



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**

**GABRIEL COELHO MOTTA DA LUZ**

## **OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO**

Florianópolis

2023

**GABRIEL COELHO MOTTA DA LUZ**

**OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Patricia Russi de Luca.

Florianópolis

2023

**GABRIEL COELHO MOTTA DA LUZ**

**OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO**

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do título de Bacharel em Direito e aprovada em sua forma final pelo Curso de Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis, 27 de novembro de 2023.

---

Professor e orientador Patricia Russi de Luca, Esp  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Professor Vilson Leonel, Msc  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## **TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

### **OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO**

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

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

Florianópolis, 24 de novembro de 2023.

Gabriel Coelho Math. da Luz  
NOME E ASSINATURA DO ALUNO

Esse trabalho é todo dedicado aos meus pais,  
pois é graça ao seu esforço que hoje posso concluir meu curso.

## **AGRADECIMENTOS**

Começo a presente monografia dedicando por inteira à minha mãe e ao meu pai, por todo esforço ao longo da vida para que eu pudesse estar aqui finalizando esse processo de graduação.

Agradeço também professora Patricia Russi de Luca, por ter sido minha orientadora e ter desempenhado tal função com sabedoria e dedicação.

Aos professores da rede de ensino Unisul, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Às pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica.

## RESUMO

Este trabalho centra-se na análise dos "Direitos do Consumidor nos Contratos de Adesão Bancário". O objetivo principal é analisar como os contratos de adesão no âmbito bancário afetam os direitos do consumidor e identificar as práticas abusivas comuns nesse contexto, visando oferecer subsídios para uma maior compreensão e proteção jurídica dos consumidores. A pesquisa começa destacando a onipresença das instituições financeiras na vida contemporânea, ressaltando a inevitabilidade de indivíduos estabelecerem relações com essas entidades. Tais relações são oficializadas por meio de contratos, que têm o propósito de formalizar o relacionamento. O trabalho contextualiza a natureza específica dos contratos de adesão bancário, destacando as peculiaridades dessas relações contratuais e as possíveis assimetrias de poder entre as partes envolvidas. Aborda, então, as disposições legais pertinentes, com ênfase no Código de Defesa do Consumidor. No contexto jurídico, o Código do Consumidor desempenha um papel fundamental ao oferecer proteção legal e diretrizes para lidar com essas questões. Conclui-se que os bancos devem fornecer informações claras e relevantes sobre os direitos do consumidor, alinhando-se a contratos justos e de boa-fé. A pesquisa tem como propósito identificar a importância de uma legislação eficaz na proteção dos consumidores em contratos de adesão bancário, enfatizando a necessidade de interpretação cuidadosa e crítica desses contratos. Além disso, ressalta a relevância de uma atuação mais proativa por parte dos órgãos reguladores e da advocacia na defesa dos direitos do consumidor, contribuindo para a construção de um ambiente mais equitativo nas transações bancárias. O trabalho visa oferecer insights valiosos para profissionais do direito, pesquisadores e demais interessados no tema, promovendo uma discussão aprofundada sobre a proteção do consumidor em contratos bancários.

**Palavras-chave:** Contratos bancários. Contratos de adesão. Cláusulas abusivas.

## **ABSTRACT**

This work focuses on the analysis of "Consumer Rights in Bank Adhesion Contracts". The main objective is to analyze how adhesion contracts in the banking sector affect consumer rights and identify common abusive practices in this context, aiming to offer support for greater understanding and legal protection of consumers. The research begins by highlighting the ubiquity of financial institutions in contemporary life, highlighting the inevitability of individuals establishing relationships with these entities. Such relationships are made official through contracts, which have the purpose of formalizing the relationship. The work contextualizes the specific nature of bank membership contracts, highlighting the peculiarities of these contractual relationships and the possible asymmetries of power between the parties involved. It then addresses the relevant legal provisions, with emphasis on the Consumer Protection Code. In the legal context, the Consumer Code plays a fundamental role in offering legal protection and guidelines to deal with these issues. It is concluded that banks must provide clear and relevant information about consumer rights, aligning themselves with fair and good faith contracts. The research aims to identify the importance of effective legislation in protecting consumers in bank membership contracts, emphasizing the need for careful and critical interpretation of these contracts. Furthermore, it highlights the relevance of more proactive action on the part of regulatory bodies and lawyers in defending consumer rights, contributing to the construction of a more equitable environment in banking transactions. The work aims to offer valuable insights for legal professionals, researchers and others interested in the topic, promoting an in-depth discussion on consumer protection in banking contracts.

**Keywords:** Banking contracts. Adhesion contracts. Abusive clauses.

## SUMÁRIO

|              |                                                                                                              |           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO.....</b>                                                                                       | <b>9</b>  |
| <b>2</b>     | <b>DIREITO DO CONSUMIDOR: CONTEXTUALIZAÇÃO GERAL .....</b>                                                   | <b>11</b> |
| 2.1          | O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC) E OS DIREITOS DO CONSUMIDOR .....                                     | 11        |
| 2.2          | ELEMENTOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO .....                                                                        | 16        |
| 2.3          | DIREITOS BÁSICOS E GARANTIAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO .....                                                     | 21        |
| <b>3</b>     | <b>DA PROTEÇÃO CONTRATUAL.....</b>                                                                           | <b>26</b> |
| 3.1          | DOS NEGÓCIOS JURÍDICOS: BREVE ABORDAGEM.....                                                                 | 26        |
| 3.2          | DOS CONTRATOS: CONCEITO E REQUISITOS .....                                                                   | 27        |
| <b>3.2.1</b> | <b>Requisitos para validade dos contratos.....</b>                                                           | <b>30</b> |
| 3.2.1.1      | Requisitos objetivos .....                                                                                   | 31        |
| 3.2.1.2      | Requisitos subjetivos .....                                                                                  | 32        |
| 3.2.1.3      | Requisitos formais.....                                                                                      | 33        |
| <b>4</b>     | <b>OS CONTRATOS DE ADESÃO BANCÁRIA SOBRE A PERSPECTIVA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....</b>           | <b>36</b> |
| 4.1          | O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS CONTRATOS DE ADESÃO .....                                              | 36        |
| 4.2          | DOS CONTRATOS BANCÁRIOS .....                                                                                | 38        |
| <b>4.2.1</b> | <b>Contratos de adesão: vantagens e desvantagens.....</b>                                                    | <b>39</b> |
| <b>4.2.2</b> | <b>Os direitos do consumidor: da proteção contra cláusulas abusivas no contrato de adesão bancária .....</b> | <b>40</b> |
| <b>5</b>     | <b>ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL.....</b>                                                                     | <b>45</b> |
| <b>6</b>     | <b>CONCLUSÃO.....</b>                                                                                        | <b>48</b> |
|              | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                                                     | <b>49</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Nos tempos modernos, é praticamente incontornável que qualquer indivíduo não esteja, ao longo de sua vida, algum tipo de interação com uma instituição financeira. Na verdade, essa relação é quase uma necessidade inevitável. Essa conexão, por sua vez, se consolida por meio da celebração de contratos, uma vez que o propósito desses acordos é formalizar e legitimar essa relação.

Essa relação com instituições financeiras engloba desde a abertura de contas bancárias, empréstimos, financiamentos, investimentos e muitas outras atividades financeiras do cotidiano. As instituições financeiras, como bancos e outras entidades financeiras, desempenham um papel fundamental na economia e nas finanças pessoais. Elas oferecem uma ampla gama de serviços que são essenciais para o funcionamento da sociedade, permitindo que as pessoas gerenciem suas finanças, invistam dinheiro e obtenham crédito quando necessário. Nessa situação, infelizmente, é frequente que as empresas incluam em seus contratos cláusulas prejudiciais aos consumidores, as quais violam seus direitos.

Nos meandros das relações contratuais, os contratos de adesão bancários se destacam como um desses instrumentos que delineiam a interação entre instituições financeiras e consumidores. Este trabalho propõe uma análise aprofundada dos "Direitos do Consumidor no Contrato de Adesão Bancário". A temática surge da necessidade premente de compreender como as peculiaridades desses contratos influenciam os direitos dos consumidores, considerando as dinâmicas específicas desse ambiente.

O objetivo central desta pesquisa consiste em investigar como os contratos de adesão bancários impactam os direitos do consumidor, identificando possíveis práticas abusivas e propondo reflexões sobre a necessidade de adequação legislativa e regulatória para garantir uma relação contratual mais equitativa.

Diante da complexidade inerente aos contratos de adesão bancários, a pergunta que norteia este estudo é: de que forma as características específicas desses contratos podem gerar assimetrias nos direitos do consumidor?

Este trabalho está estruturado em seis capítulos. O primeiro apresenta a introdução, contextualizando a temática. O segundo aborda os direitos do consumidor e uma contextualização geral. O terceiro capítulo tratará do conceito de contrato, analisando suas variedades e os critérios necessários para sua legalidade. O quarto capítulo analisa uma abordagem do Código de Defesa do Consumidor acerca dos contratos de adesão e contratos de adesão bancária, bem

como, formas para que o consumidor/cliente se proteja de potenciais vícios na relação de contratual. O quinto capítulo traz a análise jurisprudencial. O sexto e último capítulo traz as considerações finais, apontando possíveis contribuições e caminhos para a proteção efetiva dos direitos do consumidor nos contratos de adesão bancários.

A importância desta pesquisa reside na necessidade de compreender e questionar as nuances das relações contratuais entre consumidores e instituições bancárias, visando contribuir para uma maior proteção jurídica dos consumidores nesse contexto. A relevância transcende o âmbito acadêmico, alcançando a sociedade ao propor reflexões que podem impactar positivamente as práticas contratuais e as políticas regulatórias.

Para conduzir esta pesquisa, será empregada a abordagem hermenêutica, que visa interpretar as normas do direito do consumidor a fim de compreender os valores que a fundamentam. Quanto aos procedimentos, será utilizada a metodologia exploratória, que envolverá a análise de obras bibliográficas relacionadas ao tema, contribuindo para a consecução dos objetivos propostos neste projeto.

## 2 DIREITO DO CONSUMIDOR: CONTEXTUALIZAÇÃO GERAL

Atualmente, nossa sociedade está fortemente centrada em princípios econômicos, destacando assim a importância das relações de consumo para o progresso de diversos segmentos. Dentro desse cenário, este capítulo tem o propósito de explorar e contextualizar a evolução das sociedades orientadas para o consumo, discutindo algumas noções fundamentais relacionadas ao direito do consumidor, além de seu sistema de proteção.

### 2.1 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC) E OS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O chamado "Direito do Consumidor", frequentemente abreviado como CDC, é um campo relativamente novo do direito que teve sua origem com a promulgação da Lei 8.078/1990. Sua principal finalidade é proteger os indivíduos considerados vulneráveis, notadamente os consumidores, em todos os aspectos de suas relações jurídicas com os fornecedores, que geralmente são profissionais, empresários ou comerciantes. As normas de proteção e defesa do consumidor surgiram essencialmente devido à necessidade de estabelecer uma igualdade de direitos entre partes que, por natureza, não possuem a mesma posição ou poder em se tratando de uma relação de consumo, garantindo que os consumidores não sejam colocados em desvantagem nas transações comerciais (JUNIOR, 2017).

O instrumento surge como um mecanismo essencial para assegurar ao consumidor proteção diante de práticas em que a parte mais poderosa na relação busca impor condições desfavoráveis, potencialmente resultando em dívidas ou obrigações impossíveis de serem cumpridas. Esse risco é particularmente acentuado no ambiente virtual, onde os participantes mais vulneráveis enfrentam pressões relacionadas à celeridade na prestação de serviços. Nesse contexto, Tartuce (2019), em sua obra, aborda a legislação de proteção frente às transações realizadas sem a presença física das partes, especialmente aquelas conduzidas por meio da internet.

