula é abusiva quando é incompatível com a boa-fé ou a equidade. A boa fé e a equidade acolhida por este artigo é aquela que deve orientar a interpretação dos contratos de consumo.

Assim entende o Professor Rizzatto Nunes<sup>23</sup>:

Desta maneira percebe-se que a cláusula geral de boa-fé permite que o juiz crie uma norma de conduta para o caso concreto, atendo-se sempre à realidade social, o que nos remete à questão da equidade, prevista ao final da norma em comento.

O Inciso VI do artigo 51 proibiu as cláusulas que estabeleçam a inversão do ônus da prova, até mesmo porque o próprio Código de Defesa do Consumidor já previa, em seu artigo 6º, que dentre os direitos básicos dos consumidores, encontra-se a facilitação da defesa de seus interesses.

Sobre o tema, a distribuição convencional do ônus da prova no direito brasileiro prevê que quem alega deve provar, enquanto que no direito do consumidor, desde que verossímil a alegação deste, pode haver a inversão do ônus da prova, cabendo ao fornecedor tal incumbência.

No tocante ao inciso VII, houve vedação da utilização compulsória da arbitragem, vez que a sua estipulação poderia ser lesiva aos interesses dos consumidores.

Neste sentido vale dizer o que a Professora Claudia Lima Marques<sup>24</sup> diz a respeito:

As cláusulas contratuais que imponham a arbitragem no processo criado pela nova lei devem ser consideradas abusivas, forte no art. 4º, I e V e art. 51, IV e VII, do CDC, uma vez que a arbitragem não estatal implica privilégio intolerável que permite a indicação do julgador, consolidando um desequilíbrio, uma unilateralidade abusiva

---

<sup>23</sup> NUNES, Rizzatto. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”. cit.p. 567

<sup>24</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais”. cit, p. 635

ante um indivíduo tutelado especialmente por sua vulnerabilidade presumida em lei.

Prosseguindo, o Inciso VIII elenca como nulas as cláusulas que imponham representantes para conclusão de negócios jurídicos entre o consumidor e o fornecedor, sendo justificada tal estipulação pelo fato de que quando existe a nomeação de um representante, este deve cumprir um mandato outorgado pelo representado e destarte, certamente irá o representante defender os interesses do mandatário, não se importando com vontade do consumidor, com quem mantém relação direta.

Acerca do Inciso IX, o que se pode dizer é que o legislador, ao adicionar referida medida na relação das cláusulas abusivas, buscou evitar que o consumidor se visse vinculado à obrigação, no caso de desistência por parte do fornecedor.

Vale mencionar que o Código Civil já previa esta proibição em seu artigo 122, *in verbis*:

São ilícitas, em geral, todas as condições não contrárias à lei, à ordem pública ou aos bons costumes; entre as condições defesas se incluem as que privarem de todo efeito o negócio jurídico, ou o sujeitarem ao puro arbítrio de uma das partes.

Com relação aos Incisos X, XI, XII e XIII, a maior preocupação verificada encontra-se com o princípio da isonomia, ao tornar nulas as disposições contratuais que permitam ao fornecedor alterar previsões e exigir direitos, sem que igual permissão seja dada ao consumidor.

A jurisprudência tem repellido tais disposições:

EMENTA: PLANO DE SAÚDE - CLÁUSULA QUE PREVÊ REAJUSTE EM RAZÃO DA MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA - AUMENTO QUE, ALÉM DE PREVISTO EM PATAMAR ABUSIVO, NÃO PODE ATINGIR O SEGURADO QUE JÁ ALCANÇOU 60 ANOS DE IDADE - AFRONTA AO ARTIGO 15,

§3º, DA LEI Nº 10.741/03, QUE VEDA EXPRESSAMENTE A DISCRIMINAÇÃO DO IDOSO PELA COBRANÇA DIFERENCIADA DE VALORES EM PLANO DE SAÚDE - REDUÇÃO DA MENSALIDADE NOS TERMOS PROPOSTOS PELO AUTOR- SENTENÇA MANTIDA-RECURSO NÃO PROVIDO (TJ/SP - 5ª Câmara de Dir. Priv. Apelação n. 9152081-63.2009.8.26.0000 - rel. Des. Erickson Gavazza Marque - j. 16.03.2011)