Código de Defesa do Consumidor aos contratos eletrônicos. Anote-se, por oportuno, que um dos projetos de reforma da última lei visa a regulamentar a contratação eletrônica. Por meio do Projeto de Lei 281/2012, em curso no Senado Federal, a Lei 8.078/1990 tende a receber um capítulo próprio relativo à contratação eletrônica, pela introdução dos arts. 44-A a 44-F. De acordo com a primeira norma projetada, “Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico e à distância, visando fortalecer a sua confiança e assegurar a tutela efetiva, com a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais. Parágrafo único. As normas desta Seção aplicam-se às atividades desenvolvidas pelos fornecedores de produtos ou serviços por meio eletrônico ou similar”. Nesse contexto, quanto ao

mundo cibernético ou digital, sempre um assunto importante vem à tona, qual seja, a formação do contrato pela via eletrônica, pelo ambiente virtual, pela web. (TARTUCE, 2019).

No contexto da definição de relação jurídica de consumo, Cavalieri Filho (2014, p.29) descreve como "qualquer interação social regulamentada pelo ordenamento jurídico, ou seja, por uma fonte normativa."

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) não fornece uma definição precisa para o conceito de "relação de consumo", em vez disso, ele aborda os elementos subjetivos e objetivos que caracterizam essa relação. Quando se refere ao elemento subjetivo, o CDC considera a presença do consumidor, do fornecedor e do consensualismo, o qual implica que todas as partes envolvidas concordam em estabelecer um acordo sem prejuízos, assegurando uma relação justa e isenta de vícios que afetem a igualdade de todos os participantes (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2022).

De acordo com Almeida (2019, p.70), o elemento objetivo na dinâmica da relação de consumo pode ser descrito como o acordo formalizado entre as partes, funcionando como um instrumento que oficializa e materializa o vínculo jurídico. Este acordo pode abranger uma variedade de bens, incluindo aqueles móveis, imóveis, tangíveis, intangíveis e todos os elementos que representam o cerne da relação jurídica.

Para que uma relação de consumo seja reconhecida, a presença simultânea dos elementos subjetivos e objetivos é fundamental. Os elementos subjetivos incluem o consumidor, agindo como o sujeito ativo, protegido pelas normas delineadas no Código de Defesa do Consumidor (CDC), e o fornecedor, representando o sujeito passivo, que oferece produtos ou serviços no mercado de consumo. Portanto, os produtos e serviços em questão são os pilares objetivos que compõem a estrutura da relação de consumo (ALMEIDA, 2019).

O objeto dessa relação é a aquisição de um serviço ou produto. Nessa perspectiva, o CDC atua como um instrumento legal que estabelece um equilíbrio de poder entre as partes, protegendo os direitos do consumidor e estabelecendo responsabilidades para o fornecedor (NUNES, 2022).

A ausência de qualquer destes componentes impede a caracterização da relação como de consumo, e consequentemente, exclui a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O estudo aprofundado do CDC é uma das principais abordagens para se obter uma compreensão aprofundada desse sistema normativo estabelecido pela lei, cujo propósito primordial é a salvaguarda dos direitos do consumidor (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2022).

Além disso, é importante destacar que a distinção clara entre relações de consumo e outras formas de relações jurídicas é fundamental para garantir a eficácia das proteções oferecidas aos consumidores pelo CDC. Isso também promove a clareza nas obrigações das partes envolvidas em transações de consumo, garantindo um ambiente de negócios mais justo e transparente. Portanto, a compreensão precisa desses elementos é essencial para a aplicação adequada da legislação e para a defesa dos direitos dos consumidores (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2022).

A Lei nº 8.078/1990, mais conhecida como o Código de Defesa do Consumidor, adota um sistema de proteção flexível, fundamentado em formulações amplas e conceitos jurídicos de aplicação aberta, permitindo que seus princípios se ajustem às particularidades de situações específicas (NUNES, 2016).

Conforme Amorim e Tartuce (2014), é esclarecedor empreender uma análise dos requisitos, comparando o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que muitos dos princípios e conceitos presentes na codificação civil de 2002 têm suas raízes na Lei nº 8.078/1990. Esses autores argumentam que, considerando as diferentes origens históricas e políticas dos princípios, o CDC estava inicialmente distante do Código Civil de 1916, uma situação que passou por mudanças significativas com a entrada em vigor do Código Civil de 2002.

Segundo a análise de Marques, Benjamin e Bessa (2022), o Código de Defesa do Consumidor (CDC) assume a forma de uma lei fundamentada em princípios. Em resumo, é uma legislação que se baseia em princípios essenciais que orientam a interpretação e a aplicação de suas disposições. O CDC se caracteriza como um corpo normativo de proteção que visa à defesa dos consumidores, cumprindo um papel de relevância no âmbito do interesse social e da ordem pública. Além disso, o CDC encontra seu respaldo na Constituição Federal, agindo de maneira intervencionista ao estabelecer diretrizes claras e regras específicas para regular o mercado de consumo.

Nesse contexto, Nunes (2016) destaca que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma legislação principiológica que tem como finalidade a concretização dos princípios constitucionais de defesa e proteção do consumidor em um nível infraconstitucional. Entre esses princípios, o direito à informação assume um papel de destaque, representando uma exigência que precede o início de qualquer relação de consumo. A informação, portanto, emerge como um componente vital de produtos e serviços, os quais não podem ser disponibilizados no mercado sem a devida provisão de informações relevantes. Esse direito é expressamente contemplado no artigo 4º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, como segue:

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, atendidos os seguintes princípios:

[...]

IV - Educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; (BRASIL, 1990).

Na dinâmica da relação de consumo, repousa sobre o fornecedor a responsabilidade fundamental de fornecer informações completas e minuciosas sobre os produtos e/ou serviços que coloca à disposição dos consumidores. Isso constitui um direito elementar estabelecido pela Lei nº 8.078/90 e, juntamente com o direito à transparência, promove uma abordagem transformadora no que diz respeito aos produtos e serviços disponibilizados no mercado (TARTUCE, 2019).

Vejamos o art. 12 da Lei nº 8.078 de 1990:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, **e o importador respondem, independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, **bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos**.

Diante do exposto, é evidente que a informação se erige como um elemento essencial nessa relação de consumo, de tal forma que a oferta de produtos e serviços no mercado se torna inadmissível sem a sua presença. Amorim e Tartuce (2014) destacam que a igualdade negocial é a pedra angular que garante a paridade de condições no momento da celebração ou da consolidação das relações patrimoniais jurídicas. Isso encontra respaldo na norma disposta no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a qual estabelece o princípio do tratamento igualitário a todos os consumidores, consagrando, assim, a equidade nas transações.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a **igualdade nas contratações**;

A fim de criar ferramentas que combatam práticas abusivas no âmbito do mercado de consumo, o artigo 4º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), institui os alicerces da Política Nacional das Relações de Consumo.

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 (BRASIL, 1990).

A Política Nacional das Relações de Consumo, conforme estabelecida no CDC, orienta as diretrizes e princípios que devem permear as interações comerciais entre consumidores e fornecedores. Ela busca garantir que tais relações se desenvolvam em um ambiente que favoreça a justiça, a igualdade e a transparência, coibindo condutas que violem os direitos do consumidor e promovendo a observância da boa-fé como um princípio fundamental (ALMEIDA, 2019).

O artigo 6º, inciso V, do referido dispositivo legal, estabelece como um dos direitos fundamentais do consumidor o acesso à "prevenção e reparação efetivas de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos" (BRASIL, 1990). É perceptível que essa disposição se destina a garantir a precaução diante de práticas abusivas que possam prejudicar os direitos do consumidor, incluindo situações como o uso indevido de propriedade industrial ou a prática de concorrência desleal (MIRAGEM, 2016).

Conforme observado por Neto (2018), a coibição rigorosa e eficaz de tais práticas abusivas tem um caráter sancionatório que visa a punir e, ao mesmo tempo, dissuadir a ocorrência de futuros atos abusivos. É relevante destacar o papel desempenhado por instituições como o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) na promoção da proteção econômica e pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) no contexto do registro de marcas, patentes e outros aspectos relacionados à propriedade industrial.

Essas instituições desempenham um papel fundamental na aplicação e fiscalização das leis relacionadas à concorrência desleal, abuso de propriedade industrial e outras práticas que prejudicam os consumidores e o mercado em geral. Elas têm a capacidade de impor sanções e medidas corretivas, garantindo que as empresas que atuam de maneira antiética ou abusiva sejam responsabilizadas por suas ações (MIRAGEM, 2016).

Em razão das constantes mudanças sociais e econômicas, a análise das relações de consumo é crucial para evitar que as normas estabelecidas se tornem obsoletas e inadequadas para regular as interações entre fornecedores e consumidores. Portanto, a busca por uma relação equilibrada e justa assegura tanto a proteção e garantia dos direitos do consumidor como a viabilidade das transações comerciais, incluindo aquelas que ocorrem no ambiente digital, como o comércio eletrônico (Nunes, 2016).

Nesse contexto, o Estado desempenha um papel de supervisão, regulamentação e proteção dos consumidores, garantindo que as relações de consumo ocorram de maneira transparente e justa, em consonância com os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor

e outras leis aplicáveis. Isso, por sua vez, contribui para a criação de um ambiente de consumo que seja benéfico tanto para os consumidores quanto para os fornecedores, promovendo a confiança e a sustentabilidade no mercado.

## 2.2 ELEMENTOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a legislação fundamental no âmbito deste tema, as relações de consumo são caracterizadas por quatro elementos essenciais: consumidor, fornecedor, produto e serviço. Para simplificar a apresentação e torná-la mais didática, neste trabalho monográfico, esses elementos serão agrupados em duas categorias distintas. O primeiro grupo abrange os elementos subjetivos da relação de consumo, que são o consumidor e o fornecedor. Por outro lado, o segundo grupo compreende os elementos objetivos da relação de consumo, ou seja, o produto e o serviço (NUNES, 2022). A análise que segue se concentrará nos elementos subjetivos, que são voltados para os sujeitos envolvidos na relação de consumo: o consumidor e o fornecedor.

No que se refere à figura do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) define, em seu artigo 2º, que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). Assim, a lei estabelece, em sua abertura, o conceito do consumidor padrão, estritamente entendido como aquele indivíduo que adquire ou utiliza um produto ou serviço para fins pessoais.

É relevante destacar que essa definição abrangente de consumidor, que inclui tanto pessoas físicas quanto jurídicas, reflete a amplitude do âmbito de aplicação do CDC. O código não se limita apenas a proteger indivíduos que adquirem bens ou serviços para uso pessoal, mas também abarca situações envolvendo empresas e outras organizações que atuam como destinatárias finais de produtos ou serviços em suas operações cotidianas (NUNES, 2022).

O parágrafo único deste mesmo dispositivo legal destaca a existência dos consumidores equiparados, ou seja, aqueles que, embora não se enquadrem na definição padrão de consumidor, são equiparados a consumidores em certas situações. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) não limita a definição de consumidor equiparado ao que está estabelecido no caput do artigo 2º. Ele também reconhece a existência desses consumidores em outros artigos, como nos artigos 17 e 29 (BRASIL, 1990).

Notavelmente, no que concerne ao consumidor abordado no artigo 29, é evidente que a disposição legal abrange todas as pessoas que se encontram em uma situação de vulnerabilidade diante das práticas comerciais. O artigo engloba uma coletividade de indivíduos que estão

expostos a essas práticas comerciais, reconhecendo aqueles que fazem uso de produtos ou serviços como consumidores potenciais. Essa abordagem ampla e inclusiva visa garantir que todas as pessoas que estejam expostas a práticas comerciais desleais ou que façam uso de produtos e serviços em seu cotidiano estejam amparadas pelas proteções estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso é fundamental para assegurar que, mesmo aqueles que não adquiriram diretamente um produto ou serviço, possam contar com os mecanismos legais de proteção em caso de problemas ou prejuízos decorrentes das práticas comerciais (ALMEIDA, 2019).

Como meio de fornecer uma base sólida para os conceitos apresentados, consideremos um cenário alternativo. O consumidor *stricto sensu*, neste caso, seria alguém que adquiriu um novo smartphone para uso pessoal, comprando-o de uma loja de eletrônicos. Nesse contexto, o indivíduo adquiriu um produto como destinatário final (ALMEIDA, 2019).

Por outro lado, o consumidor equiparado seria alguém que, estando em sua residência, sofreu ferimentos e danos materiais devido a um defeito no smartphone de um amigo, que explodiu inesperadamente. O consumidor equiparado não adquiriu o smartphone, nem tinha qualquer vínculo contratual com a loja de eletrônicos. No entanto, de acordo com o CDC, ele se enquadra como vítima de um acidente de consumo (FERREIRA, 2022).

É importante destacar, desde já, que o conceito de consumidor é objeto de controvérsia e, como resultado, três abordagens conflitantes competem no que diz respeito a essa definição.

A primeira corrente é conhecida como a teoria maximalista ou objetiva, onde se entende que o consumidor é aquele que fecha o ciclo produtivo, abrangendo todas as pessoas que utilizam um determinado produto, independentemente de sua natureza jurídica ou categoria. Com relação a essa definição, Humberto Theodoro Júnior explora o assunto da seguinte forma:

Já os maximalistas entendem o CDC como um Código geral sobre o consumo, aplicável a “todos os agentes do mercado, os quais podem assumir os papéis ora de fornecedores, ora de consumidores”. Desta forma, ampliam sobremaneira a noção de consumidor, adotando um critério puramente objetivo (THEODORO JR, 2020, p.7)

Por outro lado, a corrente finalista ou subjetiva estabelece uma definição mais restrita do consumidor, identificando-o como aquele que utiliza um bem como destinatário final, sem qualquer intenção de usá-lo para fins profissionais e sem a possibilidade de revendê-lo no mercado. De acordo com essa teoria, até mesmo as pessoas jurídicas são excluídas da categoria de consumidores quando utilizam um produto com o propósito de obter lucro em suas atividades comerciais (VARALLI, 2022).

Para uma compreensão mais clara, a doutrina tradicionalmente identifica a presença de três modalidades de vulnerabilidade, que desempenham um papel fundamental na relação de consumo. Essas modalidades são a vulnerabilidade técnica, a vulnerabilidade jurídica e a vulnerabilidade fática. Vulnerabilidade técnica: Refere-se à falta de conhecimento específico sobre o produto ou serviço objeto de consumo. Muitas vezes, os consumidores não possuem informações detalhadas sobre um produto ou serviço, o que os coloca em desvantagem quando se trata de tomar decisões informadas de compra. Isso pode ocorrer em áreas de produtos altamente especializados, onde o consumidor não possui o conhecimento técnico necessário para avaliar adequadamente suas escolhas. Vulnerabilidade jurídica: Envolve a falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico, bem como a compreensão insuficiente dos reflexos desses aspectos na relação de consumo. Consumidores podem se encontrar em situações complexas envolvendo contratos, questões financeiras ou litígios legais sem o entendimento adequado, o que pode resultar em decisões prejudiciais ou desfavoráveis. Vulnerabilidade fática: Refere-se a situações em que a insuficiência econômica, física ou mesmo psicológica do consumidor cria uma desigualdade significativa em relação ao fornecedor. A vulnerabilidade fática pode ser decorrente de limitações financeiras, de idade, de condições físicas ou de saúde mental que colocam o consumidor em desvantagem na relação de consumo (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2013, p. 99-103).

É relevante ressaltar que, além das três modalidades tradicionais de vulnerabilidade, existe um entendimento jurisprudencial que inclui a vulnerabilidade à informação, que pode ser considerada como um quarto aspecto de vulnerabilidade na relação de consumo. Portanto, a vulnerabilidade é, essencialmente, a condição de desvantagem que está associada ao direito material, enquanto a hipossuficiência representa a vulnerabilidade ampliada, que está mais relacionada ao direito processual. (ALMEIDA, 2019).

Com efeito, “na sociedade atual é na informação que está o poder, a falta desta representa intrinsecamente um minus, uma vulnerabilidade quanto mais importante for esta informação detida pelo outro” (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 106). Nesse contexto:

A informação, que era acessório (dever anexo de boa-fé), toma-se principal e é base da vinculação, em que o conjunto informacional e de aparências é valorizado a ponto de ser instrumento de defesa da dignidade da pessoa humana. Pensemos na vulnerabilidade que representa não dispor de uma informação alimentar, de que um determinado produto contém elementos geneticamente modificados, ou que um determinado produto legal de tabaco causa vício e danos a 50% de seus consumidores, qualquer a quantidade utilizada. São informações de boa-fé que um agente da sociedade detém e o outro não. A decisão de “informar” é a decisão de (dar) forma

e passar de seu âmbito ou campode domínio algo imaterial para o outro, a informação. [...] Em resumo, informação hojeé poder e é fonte de responsabilidade, a informação é divisão de riscos, significandojustamente compartilhamento, tornar comum (communicatio-ionis, comunico-are, communis) o conhecimento que um detém sobre o produto, o serviço, a maneira de usar ou o contrato. O CDC criou o vício da informação. Realmente, a informação é um instrumento de compensação da vulnerabilidade do consumidor, é valor econômico eé a fonte básica da vulnerabilidade (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2013, p. 107).

A terceira corrente da doutrina do consumidor é chamada de teoria finalista mitigada, aprofundada, moderada ou temperada. Essa abordagem busca atenuar a teoria subjetiva e inclui no conceito de consumidor pessoas que, em princípio, não seriam consideradas merecedoras da proteção do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso ocorre em situações em que a vulnerabilidade é tão acentuada que é capaz de criar um desequilíbrio significativo na relação contratual. Essa teoria finalista mitigada reconhece que a proteção do consumidor deve ser estendida a indivíduos que, embora não se enquadrem estritamente na definição tradicional de consumidor, estão em situações de extrema vulnerabilidade e, portanto, merecem a proteção legal para equilibrar as relações contratuais (FERREIRA, 2022).

Portanto, o conceito de consumidor no contexto jurídico abrange não apenas aqueles que efetivamente comprem um produto ou serviço, mas também aqueles que têm o potencial de estabelecer uma relação de consumo, desde que cumpram os critérios essenciais estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Esses critérios incluem, entre outros, a destinação final do bem ou serviço e a vulnerabilidade do consumidor na relação, elementos que desempenham um papel fundamental na proteção dos direitos do consumidor. Portanto, o conceito jurídico de consumidor vai além da mera aquisição e envolve considerações mais abrangentes que visam garantir a justiça e a equidade nas relações de consumo (NEVES e TARTUCE, 2020).

Analisando o segundo elemento subjetivo, o fornecedor, conforme estabelecido no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), engloba uma ampla gama de atores no mercado.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Para uma compreensão mais clara, de acordo com o ensinamento de Tartuce (2018, página 91),

Ainda, para a visualização da atividade do fornecedor, pode servir como amparo o art. 966 do Código Civil, que aponta os requisitos para a caracterização do empresário, in verbis: “Considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade

econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços.” Na doutrina empresarial, merecem atenção os comentários no sentido de que não se pode falar em atividade quando há o ato ocasional de alguém, mas, sim, em relação àquele que atua “de modo sazonal ou mesmo periódico, porquanto, neste caso, a regularidade dos intervalos temporais permite que se entreveja configurada a habitualidade”. A mesma conclusão serve para a relação de consumo, visando a caracterizar o fornecedor de produtos ou prestador de serviços, em um mais um diálogo de complementaridade entre o CDC e o CC/2002. Ato contínuo de estudo, a atividade desenvolvida deve ser tipicamente profissional, com intuito de lucro direto ou vantagens indiretas. A norma descreve algumas dessas atividades, em rol meramente exemplificativo (*numerus apertus*), eis que a Lei Consumerista adotou um modelo aberto como regra dos seus preceitos.

Verifica-se que o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor amplia a compreensão de quem pode ser considerado fornecedor de produtos e serviços. Nesse contexto, podemos concluir que tanto pessoas jurídicas quanto físicas têm a possibilidade de serem caracterizadas como fornecedores (1990).

De acordo com Almeida (2019), o fornecedor pode ser definido como aquele que, de maneira habitual, fornece bens e mercadorias a comerciantes ou estabelecimentos, atendendo às necessidades de consumo destes. Ainda de acordo com o autor, essa abordagem demonstra a amplitude do conceito de fornecedor, conforme delineado no Código de Defesa do Consumidor (CDC), que engloba uma ampla variedade de pessoas e entidades que desempenham um papel crucial na disponibilização de produtos e serviços no mercado.

A amplitude do conceito de fornecedor reflete a importância de responsabilizar todos os participantes do mercado que desempenham um papel na oferta de bens e serviços aos consumidores. Garantir a conformidade com as disposições do CDC é essencial para assegurar a proteção dos direitos dos consumidores e a integridade das relações de consumo. Portanto, a definição ampla de fornecedor é fundamental para manter um mercado justo e equitativo (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2022).

A referência à pessoa jurídica é relatada na conceituação tanto do consumidor quanto do fornecedor, independente de sua situação ou personalidade jurídica, pois toda pessoa jurídica poderá ser consumidora, como também fornecedora. A pessoa física preceituada na definição de fornecedor é identificada como aquela que presta serviços com um profissional, com remuneração e sem vinculação empregatícia, chamado profissional liberal. (CAVALIERI FILHO, 2014). Miragem (2016, p. 177) ainda acrescenta ser “correto indicar que são fornecedores, para os efeitos do CDC, todos os membros da cadeia de fornecimento, o que será relevante ao definir-se a extensão de seus deveres jurídicos, sobretudo em matéria de responsabilidade civil”.

No que tange ao conceito de profissionalidade, ele se configura pela prática habitual e

remunerada de uma atividade de fornecimento, mesmo que essa caracterização não esteja especificamente estipulada em lei. Dessa forma, a profissionalidade da atividade está intrinsicamente ligada à sua natureza econômica, uma vez que envolve a busca por vantagem financeira. É relevante notar, no entanto, que a essência da profissionalidade não se concentra exclusivamente na busca pelo lucro ou na remuneração direta. O aspecto fundamental reside na prestação de um serviço em troca de remuneração (CAVALIERI FILHO, 2014).

A presença do caráter profissional em uma atividade de fornecimento tem implicações significativas, uma vez que sujeita o fornecedor a obrigações e responsabilidades adicionais, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essas obrigações incluem a necessidade de fornecer informações claras e precisas sobre produtos e serviços, bem como a garantia de que os bens atendam a padrões de qualidade e segurança. Além disso, os consumidores contam com a proteção das disposições do CDC quando interagem com fornecedores profissionais, visando a manter a integridade e a justiça nas relações de consumo. Portanto, a análise do caráter profissional da atividade de fornecimento é fundamental para a aplicação eficaz do CDC e para garantir a proteção dos direitos dos consumidores (MARQUES, BENJAMIN, BESSA, 2022).

### 2.3 DIREITOS BÁSICOS E GARANTIAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) desempenha um papel fundamental na proteção das partes envolvidas nas relações de consumo, estabelecendo direitos e deveres que desempenham um papel crucial nessas interações. O CDC serve como uma âncora na sociedade contemporânea, fornecendo um conjunto claro de regras específicas que abordam uma ampla gama de questões, desde contratos e publicidade até a responsabilidade pela informação e ações coletivas. Esse conjunto de regulamentações, entretanto, muitas vezes levanta discussões acaloradas na interpretação de questões contratuais, no controle de cláusulas contratuais e em vários outros aspectos por ele estabelecidos. O CDC atua como um guia essencial para promover a justiça e o equilíbrio nas relações de consumo, garantindo que os direitos dos consumidores sejam respeitados e protegidos de forma adequada. (SANTANA, 2014).