EMENTA: PLANO DE SAÚDE COLETIVO. ELEVAÇÃO DE PRÊMIO. REAJUSTES PREVISTOS EM CLÁUSULA OSCURA E NÃO CONVENIENTEMENTE JUSTIFICADOS. DEVER DE TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO. ABUSIVIDADE RECONHECIDA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO (TJ/SP - 1ª Câmara de Dir. Priv. Apelação n. 0124762-16.2008.8.26.0000 - rel. Des. Claudio Godoy - j. 14.03.2011)

EMENTA: SEGURO DE VIDA. EXECUÇÃO. EMBARGOS DA DEVEDORA JULGADOS PROCEDENTES. ROMPIMENTO DO CONTRATO PELA ESTIPULANTE. INVALIDADE. ESTIPULANTE QUE, NO CASO, NÃO OSTENTA POSIÇÃO JURÍDICA DE MANDATÁRIA DOS SEGURADOS. NÃO OBSERVÂNCIA, ADEMAIS, DO QUÓRUM MÍNIMO EXIGIDO E DO § 2º, DO ART. 801, DO CÓDIGO CIVIL. OFENSA AOS INCISOS IV E XV, DO ART. 51, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO JULGADO. RECURSO PROVIDO. É INEFICAZ O ROMPIMENTO DO CONTRATO DE SEGURO DE VIDA PELA ESTIPULANTE SEM O CONSENTIMENTO DO SEGURADO. EVENTUAL ACERTO ENTRE SEGURADORA E ESTIPULANTE, NO CASO, NÃO TEM VALIDADE, QUER PORQUE A ÚLTIMA NÃO OSTENTA POSIÇÃO JURÍDICA DE MANDATÁRIA DOS SEGURADOS, QUER PELA NÃO OBSERVÂNCIA DO QUÓRUM MÍNIMO EXIGIDO E NÃO OBTENÇÃO DE ANUÊNCIA EXPRESSA (ART. 801, § 2º, DO CÓDIGO CIVIL). ALÉM DISSO, A QUESTÃO ENVOLVE RELAÇÃO DE CONSUMO, CUIDANDO-SE DE CONTRATO TÍPICO DE ADESÃO, COM OFENSA AOS INCISOS IV E XV, DO ART. 51, DA LEI 8078/90. BEM POR ISSO, OS EMBARGOS DA DEVEDORA DEVEM SER JULGADOS IMPROCEDENTES, PROSSEGUINDO-SE A EXECUÇÃO EM SEUS TERMOS (TJ/SP - 32ª Câmara de Dir. Priv. Apelação N. 1937095020078260100 - Rel. Des. Kioitsi Chicuta - J. 14.04.2011)

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO – PLANO DE SAÚDE – OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DECLARATÓRIA – AUMENTO DE MENSALIDADE – SINISTRALIDADE – RESCISÃO UNILATERAL – ANTECIPAÇÃO DE TUTELA CONCEDIDA PARA SUSPENDER OS EFEITOS DA COMUNICAÇÃO DA RESCISÃO – PRESENÇA DOS REQUISITOS LEGAIS – DECISÃO MANTIDA – RECURSO IMPROVIDO. (TJ/SP - 3ª Câmara de Dir. Priv. Apelação N. 0009381-52.2011.8.26.0000 - Rel. Des. Egidio Giacoia - J. 13.04.2011)