Segundo Seixas (2015) a transição de uma visão individualista e liberal do direito civil para uma perspectiva social marca um importante desenvolvimento nas relações de consumo. Nessa nova abordagem, o direito é visto não apenas como um conjunto de regras para regular relações privadas, mas também como um instrumento fundamental para garantir equilíbrio e justiça nas interações entre fornecedores e consumidores no mercado. Nesse contexto, o Estado

desempenha um papel fundamental ao intervir nas relações de consumo. Essa intervenção tem o propósito de reduzir o espaço para a autonomia de vontade das partes envolvidas, impondo normas interpretativas que buscam restabelecer a igualdade e o equilíbrio de poder entre fornecedores e consumidores.

Essa mudança de paradigma reconhece a importância de proteger a confiança e as expectativas legítimas nas relações de consumo, garantindo que os consumidores não sejam explorados ou prejudicados por práticas comerciais desleais. Ao promover essa visão social do direito, o Estado visa assegurar que as relações de consumo sejam justas e equitativas, beneficiando a sociedade como um todo.(SEIXAS, 2015).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi instituído com o propósito de regular e fortalecer a proteção do consumidor, tendo como objetivo principal restabelecer o equilíbrio nas relações entre as partes envolvidas. Isso ocorre porque o Estado possui a responsabilidade de legislar sobre essas questões e de garantir a proteção do consumidor, como ressaltado por Seixas (2015).

Os direitos básicos encontram-se previstos no artigo 6º, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

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;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de

2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

De acordo com Santana (2014), a relação de consumo deve se fundamentar em princípios fundamentais, tais como lealdade, respeito, harmonia e, sobretudo, honestidade, que devem permear ambos os lados da interação. A observância dos direitos básicos é de vital importância para evitar conflitos relacionados à violação dos princípios humanos, uma vez que toda relação de consumo deve ser pautada na saúde e na integridade. A honestidade desempenha um papel crucial nesse cenário, sendo uma virtude essencial não apenas nas relações de consumo, mas também em todas as esferas da vida, visto que a honestidade é uma característica universal que deve ser inerente a todos os seres humanos.

Embora os direitos básicos sejam estabelecidos por lei, em casos concretos, pode ser necessário identificar e aplicar outras formas de reparação, como, por exemplo, a compensação por danos morais, quando o consumidor sofre algum tipo de agravo que merece ser reparado. A finalidade é garantir que os princípios e direitos do consumidor sejam respeitados, promovendo uma relação de consumo justa e equitativa (SANTANA, 2014).

Seixas (2015) destaca que, uma relação de consumo repousa fundamentalmente na confiança mútua, uma vez que o consumidor deposita sua confiança no fornecedor, acreditando que este detém um conhecimento mais amplo sobre o produto ou serviço em questão. Contudo, quando práticas abusivas entram em cena, a saúde dessa relação fica comprometida, uma vez que os princípios e direitos consagrados em lei não são respeitados e cumpridos integralmente. Nesse sentido, torna-se imprescindível que tais desvios sejam identificados, corrigidos e revistos, uma vez que a observância estrita desses princípios e direitos é imperativa e inegociável.

O progresso da sociedade tem sido fundamental para garantir o devido respeito ao consumidor nas relações de consumo, assegurando que todos os seus direitos fundamentais e garantias sejam plenamente exercidos. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 ratificou o compromisso com a defesa do consumidor, incluindo-o no artigo 5º, XXXII e no artigo 170, V, destacando a importância da proteção do consumidor por meio das leis vigentes. Esse reconhecimento constitucional é um passo significativo em direção à garantia de relações de consumo justas e equitativas. (BRASIL, 1988).

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:  
 XXXII — o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;  
 Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
 V - defesa do consumidor;

À medida que as relações jurídicas de consumo evoluem, torna-se evidente a desigualdade que surge, destacando a vulnerabilidade do consumidor em contraste com o fornecedor, que detém o controle sobre produtos e serviços. Isso ressalta a importância dos direitos do consumidor, elevando-os ao mesmo nível de relevância que os direitos fundamentais. (ALMEIDA, 2019).

De acordo com os direitos do consumidor mencionados anteriormente, é fundamental destacar que esses direitos incorporam as garantias dos consumidores. Nesse tipo de relação, os consumidores são geralmente a parte mais vulnerável, e, como tal, eles se beneficiam da proteção conferida pelo CDC. A vulnerabilidade é, por si só, uma garantia, uma vez que todos os consumidores são considerados vulneráveis e, portanto, essa classificação lhes assegura proteção. (NUNES, 2022).

Cavaliere Filho (2014) destaca que o artigo 6º do CDC, já citado anteriormente, estabelece uma visão abrangente dos direitos básicos do consumidor, deixando claras suas garantias. Quando o consumidor tem o direito de reivindicar, o Estado tem o dever de assegurá-lo. Dessa forma, o consumidor está protegido de todos os riscos que possam ser causados pelo fornecedor. Além disso, são garantidos ao consumidor a educação e a divulgação dos produtos e serviços, com informações claras e adequadas, prevenindo, assim, futuros desentendimentos.

Um exemplo comum de prática abusiva é a publicidade enganosa, na qual o consumidor é manipulado por informações falsas sobre o produto. Ele acaba sendo induzido ao erro e adquirindo um produto ou serviço acreditando que seja algo, quando, na realidade, é algo diferente e que não atende às suas expectativas. Ao adquirir um produto ou serviço, o cliente tem direito a uma garantia que visa protegê-lo. Essa garantia tem a finalidade de reparar danos causados pelos produtos ou serviços em um período específico. Essa garantia pode ser contratual, com cláusulas estabelecidas no contrato, ou legal, conforme estabelecido em lei (ALMEIDA, 2019).

Para Diniz (2015) a garantia legal, conforme definida no artigo 18 do CDC, estabelece a responsabilidade dos fornecedores perante os danos e vícios que possam afetar os produtos adquiridos pelos consumidores. Essa responsabilidade compreende a obrigação de realizar reparos e correções dos danos, dentro de prazos determinados, de modo a evitar prejuízos adicionais aos consumidores. Essa garantia legal representa um pilar fundamental, pois a partir dela

decorrem os princípios e direitos que norteiam e protegem os consumidores contra práticas desonestas e abusivas.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Assim, é evidente que o consumidor desfruta de uma proteção mais abrangente em comparação ao fornecedor, por ser o elo mais fraco, auferem de uma série de benefícios que são assegurados a todos os consumidores. Essas salvaguardas visam garantir que os consumidores não se sintam prejudicados nas relações de consumo e demonstram claramente seus direitos em relação aos produtos e serviços adquiridos.

### 3 DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

A importância da utilização desse instrumento protetivo as partes se evidencia quando consideramos que todos os contratos, sem exceção, são considerados negócios jurídicos. Na vida cotidiana, inúmeros contratos são celebrados na sociedade moderna, enfatizando a importância desse tema. Neste capítulo, iremos explorar o conceito de contrato, analisando suas variedades e os critérios necessários para sua legalidade.

#### 3.1 DOS NEGÓCIOS JURÍDICOS: BREVE ABORDAGEM

Antes de discutir as perspectivas de vários autores sobre os componentes que constituem a formação de um negócio, é essencial introduzir o conceito de negócio jurídico e elucidar as teorias objetivistas e voluntaristas relacionadas a ele. O negócio jurídico representa a principal manifestação da autonomia privada, envolvendo a combinação de interesses das partes em busca de um propósito específico. Alguns exemplos típicos de negócios jurídicos incluem casamento e testamento.

Ao definir o negócio jurídico, Monteiro e França (2016) afirmam que se trata de “ações humanas que produzem efeitos jurídicos em consonância com a vontade do agente que as práticas justamente para obter os resultados desejados”.

Segundo Lôbo (2020, p. 282, 283), “Em seu cotidiano [...] a pessoa insere-se constantemente em relações jurídicas negociais, às vezes sem consciência disso. [...] O transporte público que toma, o alimento que adquire, a chamada telefônica que faz são situações existenciais apreendidas em negócios jurídicos.”

De forma mais concisa, o negócio jurídico representa a manifestação da autonomia privada, em que os indivíduos acordam entre si para defender seus próprios interesses, mediante a composição de vontades sobre um conteúdo legal. É um ato com o propósito de gerar efeitos jurídicos amparados pela lei e desejados pelas partes envolvidas (TARTUCE, 2017).

Ante ao exposto, entende-se que o negócio jurídico é todo fato jurídico que consiste em uma **declaração de vontade** à qual o ordenamento jurídico atribuirá os efeitos designados como desejados, desde que sejam respeitados os pressupostos de existência, os requisitos de validade e os fatores de eficácia.

### 3.2 DOS CONTRATOS: CONCEITO E REQUISITOS

Quanto à definição de contrato, o Código Civil de 2002 não apresenta uma definição precisa. Entretanto, os princípios gerais, as disposições preliminares e os aspectos relacionados à formação dos contratos estão estabelecidos nos artigos 421 a 434 dessa legislação.

Flávio Tartuce conceitua contrato:

De início, nota-se que o contrato é um ato jurídico bilateral, dependente de pelo menos duas declarações de vontade, cujo objetivo é a criação, a alteração ou até mesmo a extinção de direitos e deveres. Os contratos são, em suma, todos os tipos de convenções ou estipulações que possam ser criadas pelo acordo de vontades e por outros fatores acessórios. (TARTUCE, p. 855, 2020)

Entre os negócios jurídicos, os contratos se destacam como a modalidade mais proeminente, visto que são “aqueles por meio dos quais as pessoas combinam os seus interesses, constituindo, modificando ou solvendo algum vínculo jurídico” (RIZZARDO, 2020).

Em relação aos contratos, Paulo Lobo explica que eles são “a mais importante espécie de fatos jurídicos voluntários”, como sendo um negócio jurídico bilateral, resultante da concórdância das vontades das partes envolvidas, os contratos geram efeitos específicos (LÔBO, 2021).

O direito contratual é a parte da tecnologia jurídica que cuida dos meios para atender, de um lado, à racionalidade econômica no uso dos recursos escassos, e por outro, à justiça no amparo do contratante débil. Portanto, o contrato nada mais é do que, o encontro de vontades de duas ou mais partes, que produzem os efeitos jurídicos que criam, extinguem ou modificam os direitos ou obrigações devidas a essa convergência. No geral, os contratos são celebrados com pessoas jurídicas, instituições financeiras e o próprio Estado, existem várias espécies de contratos, que serão abordados detalhadamente. Todos possuem uma função social, servem como meio de circulação da riqueza, centro dos negócios e expansão capitalista (GONÇALVES, 2012).

Para Diniz (2015) nas relações contratuais decorrentes de vínculo jurídico existe uma repercussão socioeconômica e pessoal, que depende da vontade humana, sendo necessário a presença de requisitos subjetivos, objetivos e formais. Os contratos possuem uma função obrigacional e funcional, e são considerados como uma lei entre as partes, nos contratos, existe um sentido estrito e amplo, onde sempre devem existir o acordo de vontades.

[...] o contrato é um ato jurídico em sentido amplo, em que há o elemento norteador

da vontade humana que pretende um objetivo de cunho patrimonial (ato jurígeno); constitui um negócio jurídico por excelência. Para existir o contrato, seu objeto ou conteúdo deve ser lícito, não podendo contrariar o ordenamento jurídico, a boa-fé, a sua função social e econômica e os bons costumes. (TARTUCE, 2019, p. 26).

Com o passar dos anos, diversas modalidades de contrato foram surgindo. No Brasil, os contratos que independentemente da espécie são caracterizados como negócio jurídico que gera obrigações entre as partes. O Código Civil trata dos contratos jurídicos em seu artigo 425, que dispõe: “é lícito às partes estipular contratos atípicos, observadas as normas gerais fixadas neste Código” (BRASIL, 2002).

De acordo com Tartuce (2017) existem vários conceitos para contrato, porém, pode-se sintetizá-los como uma ideia de acordo de natureza patrimonial. Conforme o artigo 107 do Código Civil, o contrato é um negócio jurídico e, em regra, os negócios jurídicos não tem forma especial quando não prescritos em lei. A celebração de contratos é realizada diariamente entre as pessoas, mesmo sem que estas se deem conta, como por exemplo: um contrato de compra e venda na aquisição de um caderno, ou o contrato de depósito realizado no momento em que estaciona um veículo na vaga de algum shopping.

Conforme a visão de Paulo Lôbo (2021), a concepção de fato jurídico abrange não somente o Direito Civil, mas estende-se a todas as áreas do Direito, quer sejam públicas ou privadas, “o fato jurídico é o fato do mundo da vida ou do mundo da natureza que o direito selecionou para si para fins de regulação de condutas das pessoas [...] ou para conhecimento [...]”

Segundo Tartuce (2017) o contrato unilateral é aquele onde apenas um dos contratantes assume deveres em face ao outro, como no caso da doação simples e pura, onde apenas o doador tem dever e o donatário apenas auferir as vantagens. Outros exemplos são o mútuo, o depósito, o comodato, a fiança e o mandato.

Gonçalves (2017) define contrato bilateral como aquele que gera obrigações para ambos os contraentes de maneira recíproca e simultânea, de modo que ambos são credores e devedores uns dos outros (neste caso o contrato gera deveres e direitos para ambos, de forma proporcional).

Por fim, o contrato plurilateral é aquele que envolve mais de duas partes, e todas possuem direitos e obrigações, na mesma proporção, como por exemplo: o seguro de vida em grupo de consórcio. Esses contratos tem como principal característica a rotatividade dos seus membros (TARTUCE, 2017).

Neves e Tartuce (2020) apontam que o contrato de doação com encargo ou modos ocorre quando existe uma prestação colocada à parte receptora. Cabe analisar que, apesar de haver

prestações para as duas partes, não se trata de contrato sinalagmático. Não haverá causalidade em uma das partes. Em caso de doação, encontra-se expresso no art. 538 do Código Civil de 2002, que se trata de liberalidade. O contrato de doação com encargo não pode ser considerado bilateral, trata-se de contrato unilateral imperfeito, pois traz ônus ao donatário.

Primeiramente, segundo Tartuce (2020) nota-se que, o contrato é um ato jurídico bilateral, que depende de pelo menos duas declarações de vontade, que visa a criação, alteração ou até mesmo extinção dos direitos e deveres. Em suma, os contratos são todos os tipos de estipulações ou convenções que possam ser criadas pelo acordo de vontades e por outros fatores acessórios.

Segundo Tartuce (2020) na doutrina atual, o contrato é um negócio jurídico e o conceito de negócio jurídico se insere na noção de contrato, visto que, o negócio jurídico é a manifestação da vontade, onde emite-se, observando os pressupostos de existência, eficácia e validade, produzindo os efeitos pretendidos pelo agente e admitido pelo ordenamento jurídico.

Conforme os fundamentos do direito contratual clássico, Venosa (2020), instrui sobre os princípios que orientam os contratos, são eles: autonomia da vontade; força obrigatória dos contratos; relatividade dos contratos; boa-fé objetiva; proibição de comportamento contraditório e função social do contrato.

A autonomia, encontra limites na função social do contrato. Essa função destaca que a destinação social deve prevalecer sobre cláusulas abusivas que possam prejudicar valores superiores, tais como moradia, vida, saúde, respeito e dignidade (RIZZARDO, 2020).

O princípio da força obrigatória dos contratos concede às partes um instrumento para compelir o contratante a cumprir o acordo ou suportar as consequências financeiras decorrentes de sua inobservância (VENOSA, 2020).

Já a relatividade dos contratos determina que as repercussões do que foi acordado não podem prejudicar ou beneficiar indivíduos alheios à relação contratual, afetando apenas os próprios contratantes (VENOSA, 2020)

O princípio da boa-fé objetiva estabelece que as partes devem agir com sinceridade e confiança, exigindo a colaboração mútua entre os contratantes para assegurar a execução mais eficaz do que foi acordado (GOMES, 2019). Vale ressaltar que, embora presente desde os primórdios judiciais no Brasil, sendo incorporado no Código Comercial de 1850 e subsequentemente codificado no Código Civil de 1916 (arts. 1.143 e 1.531), esse princípio não ostentava eficácia significativa, uma vez que as características da sociedade daquela época não demandavam sua aplicação plena.

Sobre isso, Stolze, Pamplona (2019) discorrem:

[...] a boa-fé que constitui inovação do Código de 2002 e acarretou profunda alteração no direito obrigacional clássico é a objetiva, que se constitui em uma norma jurídica fundada em um princípio geral do direito, segundo o qual todos devem comportar-se de boa-fé nas suas relações recíprocas. Classifica-se, assim, como regra de conduta. Incluída no direito positivo de grande parte dos países ocidentais, deixa de ser princípio geral de direito para transformar-se em cláusula geral de boa-fé objetiva. É, portanto, fonte de direito e de obrigações. (STOLZE, PAMPLONA, 2019, p. 44).

Deste entendimento resulta a proibição do comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*), promovendo a segurança jurídica nas relações legais, uma vez que os envolvidos são compelidos a adotar comportamentos consistentes, em conformidade com o princípio fundamental de convivência (VENOSA, 2020).

A função social do contrato, de acordo com Pereira (2018) “desafia a concepção clássica de que os contratantes tudo podem fazer”, uma vez que restringe a autonomia de vontade devido ao impacto do contrato em questões fora dele que tenham relevância social. Ainda segundo o autor:

A redação que vingou [do artigo 421 do Código Civil] deve ser interpretada de forma a se manter o princípio de que a liberdade de contratar é exercida em razão da autonomia da vontade que a lei outorga às pessoas. O contrato ainda existe para que as pessoas interajam com a finalidade de satisfazerem os seus interesses. A função social do contrato serve para limitar a autonomia da vontade quando tal autonomia esteja em confronto com o interesse social e este deva prevalecer, ainda que essa limitação possa atingir a própria liberdade de não contratar, como ocorre nas hipóteses de contratar.

Tendo em vista que o direito vê o contrato como um negócio jurídico, isso significa que esse acordo deve obedecer aos requisitos legais para que se forme, seja considerado válido e produza efeitos. Não há uma uniformidade na matéria, com cada legislação apresentando seus próprios requisitos formais. Assim sendo, nos tópicos subsequentes serão apresentados de forma sucinta os requisitos para validade dos contratos.

### **3.2.1 Requisitos para validade dos contratos**

Os negócios jurídicos possuem condições e requisitos para sua validade, portanto, devem preencher alguns requisitos para produzir efeitos. Para Gonçalves (2017) essas condições podem ser de duas espécies, e comum a todos os atos e negócios jurídicos, afiguram-se como de ordem geral, ou ainda, específicas dos contratos, definidas como de ordem geral, os requisitos encontram-se elencados no artigo 104 do Código Civil de 2002, sendo a capacidade do agente, objeto lícito, possível, determinável ou determinado e a forma prescrita ou não defesa

em lei (BRASIL, 2002). Por outro lado, na segunda espécie, os requisitos são específicos, como por exemplo: o acordo de vontades e o consentimento recíproco.

Nesta senda, os requisitos/condições para validade dos contratos estão distribuídos em três grupos: objetivos, subjetivos e formais, estes serão descritos de forma mais detalhada nos tópicos subsequentes.

### 3.2.1.1 Requisitos objetivos

Os requisitos objetivos, previstos no artigo 104, II do Código Civil de 2002, relacionam-se com o objeto do contrato, deve ser lícito, possível, determinável ou determinado. No que tange à licitude, de acordo com o art. 104, II do CC, entende-se que o objeto do negócio deve estar de acordo com a lei, a moral e os bons costumes, sob pena de ser considerado nulo (BRASIL, 2002).

Os negócios jurídicos possuem dois objetos: o primeiro, mediato, considerados os bens ou prestações sobre os quais incide a relação jurídica; e o segundo, imediato, baseado na conduta humana, denominado prestação, consiste na obrigação de dar, fazer ou não dever (GONÇAVES, 2017). É importante destacar que os artigos 150 e 883 do Código Civil, pautados no princípio de que ninguém pode se valer da própria torpeza, a anulação do contrato é vedada com base na torpeza bilateral ou no dolo, e o direito à repetição do pagamento eito na intenção de obter fim ilícito, proibido por lei ou imoral, impedindo até mesmo que os contratantes sejam ouvidos em juízo.

Quanto à possibilidade do objeto, o artigo 166, II, aduz que, quando este é impossível, o negócio celebrado será nulo. A impossibilidade do objeto aqui mencionado pode ser de dois tipos: físico ou jurídico, sendo que a primeira ocorre quando as leis naturais ou fiscais impedem o cumprimento parcial ou total da obrigação assumida. O impedimento absoluto/total decorre da assunção de uma obrigação absurda, fisicamente impossível de ser cumprida. Por outro lado, o impedimento relativo/parcial advém da assunção de uma obrigação que o devedor não tinha meios para cumprir, porém, que é realizada antes da adição contratual, o mesmo consegue adimplir a obrigação a que se encontrava subordinado (FERNANDES, 2016).

O segundo tipo, qual seja a impossibilidade jurídica do objeto advém da proibição legal expressa de se celebrar qualquer negócio jurídico sobre determinado bem, pode-se citar como exemplo: o artigo 426 do Código Civil de 2002, que veda expressamente a celebração de contratos que tenham como objeto a herança de pessoa viva. Em relação à determinação do objeto,

este deve ser determinado no exato momento da celebração do contrato, ou ao menos determinável, por sua quantidade e gênero, para que no momento da execução contratual. Esse objeto, que era incerto a princípio, tornar-se-á certo no momento da concentração (BRASIL, 2002).

Cumpra ainda mencionar que, embora não apresente previsão expressa em lei, a doutrina defende a existência de outro requisito de validade dos negócios jurídicos objetivos, consistente no valor econômico, preceituando que, o objeto do contrato deve ter um valor econômico, do contrário, portanto, se o objeto ou a sua quantidade foram irrisórios, de modo que, seu valor econômico não possa ser mensurado, o objeto será indiferente para o direito.

### 3.2.1.2 Requisitos subjetivos

Os requisitos subjetivos consistem: 1) na existência de duas ou mais pessoas que manifestam o desejo de contratar e possuam capacidade para praticar atos da vida civil; 2) na aptidão específica para contratar; e; 3) consentimento das partes. Em relação ao primeiro requisito, a capacidade genérica dos contratantes é tida como a capacidade das partes para praticar atos da vida civil, destaca-se que a incapacidade absoluta ocasiona a nulidade do contrato (artigo 166, I, do CC/2002) e a incapacidade relativa torna o contrato anulável (artigo 171, I, do CC/2002) (BRASIL, 2002).

Todavia, nos contratos em que uma ou mais partes são relativa ou absolutamente incapazes, a assistência ou representação dos seus curadores ou tutores podem garantir a validade do negócio jurídico (arts 1.634, inciso V; 1.747, inciso I e 1.781) (BRASIL, 2002). No caso das pessoas jurídicas, é necessário que haja a representação da mesma, a partir da pessoa física que detenha esses poderes, observando-se o estatuto.