EMENTA: CONTRATO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL - ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO PELA CONCESSIONÁRIA RÉ SOB A JUSTIFICATIVA DE QUE HOUVE MODIFICAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE COBRANÇA PELA ANATEL - INADMISSIBILIDADE - HIPÓTESE EM QUE O CONTRATO FOI FIRMADO EM MOMENTO POSTERIOR ÀS REFERIDAS RESOLUÇÕES EMANADAS DA AGÊNCIA REGULADORA DO SETOR DE TELEFONIA - OFERTA QUE VINCULA O FORNECEDOR NOS EXATOS TERMOS EM QUE PROPOSTA - INADMISSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO SEM QUE SE CONCEDA AO CONSUMIDOR A POSSIBILIDADE DE RESCISÃO OU DE ADESÃO A NOVOS PLANOS - RESCISÃO CONTRATUAL DECRETADA COM O RECONHECIMENTO DA ILEGITIMIDADE DAS FATURAS EXPEDIDAS APÓS A NOTIFICAÇÃO ENCAMINHADA PELA USUÁRIA À EMPRESA DE TELEFONIA - PEDIDO INICIAL JULGADO PROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO IMPROVIDO. CONTRATO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL - DANOS MORAIS - INDEVIDA INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES ? EMISSÃO DE FATURA DE COBRANÇA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL COM VALORES ALTERADOS UNILATERALMENTE PELA CONCESSIONÁRIA - INADMISSIBILIDADE - NEGLIGÊNCIA DA EMPRESA DE TELEFONIA EVIDENCIADA - RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA - DANOS MORAIS, QUE PRESCINDEM DE PROVA DO PREJUÍZO, CARACTERIZADOS - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 17.500,00 - PEDIDO\* INICIAL JULGADO PROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO IMPROVIDO. (TJ/SP - 19ª Câmara de Dir. Priv. Apelação N. 9053612-84.2006.8.26.0000 - Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa – J. 28.03.2011)

Com relação aos Incisos XIV, XV e XVI, a preocupação verificação diz respeito à violação às normas ambientais, aos demais regramentos atinentes à proteção ao consumidor e, por fim, às restituições por benfeitorias necessárias. O último parágrafo do artigo 51 garante ao consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público ajuíze ação para o concreto controle das cláusulas abusivas.

## **5 DAS OUTRAS FORMAS DE PROTEÇÃO ESTATAL CONTRA AS CLÁUSULAS ABUSIVAS**

A proteção contra as cláusulas abusivas proporcionada pelo Estado tem como fundamento os artigos 3º inciso III, e artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal. Sendo o primeiro relativo à redução das desigualdades sociais e o segundo relativo ao dever do Estado de promover a defesa do consumidor.

Além da proteção do Estado externada através do Código de Defesa do Consumidor, que determina a nulidade das cláusulas abusivas, o Estado atua de outras formas a fim de garantir o equilíbrio nas relações de consumo, sem que o consumidor sofra prejuízos por ser a parte vulnerável do negócio jurídico.

### **5.1 Controle das Cláusulas Abusivas**

Diante do acima disposto, resta claro que há a necessidade de controle das cláusulas abusivas por parte do Estado e da sociedade, caso contrário de nada adiantaria a proibição desse tipo de cláusula.

Dessa forma, destacamos os controles abaixo, que regulam a proibição das cláusulas abusivas.

### **5.1.1 Controle Administrativo**

O Controle administrativo das cláusulas abusivas é realizado pelos Órgãos da Administração Pública. Esse controle pode externar-se de duas formas, sendo a primeira exercida pelo Ministério Público, e a segunda pelos demais Órgãos Públicos.

Na primeira forma de controle administrativo há a atuação do Ministério Público, que exerce importante papel no controle das cláusulas abusivas, por meio de sua atribuição constante do artigo 129, inciso III da Constituição Federal, e através da atribuição institucional exclusiva de instaurar inquérito civil público, consoante o artigo 8º, § 1º, da lei de Ação Civil Pública, nº7347/85. A partir disso, ele reúne elementos para eventual propositura de ações civis públicas coletivas perante o Poder Judiciário.

Nesse procedimento, o Ministério Público pode arremeter documentos, informações, realizar perícias, exames, ouvir os interessados, dentre outras providências, com a finalidade de investigar se a cláusula ou a cláusula geral contratual é de fato abusiva, visando manter o interesse social e a preservação da ordem pública de proteção ao consumidor.

Findo o inquérito civil, caso haja composição, o Ministério Público realizará a homologação do acordo, que valerá como título executivo extrajudicial, podendo inclusive, estabelecer cominação para o caso de descumprimento.

Porém, no caso de não chegarem a acordo, ou seja, se o controle administrativo não tiver obtido sucesso, restará ao Ministério Público o ajuizamento da ação civil pública para pleitear o controle judicial das cláusulas abusivas.

O §4º do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, que elenca de modo exemplificativo as cláusulas abusivas, prevê a participação do Ministério

Público no seguinte sentido: “§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes”.

A segunda forma de controle administrativo consiste na atuação de diversos Órgãos públicos e associações, que fiscalizam e regulamentam, através de decretos, portarias e outros atos administrativos, o conteúdo dos contratos oferecidos ao público.