Segue-se para a análise do segundo requisito, a aptidão específica para contratar trata-se da legitimidade e da ausência de impedimentos para a realização de certos negócios jurídicos. Portanto, é a capacidade especial, além da capacidade normal, e pode ser observado através dos artigos 1.647, 1.649 e 1.650, que tratam da outorga do cônjuge em casos específicos para que o negócio jurídico possa ser validado, casos onde há a falta da outorga o negócio torna-se anulável. Por fim, o terceiro requisito é o consentimento, que é o acordo de vontades, espontâneo e livre, que os contratantes devem ter após celebrar o contrato (FERNANDES, 2016).

Ainda de acordo com Fernandes (2016) quando não há um consentimento entre as partes, o negócio pode perder sua validade se comprovado erro, coação, dolo, lesão, fraude ou estado de perigo, que são hipóteses de defeitos do negócio jurídico ou vício. Neste ponto, cabe apresentar o que dispõe os artigos 107 e 111 do Código Civil de 2002, *in verbis*:

Art. 107. A validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir.

Art. 111. O silêncio importa anuência, quando as circunstâncias ou os usos o autorizarem, e não for necessária a declaração de vontade expressa (BRASIL, 2002).

Ante ao exposto, nota-se que os dispositivos supramencionados apresentam o consentimento, assim como o próprio contrato, pode ser tácito, ou seja, ocorrer de forma gestual, verbal, por escrito e até por mímica, ou por escrito, deve-se observar se a lei que regula aquele negócio jurídico exige uma forma específica para sua celebração.

Portanto, entende-se que quando a lei autoriza ou não dispuser acerca da forma como deve se dar o consentimento, a conduta do agente vale como manifestação tácita, tanto para aceitar quanto para recusar o negócio que pretendia-se celebrar.

### 3.2.1.3 Requisitos formais

Previsto no artigo 104, III do Código Civil, a forma é que se dá ser às coisas, isso quer dizer, é a forma como a vontade das pessoas é explicitada. Mas, essa forma deve estar de acordo com a prescrição legal, não sendo válido quanto à forma, se esta vai contra a disposição legal. Exemplificando, em alguns casos a lei permite que o contrato seja realizado de forma verbal, enquanto em outros, exige que seja realizado na forma escrita, ou seja, em cada negócio jurídico celebrado, há de se observar se este possui forma prescrita ou não defesa em lei, sob pena de nulidade (artigo 166, IV e V) (BRASIL, 2002).

Para Amorim e Tartuce (2014) existem dois sistemas à prova como requisito de validade do negócio jurídico, o consentimento, à liberdade da forma, o formalismo ou da forma obrigatória. Inicialmente, os direitos alemão e romano eram formalistas. Tempos depois, por influência do cristianismo e sob as necessidades do movimento comercial intenso da Idade Média, passaram do formalismo conservador para o princípio da liberdade de forma. Para o direito brasileiro, em regra, a forma é livre, portanto, ambas as partes têm liberdade para contratar por escrito, particular ou público, ou ainda, de forma verbal, como obrigatória para a validade do negócio jurídico. Geralmente, isso ocorre nos casos onde há necessidade de conferir maior seriedade e segurança ao negócio, por envolver diversos fatores que, sem essa forma escrita, causaria grande insegurança jurídica e até mesmo um certo desequilíbrio social.

O artigo 107 do CC/2002, dispõe que “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir (BRASIL, 2002)”. Neste contexto, nota-se que para o direito brasileiro, o consensualismo é a regra, tendo como exceção,

o formalismo. Insta ressaltar que, o artigo 221 do referido dispositivo preceitua, em alguns casos, a lei determina ainda a publicidade aliada ao formalismo, como requisito de validade do negócio jurídico, com o intuito de que o direito dos contratantes e de terceiros sejam resguardados (BRASIL, 2002).

Para perceber ainda mais a relevância da forma como requisito de validade dos negócios jurídicos, cabe transcrever o que aborda o artigo 366 do Código de Processo Civil (CPC) “quando a lei exigir, como da substância do ato, o instrumento público, nenhuma outra prova, por mais especial que seja, pode suprir-lhe a falta (BRASIL, 2015)”. Tem-se ainda o artigo 154 do CPC que aduz: “Os atos e termos processuais não dependem de forma determinada senão quando a lei expressamente a exigir, reputando-se válidos os que, realizados de outro modo, lhe preencham a finalidade essencial (BRASIL, 2015)”.

Ao analisar os dispositivos transcritos, é possível constatar que nos casos onde a lei estabelece uma forma especial para o negócio jurídico, esta deve ser observada, pois é prova substancial do negócio, sem esta, o negócio é nulo. A seguir, proceder-se-á a análise das duas espécies mais distintas, especial ou solene e livre. A forma livre, prevista no art. 107 do CC/02 é a mais utilizada entre as partes. Trata-se de qualquer meio de manifestação da vontade, que não é imposto pela lei obrigatoriamente. Como por exemplo, o acordo por meio de palavra, escrito particular ou público, mímicas, gestos, dentre outros (GONÇALVES, 2017).

Gonçalves (2016, p.29), disserta sobre a forma solene ou especial:

Forma especial ou solene, é a exigida pela lei, como requisito de validade de determinados negócios jurídicos. Em regra, a exigência de que o ato seja praticado com observância de determinada solenidade tem por finalidade assegurar a autenticidade dos negócios, garantir a livre manifestação da vontade, demonstrar a seriedade do ato e facilitar a sua prova

Ante ao exposto, a forma é classificada como “*ad solemnitatem*”, também conhecida como “*ad substantiam*”, ou ainda “*ad probationem tantum*”. Na primeira, pode se citar como exemplo o artigo 108 do CC/02 que trata da escritura pública para alienação de bens ou móveis, ocorre quando determinada forma é a substância do ato, ou seja, é fundamental para que a vontade produza efeitos. A segunda ocorre quando a forma busca facilitar as provas de que existe o ato, como por exemplo, o artigo 1.536 do CC/2002, uma vez que, a lavratura do assento de casamento no livro de registro não é essencial à sua validade, porém, facilita a prova do matrimônio (FIORI, 2017).

Não obstante, insta ressaltar que alguns autores não concordam com a distinção apresenta na presente pesquisa, com o argumento de que, não pode se ter de formar exclusivamente

impostas para provas dos atos. Visto isso, o capítulo seguinte aborda os contratos de adesão bancária sobre a perspectiva do CDC, verificando as proteções inerentes ao consumidor de acordo com as legislações vigentes.

## **4 OS CONTRATOS DE ADESÃO BANCÁRIA SOBRE A PERSPECTIVA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

No presente capítulo serão abordados os aspectos inerentes ao contrato de adesão, com o intuito de elucidar os questionamentos apresentados no decorrer deste estudo, apresentar-se-á uma abordagem do Código de Defesa do Consumidor acerca dos contratos de adesão e contratos de adesão bancária, bem como, formas para que o consumidor/cliente se proteja de potenciais vícios na relação de contratual.

### **4.1 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS CONTRATOS DE ADESÃO**

Para compreender o contrato de adesão, primeiramente é importante apresentar o conceito trazido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) que dispõe em seu art. 54: “o 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 (BRASIL, 1990)”. Com base nessa definição, o código implementa diversas disposições para proteger o aderente.

Uma das disposições é a oportunidade de revisão judicial das cláusulas abusivas nos contratos de adesão. Conforme salientado por Almeida (2015), a revisão judicial é um instrumento crucial para corrigir desigualdades na relação de contrato e assegurar a proteção do consumidor.

Todavia, apesar dessa impossibilidade de modificar ou discutir acerca dos conteúdos dos contratos, o artigo 47 do CDC dispõe que, as cláusulas contratuais serão interpretadas sempre de forma mais favorável ao consumidor. A Constituição Federal de 1988, traz em seu artigo 5º, XXXII e 170, V, que o Estado deve promover a defesa do consumidor, incluindo a proteção contra cláusulas abusivas que possam estar presentes em contratos de adesão. Conforme disciplina o art. 46:

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 do seu sentido e alcance (BRASIL, 1990).

Faria e Rosenvald (2016) afirmam que o conceito clássico de contrato, “fundado na condição de paridade entre sujeitos que definem o conteúdo normativo da regulação dos seus interesses, há muito não guarda conexão com a realidade do mercado”. E ainda acrescentam:

O surgimento da categoria do contrato de adesão é resultante do processo de fragmentação do conceito de contrato, abandonando-se a concepção monolítica do contrato em prol de paradigmas diversos, voltando-se a teoria contratual para o estabelecimento de critérios de diferenciação, de forma a compor adequadamente os princípios constitucionais (2016, p. 320-321).

Em suas observações, Diniz (2016) fornece exemplos de contratos que podem ser caracterizados como contratos de adesão: “É o que ocorre com os contratos de seguro, os de venda de grandes sociedades, os de transporte, os de fornecimento de gás, eletricidade, água, os de diversões públicas, os de consórcio, os de financiamento bancário”. E ainda acrescenta que o contrato de adesão apresenta três características: “predisposição das cláusulas, unilateralidade e rigidez”.

De acordo com Lisboa (2013) os contratos de adesão têm sua base sobre três características, sendo estas: 1) unilateralidade ou predeterminação, que consiste na elaboração prévia do contrato por uma das partes da relação contratual; 2) generalidade, pois trata-se de um contrato em massa, destinado a um número indeterminado de pessoas, contém cláusula-padrão, não sendo considerada a pessoa com que se está a contratar; 3) imutabilidade das cláusulas contratuais, ou seja, é o conteúdo do contrato que não será alterado pela vontade do aderente.

Por terem a unilateralidade como característica na sua elaboração, cabe a outra parte optar por aderir ou não os termos do contrato de adesão, é importante destacar que existem duas regras fundamentais para sua interpretação, a primeira encontra-se elencada no artigo 423 do CC/2002 que dispõe: “Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente (BRASIL, 2002)”.

A ambiguidade abordada no referido dispositivo legal é compreendida como aquela cláusula que traduz mais de um sentido em sua interpretação gramatical. Enquanto a contradição trata do conflito entre o conteúdo das cláusulas, de modo que, uma seja incompatível a outra. Assim, justamente pelo fato de o contrato de adesão ser elaborado de maneira unilateral, sem a possibilidade de discutir ou modificar as suas cláusulas, é que devem ser interpretadas as suas cláusulas contraditórias ou ambíguas de forma mais favorável a outra parte, ou seja, aquela que aderiu o contrato (MIRAGEM, 2016).

A segunda regra encontra-se descrita no artigo 424 do CC/2002: “Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio (BRASIL, 2002)”. O objetivo dessa disposição legal é proteger os direitos correlatos, que muitas vezes são excluídos por cláusulas padrão, naqueles contratos elaborados em práticas comerciais.

Portanto, por força desse artigo, anula-se as cláusulas que por exemplo, excluam a reparação por danos morais inerentes a defeito da coisa ou pela má prestação de serviços, bem como, as que excluam a indenização por evicção, vícios redibitórios, dentre outros.

## 4.2 DOS CONTRATOS BANCÁRIOS

Os contratos desempenham o papel de facilitadores na concretização de atividades econômicas. Isso não é diferente quando se trata de operações bancárias, onde a variedade de transações diárias resulta na elaboração de diversos contratos. As operações bancárias são regulamentadas por legislação específica, com o propósito de proteger os depositantes e salvaguardar a política monetária do governo nacional brasileiro. Dessa forma, compreende-se que os contratos bancários desempenham um papel crucial na formalização da relação entre a instituição bancária e o cliente. Após a celebração do contrato, o cliente concede autorização à instituição bancária para realizar transações econômicas de maneira eficiente (GONÇALVES, 2017).

Quanto à definição de contratos bancários, conforme a visão de Carlos Roberto Gonçalves (2017), isso se caracteriza por: “indicativa de um grupo de contratos em que uma das partes é o banco ou uma instituição financeira”. Portanto, para entender o que são contratos bancários, é essencial reconhecer que em uma das extremidades desse vínculo contratual, há a presença de um banco ou instituição financeira.

Estes contratos apresentam características distintas em comparação com outros acordos, como a sua uniformização através de cláusulas gerais, frequentemente elaboradas unilateralmente pelo banco e apresentadas ao cliente na forma de um contrato de adesão. Essa prática, segundo a Autora, decorre da complexidade do mercado financeiro e da necessidade de garantir a segurança jurídica das transações bancárias (PALMA, 2018).

Entretanto, a uniformização dos contratos bancários pode resultar na inclusão de cláusulas abusivas, prejudicando o consumidor e violando os direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor. Portanto, é essencial que o cliente compreenda as cláusulas que está concordando e, se necessário, busque a revisão judicial do contrato na esfera legal (NUNES, 2017).

Uma outra faceta relevante nos contratos bancários é a inclusão de juros e taxas, que incidem sobre o montante do empréstimo ou financiamento. A aplicação de juros e taxas é considerada legítima, desde que esteja em conformidade com os limites estabelecidos pela legislação e seja transparente e compreensível para o consumidor (COELHO, 2019).

O poder econômico do fornecedor, não deve ser encarado como um elemento absoluto nas relações de consumo, apesar de ser frequentemente presente nelas (FERNANDES, 2013).

Embora o contrato por adesão não seja, necessariamente, a expressão de poder econômico, é evidente que o predisponente se encontra em posição de vantagem ao definir de modo unilateral o conteúdo do contrato. De toda a sorte, sendo mecanismo de proteção ou de exercício de poder econômico, essas cláusulas, em rigor, tendem a ser mais favoráveis àquele que as criou, justificando-se, portanto, o controle sobre o conteúdo.

Salles (2020), destaca que esses contratos são regidos pelo Código Civil e pelas regulamentações do Banco Central do Brasil, as quais definem as obrigações e conjunturas para sua celebração e execução. O Banco Central do Brasil detém a responsabilidade de supervisionar as operações bancárias e impor sanções em casos de violação das normas do mercado financeiro. Portanto, entende-se que, eles só podem desempenhar suas atividades se estiverem autorizados pelo Banco Central do Brasil, e se forem estrangeiros, o exercício das duas atividades fica submetido ao decreto presidencial.

#### **4.2.1 Contratos de adesão: vantagens e desvantagens**

Existem muitas vantagens e desvantagens que os contratos de adesão podem trazer para ambas as partes dentro de uma relação comercial, sendo que o consumidor é principal prejudicado em caso de desequilíbrio. Conforme já relatado anteriormente, os contratos de adesão são pré-elaborados, portanto, as vantagens são usualmente a favor da parte bancária, que estabelece previamente todo o conteúdo do contrato. Sabe-se que, a diminuição dos custos e maximização dos lucros é uma das principais vantagens a serem apontadas em proveniência deles, pois as mesmas cláusulas previamente estipuladas servem para uma grande quantidade de consumidores, diminuindo assim os custos operacionais (GONÇALVES, 2017).

A agilidade nas negociações é outra grande vantagem a ser destacada, criando economia de tempo, uma vez que, as cláusulas já estariam prontas. Pode-se afirmar que nos dias atuais, esse tipo de contrato supre as necessidades práticas das relações econômicas devido a sua agilidade, facilidade e praticidade. Por esse motivo, esse tipo de contrato vem se tornando de grande relevância para a sociedade moderna, foi através de novos métodos como esse que as

relações comerciais obtiveram um maior desenvolvimento e conseqüentemente, a economia brasileira evoluiu (GONÇALVES, 2017).

Porém, apesar das vantagens destacadas, esse modelo de contrato também pode acarretar desvantagens para os contratantes, como por exemplo, diante do surgimento de cláusulas abusivas. É fato que, na maioria dos casos as desvantagens acabam acometendo o aderente, visto que, o mesmo não participa da elaboração das cláusulas contratuais, tendo apenas a opção de aderir ou não as condições impostas (LISBOA, 2013).

Um excesso de unilateralidade nos contratos resulta em desigualdade, ocasionando adversidade em relação aos interesses fundamentais do contrato e violando o princípio da "boa-fé" entre as partes. Assim leciona Zanetti (2012) acerca do princípio geral do equilíbrio contratual:

(...) passa a tutelar não meramente o equilíbrio econômico do contrato, mas também o equilíbrio da própria soma de direitos e obrigações que cada parte assume na relação contratual, preocupado, portanto, como a justiça intrínseca do ato negocial. (ZANETTI, 2012).

Desta forma, após compreender as principais vantagens e desvantagens de um contrato de adesão, nota-se que não é fácil obter um equilíbrio, mas que é necessário buscá-lo, visto que, esse modelo de contrato tem sido muito importante e necessário na sociedade atual.

#### **4.2.2 Os direitos do consumidor: da proteção contra cláusulas abusivas no contrato de adesão bancária**

A proteção ao consumidor bancário no Brasil vem sendo construída a partir da jurisprudência e doutrina, visando suprir a ausência de uma legislação específica em relação a responsabilidade civil das instituições bancárias. Esse aspecto é ratificado por Gonçalves (2017), ao afirmar que a existência de uma lacuna normativa, que remeta de forma direta à relação de consumo entre bancos e clientes, sob a égide da Constituição Federal de 1988 e a nova visão dos contratos é de extrema importância. As assertivas aludidas foram amenizadas pelo advento da Lei nº 8.078/1990, que representou um avanço na relação consumerista no país, trazendo à tona um amparo ao consumidor que até então não existia.

Seguindo essa perspectiva, Bruno Miragem esclarece que:

O direito básico do consumidor à proteção contra práticas e cláusulas abusivas constitui norma de grande relevância prática, considerando que a sistemática das normas

de proteção do consumidor orienta-se, em boa medida, na coibição do comportamento abusivo do fornecedor. (MIRAGEM, 2016, p. 216).

Para elucidar de vez o conceito de cláusulas abusivas, Miragem diz:

Por práticas abusivas considera-se toda a atuação do fornecedor no mercado de consumo, que caracterize o desrespeito a padrões de conduta negociais regularmente estabelecidos, tanto na oferta de produtos e serviços, quanto na execução de contratos de consumo, assim como na fase pós contratual. Em sentido amplo, as práticas abusivas englobam toda a atuação do fornecedor em desconformidade com padrões de conduta reclamados, ou que estejam em desacordo com a boa-fé e a confiança dos consumidores. (MIRAGEM, 2016, p. 217).

O rol do art. 51, do referido dispositivo, dispõe acerca das cláusulas abusivas consideradas nulas de pleno direito. São de caráter exemplificativo e não taxativo, vez que, significa que outras cláusulas, além das expressas no diploma legal podem ser consideradas abusivas, cabendo determinação na jurisprudência brasileira. O sistema Civil Ordinário prevê hipóteses para nulidade e anulabilidade, e o legislador conferiu a nulidade de pleno direito às cláusulas abusivas (BRASIL, 1990).

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 - subtraíam 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;
- 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.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIX - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

As invalidades abordadas no artigo 51 são consideradas ilícitas, uma vez que implicam algum tipo de abuso no direito contratual. Ao ser reconhecida a nulidade da cláusula e comprovado o dano ao consumidor, surge a responsabilidade civil por parte do prestador de serviço ou fornecedor (NEVES; TARTUCE, 2017, p.180).

Desta forma, toda vez que for identificado desequilíbrio entre as partes em uma relação contratual de consumo, o juiz tem plenos poderes para reconhecer e declarar a abusividade de determinada cláusula, “atendidos o princípio da boa-fé e da compatibilidade com o sistema de proteção ao consumidor” (BRASIL, 1990).

Os incisos IV, XV e o parágrafo 1º do artigo 51 do CDC desempenham um papel crucial na análise abrangente da validade das cláusulas de limitação. Eles orientam a interpretação do julgador, proporcionando-lhe uma flexibilidade ampliada durante a avaliação das cláusulas que possam ser consideradas abusivas nos contratos de consumo. Esse enfoque visa identificar possíveis desvantagens excessivas para uma das partes e verificar a compatibilidade com a boa-fé, fatores essenciais para a integridade da relação jurídica. É crucial ressaltar que nem todas as cláusulas de limitação do dever de indenizar são consideradas abusivas (BRASIL, 1990).

Ao examinar o próprio Código de Defesa do Consumidor, encontramos diretrizes concisas sobre as circunstâncias que justificam a utilização da cláusula de limitação do dever de indenizar. É fundamental considerar as características da pessoa jurídica consumidora, especialmente o tamanho de sua envergadura, a fim de aplicar adequadamente essa proteção. O objetivo é evitar qualquer forma de injustiça ou desequilíbrio nos contratos de consumo. De acordo com Nunes (2012), a consideração do "porte" da pessoa jurídica revela que:

É necessário que a pessoa jurídica consumidora seja também de porte razoável para que a cláusula limitativa possa ser negociada e inserida no contrato. Evidente que cada caso terá suas particularidades, na medida em que a norma se está utilizando de termos indeterminados, que remetem a situações concretas variáveis”. (NUNES, 2012, p.729, grifo do autor).

Lôbo (2017, p. 134) destaca a não distinção entre cláusulas abusivas e cláusulas ilícitas no fato em questão, mesmo ressaltando que as cláusulas ilícitas visam um propósito ilícito, enquanto as cláusulas abusivas, em uma relação contratual desequilibrada, concedem poderes

excessivos a uma das partes, tornando-a dominante na relação. "A consequência para ambas (cláusula ilícita ou cláusula abusiva) é a nulidade, porque são espécies derivadas do gênero ilicitude."

O artigo 6º, inciso V, que também defende o consumidor contra cláusulas abusivas, estipula que é um direito do consumidor: "a modificação das cláusulas contratuais gerais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas", isso representa uma exceção ao sistema de nulidade absoluta, pois concede ao juiz o poder de revisar e alterar cláusulas abusivas, incorporando-as ao contrato de consumo (FÉLIX, 2021).

Evidenciando a relação entre o cliente bancário, atuando como consumidor, e o banco, assumindo o papel de fornecedor, Previdelli (2018) esclarece que: "as instituições financeiras e demais agentes econômicos têm o lucro como alvo e, para o alcance das metas, adotam uma política competitiva, mais arriscada e que procure escapar aos controles".

Considerando o mencionado anteriormente, a importância de intervir de forma preventiva na regulamentação, monitoramento e supervisão bancárias é fundamental, tendo em vista que o objetivo final da entidade é única e exclusivamente o lucro. Sobre isso o Autor Souza Júnior (2019, p.32) explica:

Por fornecer o consumidor ante do alvo das instituições financeiras – o lucro. Por ser o lucro a finalidade fundamental das instituições bancárias, as normas são consignadas em contratos regidos por cláusulas econômicas nas quais são inseridas fórmulas matemáticas em que os resultados são nocivos à parte da relação mais frágil, o consumidor.

Certamente, o correntista (consumidor) fica na situação de desvantagem em relação ao fornecedor, pois esse estipula as cláusulas a seu alvedrio, o que gera um desequilíbrio contratual considerável. É imperioso acrescentar que, diante do uso violado da cláusula mandato, isto é, a cláusula concede ao credor o poder contratual de fazer líquida a dívida conforme o seu interesse e entendimento, sem necessidade de qualquer participação do devedor-consumidor, que somente assina o contrato e esta autorização "em branco", deixa-se de atender a dois princípios importantes da relação de consumo: transparência e confiança (GONÇALVES, 2017).

Portanto, para que se mantenha o equilíbrio da relação jurídica de consumo, "a lei impede que o dever de ressarcir por essas despesas, no caso de inadimplemento de uma parte, seja estabelecido apenas em desfavor do consumidor." O Código veda as cláusulas que "autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração (BRASIL, 1990)".