Dentre esses Órgãos, destacamos a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que exerce esse controle por meio de processo administrativo, apurando a inserção das cláusulas abusivas nos contratos geralmente de adesão, concedendo prazo para defesa e aplicando as penalidades cabíveis, nos termos da Portaria nº. 19 de 29/07/1999.

Outro importante papel desempenhado em função do controle das cláusulas abusivas é realizado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), pertencente à Secretaria de Direito Econômico (SDE), que será exposto no próximo item.

Vale salientar que a principal função dos Órgãos Públicos nesse controle é de sugerir a modificação ou eliminação de cláusulas consideradas abusivas pelo sistema de defesa do consumidor, ou que contrariem alguma norma baixada pela autoridade competente.

#### **5.1.1.1 Secretaria de Direito Econômico**

Compete à Secretaria de Direito Econômico (SDE), criada através do Decreto nº. 2181 de 20/03/97, prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos, fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, além de solicitar a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor.

A Secretaria de Direito Econômico atua através de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e sendo órgão do Ministério da Justiça.

Com relação ao presente tema, a SDE é de suma importância, uma vez que o artigo 56 do decreto supramencionado estabelece que a SDE divulgará anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, tal qual o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, em rol exemplificativo.

A lista da SDE contendo novas cláusulas abusivas não tem força de lei, pois possui natureza administrativa. No entanto, servem como base para o Direito, sendo utilizada por advogados, promotores e juízes. Além de que, servem como aviso para os fornecedores.

O papel da SDE com relação ao conteúdo da lista de novas cláusulas abusivas não é criá-las, mas sim consolidar o entendimento dos Ministérios Públicos, Procon's e Tribunais no respectivo ano de publicação.

Dessa maneira, a lista orienta toda a sociedade (fornecedores e consumidores) quanto aos princípios e novas tendências da relação consumeirista.

Sendo assim, após a publicação da lista de cláusulas abusivas através de portarias, os fornecedores que utilizarem-se desse tipo de cláusulas em seus contratos de consumo sofrerão penalidades.

### **5.1.2 Controle Judicial**

O controle judicial é feito pelo Poder Judiciário, a quem compete decidir em caráter definitivo sobre a nulidade das cláusulas abusivas. Ele pode ser provocado por qualquer dos legitimados no artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor.

Esse controle pode ser abstrato ou concreto, ou seja, podendo ocorrer através de ação coletiva pretendendo a nulidade das cláusulas gerais que são ofertadas ao público, ou pode ocorrer da mesma maneira aos contratos que já foram aderidos pelo público. Essa classificação também é conhecida na doutrina como controle preventivo e repressivo, respectivamente.

Pode ainda ser geral ou particular, sendo que no primeiro caso a decisão tem efeito à todos, resultante de ação coletiva, conforme previsão no artigo 103 do Código de Defesa do Consumidor; e no segundo caso a sentença produzirá efeitos apenas para as partes, resultante de ação individual.

A ação para a declaração de nulidade das cláusulas abusivas é imprescritível, ou seja, pode ser requerida pelo consumidor a qualquer tempo. Após concedido à cláusula a condição de abusiva, que resulta em nulidade, a sentença produz efeito *ex tunc*, retroagindo até o momento da assinatura do contrato. Se as cláusulas abusivas forem questionadas de maneira incidental, podem ser reconhecidas por ato *ex officio* do juiz, conforme previsto no artigo 168 do Código Civil, a qualquer tempo ou grau de jurisdição.

Conforme §2º do artigo 51, “A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes”, sendo assim, a regra geral é de que a nulidade de uma cláusula não resulte na nulidade do contrato. Para tanto, o juiz deverá empregar esforços a fim de que o negócio jurídico continue produzindo efeitos. Só haverá nulidade no contrato por inteiro quando decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

Contudo, em casos de invalidação total do contrato, conforme previsão do artigo 182 do Código Civil, a sentença produzirá efeitos *ex tunc*, de modo que retroajam à celebração do contrato, com o retorno das partes ao estado anterior em que se encontravam.

Dessa forma, nos casos em que a cláusula que for considerada abusiva pelo Poder Judiciário, o fornecedor do produto ou serviço estará proibido de inserir em sua oferta ao público tal cláusula, uma vez que foi declarada abusiva judicialmente, e essa decisão é definitiva.

## 6 CONCLUSÃO

A criação do Código de Defesa do Consumidor foi uma inovação de indiscutível valor ao desenvolvimento das relações de consumo no país. A importância de sua concepção foi determinada pela Constituição Federal, no inciso XXXII do artigo V, quando determinou que a proteção do consumidor fosse realizada na forma da lei.

Trata-se de um Código atual, considerado um micro-sistema, possuidor de artigos consistentes, com intenção de garantir a tutela do consumidor, garantindo-lhe equilíbrio na relação de consumo, reconhecendo sua vulnerabilidade e estabelecendo uma série de normas que visam sua proteção.

Entretanto, insta salientar que o Código não tem a finalidade de prejudicar o fornecedor por ser este a parte economicamente mais forte da relação de consumo, mas sim tem o escopo de reestabelecer o equilíbrio contratual, de acordo com princípios básicos, como a boa-fé objetiva.

A boa-fé objetiva é o princípio norteador das relações de consumo, tendo sido codificado primeiramente pelo Código acima referenciado, no artigo 4º caput e inciso III, seguido por sua consagração também no artigo 422 do Código Civil, que determina que os contratantes tenham como padrão de conduta obrigatório a observância do princípio da boa-fé.

Devido à intensa globalização e à rapidez do cotidiano, a sociedade de consumo passou a buscar mais comodidade, corroborando para a extinção dos contratos paritários e para a utilização dos contratos em massa, especialmente do contrato de adesão.

O contrato de adesão caracteriza-se por ser um contrato peculiar, uma vez que possui cláusulas previamente elaboradas pelo fornecedor, ou seja, antes de oferecer seu contrato aos consumidores, o fornecedor elabora unilateralmente as chamadas cláusulas contratuais gerais. Essas cláusulas são caracterizadas por sua rigidez, sua elaboração unilateral e sua impessoalidade, pois é destinada a um número indeterminado de consumidores.

A maioria dos contratos de consumo realiza-se hoje por adesão, pois há redução de custos e uniformidade de tratamento, o que convém ao fornecedor. Ademais, no atual mercado capitalista, os fornecedores buscam o máximo de lucros com o mínimo de custos, e isso se aplica aos contratos de consumo, tendo em vista que seriam excessivamente onerosas as relações se em cada uma delas houvesse uma prévia discussão.

Vale lembrar também que os contratos de adesão trazem vantagens para o consumidor, por ser um método de contratação mais rápido, sem maiores burocracias, o que proporciona a obtenção de bens de consumo de maneira mais fácil.

Porém, na maioria das vezes, resta ao consumidor aderir ao contrato como um todo se desejar adquirir tal produto ou serviço. Devido às particularidades acima descritas, os contratos de adesão podem facilmente abrigar em seu conteúdo cláusulas abusivas, que produzem vantagens aos fornecedores em detrimento do consumidor.

A finalidade da cláusula abusiva é a melhoria da posição jurídica do fornecedor, com a transferência da maior parte dos riscos do negócio para o consumidor. O efeito disso é o desequilíbrio na posição jurídica das partes, implicando desvantagem econômica ou em desigualdade significativa entre direitos e deveres, sempre resultando em prejuízo para o consumidor.

Nesse contexto, começaram a surgir um número grande de cláusulas abusivas nos contratos de adesão, o que levou o Código de Defesa do Consumidor a elencar um rol exemplificativo em seu artigo 51, e determinar que qualquer cláusula abusiva será declarada nula de pleno direito. Além disso, outros Órgãos, como a SRD, os Procon's e o Ministério Público tem importante papel no combate às cláusulas abusivas.

Conforme explicitado anteriormente, as cláusulas abusivas são repelidas com fundamento na boa-fé objetiva e na justiça contratual, que impõe às partes um comportamento solidário como forma de atingirem uma contratação justa.

Por isso, sempre que o juiz verificar que há desequilíbrio na posição das partes, ele poderá reconhecer e declarar a abusividade de determinada cláusula, tornando-a nula de pleno direito. Seu julgamento será sempre baseado nos princípios basilares do direito do consumidor.

O Código do Consumidor vem cumprindo seus objetivos, proporcionando uma efetiva tutela ao consumidor, mas ainda precisa ser aperfeiçoada, uma vez que boa parte dos consumidores não possui qualquer conhecimento sobre seus direitos, ou ainda não lutam pelos mesmos.

Nesse sentido, de nada vale o país possuir um Código tão completo, que dispõe de regras e medidas protetivas, para que seja garantido o equilíbrio contratual, se

não fizer uso de seus dispositivos. Ou seja, os brasileiros precisam tomar conhecimento de seus direitos enquanto consumidores.

Nesse diapasão, faz-se necessária a implementação da educação para o consumo, ou seja, ensinar e dar conhecimento à sociedade de seus direitos, além de orientação para que possam utilizá-los em seu cotidiano. Contudo, é indispensável a participação de todos para o fiel cumprimento do sistema de proteção ao consumidor.

Nessa mesma linha de pensamento, de que a tarefa de levar à população o conhecimento de seus direitos e deveres nas relações de consumo é de todos, o Estado, os Órgãos que atuam nesse segmento do Direito, como Procon's, SRD e MP, e a própria população devem participar dessa conscientização.

Uma forma eficiente de levar o conteúdo da legislação ao conhecimento do consumidor seria através da mídia escrita e televisiva, atingindo assim grandes massas de consumidores.

A partir dessa conscientização, a sociedade terá conhecimento do sistema protetivo ao consumidor, e poderá enfim tomar uma posição ativa e buscar a efetivação da proteção que lhes é conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, sempre que sentirem-se lesados, a fim de que os fornecedores não tenham outra escolha se não redigirem contratos de maneira clara, precisa, sem a inserção de cláusulas abusivas.

Diante de todo exposto, é possível observar que não há meios para impedir que cláusulas abusivas sejam inseridas nos contratos de adesão, uma vez que são firmados em quantidades exorbitante e o tempo todo na sociedade. Contudo, o

que pode melhorar essa situação é intensificar os meios de controle desses instrumentos.

Afinal, o contrato de adesão não possui apenas desvantagens, e por isso o ideal é que se busque o aperfeiçoamento desses contratos, através de leis específicas e por meio do controle e da intervenção estatal, no sentido de manter íntegros os princípios da boa fé e da igualdade contratual, sem perder a vantagem de contratar de maneira tão rápida e fácil quanto a proporcionada pelo contrato de adesão.

Isto porque, o contrato de adesão é adequado à sociedade de consumo atual, uma vez que não há tempo para discutir cláusulas contratuais a cada contrato firmado. Sendo assim, trata-se de tipo contratual que atende às necessidades da atualidade. O que deve ser realizado é um controle por parte do Estado, Órgãos Públicos e pela sociedade como um todo, é a fiscalização das cláusulas oferecidas ao público para que não haja cláusulas abusivas que prejudiquem o consumidor e desequilibrem o contrato.

Além de que, não apenas a sociedade precisa utilizar-se mais de suas garantias enquanto consumidor, mas também a Justiça precisa especializar-se ainda mais, com juízes bem preparados, que não atenham-se apenas à letra da lei, mas que observem o sistema de proteção ao consumidor como um todo, a fim de proporcionar uma tutela coerente com a realidade e correta com relação às fontes e princípios do consumo.

## BIBLIOGRAFIA

BELMONTE, Cláudio. **Proteção Contratual do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

BRASIL. **Código civil**. Organização dos textos, notas remissivas e índices por Mário Luiz Delgado. 2ª ed. São Paulo: Editora Método, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil Anotado**. São Paulo: Saraiva, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Código civil comentado**. Vol. XVI. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5ªed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Arts. 1.º a 74 – Aspectos Materiais**, Editora Revista dos Tribunais, 2004.

NAHAS, Thereza Christina. **Cláusulas abusivas nos contratos de consumo**. São Paulo: LTR, 2002.

NEGRÃO, Theotonio. **Código Civil e legislação em vigor**. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

NERY JR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

NERY JR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

\_\_\_\_\_. **Curso de Direito do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

REVISTA DO ADVOGADO. **15 anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: n. 89, dez. 2006.

RODRIGUEZ, Silvio. **Dos contratos e das declarações unilaterais da vontade**. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SILVA, José Alberto Quadros de Carvalho. **Cláusulas abusivas no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2004.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Contratos em espécie**. 5 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2005