Enfim, cabe à jurisprudência brasileira examinar o conteúdo dos contratos bancários, segundo os seus critérios, observando, inclusive, a lista exemplificativa do Código de Defesa do Consumidor na medida que busca visualizar a possível existência de cláusulas abusivas, excessivas e ou onerosas que compõem os Contratos Bancários, preservando, dessa maneira, a boa-fé, a equidade e o equilíbrio nas relações contratuais.

## 5 ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL

O Superior Tribunal de Justiça tem se manifestado de maneira favorável à anulação de contratos de adesão que contenham cláusulas abusivas. Algumas decisões exemplificativas são as seguintes:

CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. CLÁUSULAS ABUSIVAS EM CONTRATO DE ADESÃO A CARTÃO DE CRÉDITO. MULTA ADMINISTRATIVA APLICADA PELO PROCON AO FORNECEDOR. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS PARA FINS DE REDUÇÃO DA SANÇÃO. INVIABILIDADE. SÚMULA 5/STJ. REEXAME DE PROVAS. DESCABIMENTO. SÚMULA 7/STJ. CONTRATO DE DURAÇÃO. INCIDÊNCIA DO CDC E DE SUAS ALTERAÇÕES. 1. O Procon-MG instaurou processo administrativo contra fornecedora de serviços de cartão de crédito, resultando na aplicação de multa por: cobrança de tarifa de administração; cobrança de taxa de emissão de boleto bancário para emissão mensal de fatura, independentemente de o pagamento ser realizado por meio de débito em conta, dinheiro ou cheque pós-datado; cobrança de tarifa de débito em conta corrente; contratação adesiva de cláusula de débito em conta corrente do cliente; cobrança de seguro por perda ou roubo do cartão; e envio de produtos e/ou serviços sem solicitação do consumidor. 2. Prática abusiva (lato sensu) é aquela que contraria as regras mercadológicas de boa e leal conduta com os consumidores, sendo, de rigor, sua prevenção, reparação e repressão. O Código de Defesa do Consumidor traz rol meramente exemplificativo de práticas abusivas (art. 39), cabendo ao juiz identificar, no caso concreto, hipóteses de violação dos princípios que orientam o microsistema. 3. Independentemente 22 do número de consumidores lesados ou do abuso de poder econômico pelo fornecedor, a presença da cláusula abusiva no contrato é, por si só, reprovável, pois contrária à ordem econômica e às relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor elenca as cláusulas abusivas de modo não taxativo (art. 51), o que admite o enquadramento de outras abusividades que atentem contra o equilíbrio entre as partes. 4. O Código de Defesa do Consumidor (e suas alterações) pode ser aplicado "ao contrato que se renovou sob sua égide e que, por isso, não pode ser qualificado como ato jurídico perfeito" (REsp 735.168/RJ, Rel. Ministra NANCY, TERCEIRA TURMA, DJe 26/3/2008.). 5. O Tribunal de origem, ao examinar as provas dos autos e interpretar o contrato, concluiu pela existência de cláusulas abusivas. Modificar o entendimento da instância ordinária, na via do recurso especial, encontra óbice nas Súmulas 5 e 7 do STJ. 6. A multa administrativa fixada pelo Procon é "graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor" (art. 57 do CDC). O reexame de sua proporcionalidade é vedado, em recurso especial, pela Súmula 7 do STJ. Recurso especial da CETELEM Brasil S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento parcialmente conhecido e, nessa parte, improvido. MAJORAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA APLICADA PELO PROCON. INVIABILIDADE NA VIA ESPECIAL. MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SÚMULA 7/STJ. 1. A multa administrativa fixada pelo Procon baseia-se em critérios como "a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor" (art. 57 do CDC). O reexame de sua proporcionalidade para majorá-la ou reduzi-la é vedado em recurso especial por exigir revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos (Súmula 7 do STJ). 2. A fixação da verba honorária sucumbencial compete às instâncias ordinárias, já que envolve a apreciação equitativa e a avaliação subjetiva do julgador no quadro fático dos autos (Súmula 7 do STJ). 3. Eventual desproporção entre o valor da causa e o valor fixado a título de honorários advocatícios nem sempre indica irrisoriedade ou exorbitância da verba honorária, pois a fixação desta envolve a análise da efetiva complexidade da causa e do 23 trabalho desenvolvido pelo advogado no patrocínio dos interesses da parte que representa. Agravo do Estado de Minas Gerais conhecido para negar seguimento ao recurso especial.

(STJ - REsp: 1539165 MG 2015/0146685-3, Relator: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 23/08/2016, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/11/2016 RSTJ vol. 245 p. 295).

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO PROCESSUAL DO POLO ATIVO. MINISTÉRIO PÚBLICO. MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE EM PROSSEGUIR COM A DEMANDA. TITULARIDADE ATIVA CONFIGURADA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÕES E PREMISSA FÁTICA EQUÍVOCADA. INEXISTENTES. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AFASTADA. JULGAMENTO ALÉM DO PEDIDO. PRINCÍPIO DA CORRELAÇÃO. INTERPRETAÇÃO LÓGICO-SISTEMÁTICA DA PETIÇÃO INICIAL. SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS. CONTRATO DE ADESÃO. EXCLUSÃO DE COBERTURA. CLÁUSULAS GÊNERICAS E ABSTRATAS. INTERESSE LEGÍTIMO DO CONSUMIDOR-ADERENTE. DESVANTAGEM EXAGERADA. CONFIGURADA. 1. Ação ajuizada em 09/10/03. Recurso especial interposto em 13/04/09 e atribuído ao gabinete da Relatora em 07/12/17. 2. Ação civil pública ajuizada sob o fundamento de que as exclusões impostas em contrato de adesão, denominado "Condições gerais para o seguro de acidentes pessoais coletivos", significam privilégios potestativos em favor da seguradora por meio de tratamento abusivo e discriminatório dos aderentes-consumidores. 3. O propósito recursal consiste em definir se: i) há negativa de prestação jurisdicional pelo Tribunal de origem; ii) o 24 julgamento ocorreu além do pedido formulado na petição inicial (ultra petita); iii) se o raciocínio judicial é contrário às regras comuns de experiência, aos costumes e a fatos notórios; iv) as cláusulas de contrato-padrão da seguradora violam o Código de Defesa do Consumidor, ao impor desvantagem exagerada aos aderentes consumidores. 4. O Ministério Público está autorizado a assumir a titularidade ativa da ação coletiva já em curso. Esta possibilidade não se restringe às hipóteses de desistência infundada ou de abandono da causa pela associação legitimada, mencionadas a título exemplificativo pelo legislador. Exegese do art. 5º, § 3º, da Lei 7.347/85. Precedentes. 5. Para caracterizar o vício previsto no art. 535, do CPC/73, não se confunde omissão com julgamento contrário aos interesses da parte. 6. Os embargos de declaração não são a via adequada para desconstituir o próprio conteúdo decisório do órgão julgador, muito menos para alterar o raciocínio estabelecido pelo Tribunal de origem para uma suposta adequação das estruturas que a parte reputa como mais desejáveis sob o seu ponto de vista. 7. Não há julgamento "ultra petita" quando o julgador realiza a interpretação do pedido formulado na petição inicial de forma lógico-sistemática, a partir da análise de todo o seu conteúdo. 8. Acidente pessoal é o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, e causador de lesão física, que, por si só e independente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte, ou a invalidez permanente, total ou parcial, do segurado, ou que torne necessário tratamento médico. Resolução n. 117/04, CNSP, da SUSEP. 9. Inserir cláusula de exclusão de risco em contrato padrão, cuja abstração e generalidade abarquem até mesmo as situações de legítimo interesse do segurado quando da contratação da proposta, representa imposição de desvantagem exagerada ao consumidor, por confiscar-lhe justamente o conteúdo para o qual se dispôs ao pagamento do prêmio. 10. É abusiva a exclusão do seguro de acidentes pessoais em contrato de adesão para as hipóteses de: i) gravidez, parto ou aborto e suas consequências; ii) perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie; e iii) todas as intercorrências ou complicações consequentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou 25 cirúrgicos. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, NÃO PROVIDO.

(STJ - REsp: 1635238 SP 2016/0278152-7, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 11/12/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/12/2018)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PLANO DE SAÚDE. CONTRATO DE ADESÃO. INTERPRETAÇÃO FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR. COBERTURA DA DOENÇA. TRANSPLANTE DE FÍGADO. EXCLUSÃO. IMPOSSIBILIDADE. NÃO PROVIMENTO. 1. Constando do

plano de saúde cobertura para tratamento da doença que acomete o segurado, a negativa de custeio do procedimento cirúrgico de transplante de fígado mostra-se injustificada e abusiva. 2. Ao assim decidir, o Tribunal a quo adotou posicionamento consentâneo com a jurisprudência desta egrégia Corte, no sentido de que, em se tratando de contrato de adesão submetido às regras do CDC, a interpretação de suas cláusulas deve ser feita da maneira mais favorável ao consumidor, bem como devem ser consideradas abusivas as cláusulas que visam a restringir procedimentos médicos. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(STJ - AgRg no AREsp: 53579 GO 2011/0151662-1, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 23/06/2015, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/08/2015)

Percebe-se que o Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, tem eliminado essa desvantagem exagerada que os consumidores enfrentavam em relação a cláusulas abusivas, equilibrando direitos e deveres de ambas as partes, mesmo em contratos unilaterais.

## 6 CONCLUSÃO

Com base nas informações expostas ao longo desta pesquisa, torna-se evidente que a complexidade da relação contratual transcende a mera formalidade do contrato ou suas cláusulas. O escopo subjetivo, abrangendo o bem social e as repercussões pós-negociação, ganha destaque, especialmente quando consideramos a possibilidade de questionamento judicial.

Esta análise revelou que, quando a aplicação irrestrita de uma cláusula prejudica a dignidade humana, comprometendo o mínimo existencial, sua abusividade é reconhecida pelos tribunais e pela maioria dos autores consultados nesta pesquisa. Na elaboração de cláusulas contratuais em contratos bancários, deve prevalecer a boa-fé, e condições contrárias a esse princípio serão consideradas abusivas.

Apesar do desenvolvimento significativo no controle e fiscalização do sistema bancário, observa-se que bancos e instituições financeiras ainda celebram contratos fraudulentos, repletos de cláusulas abusivas, ignorando os direitos do consumidor e causando prejuízos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) emerge como um guardião dos direitos e uma proteção ao consumidor, exigindo que o contrato seja cumprido com igualdade contratual. Contudo, os fornecedores, frequentemente, se aproveitam da falta de informação dos contratantes para impor cláusulas exorbitantes, desequilibrando a relação contratual.

Os contratos de adesão, embora ofereçam vantagens em termos de economia de tempo, podem também apresentar desvantagens quando os empresários inserem cláusulas que favorecem apenas uma das partes, prejudicando o consumidor. A presença de cláusulas pré-estabelecidas, em alguns casos, é considerada abusiva, resultando em uma relação excessivamente desequilibrada.

Diante disso, este trabalho busca refletir sobre a aplicabilidade irrestrita de cláusulas contratuais e a possibilidade de ocorrência de abusividade, ressaltando a importância de analisar cada caso concreto para verificar a violação do mínimo existencial.

Fica claro que o consumidor bancário está em posição de vulnerabilidade diante dos riscos dos produtos e serviços oferecidos pelas instituições financeiras. A regulação bancária e a defesa do consumidor precisam caminhar em sincronia para preencher a lacuna existente.

Em síntese, conclui-se que, apesar da busca pelo lucro, os bancos devem atuar com respeito aos seus clientes. A utilização do contrato de adesão para obter agilidade é permitida, desde que esteja fundamentada nos direitos do consumidor. O que deve ser erradicado são as cláusulas abusivas utilizadas por instituições financeiras para prejudicar os consumidores.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Curso de direito do consumidor**: com exercícios. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva Educação, 2015.
- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 7. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.
- AMORIM, Daniel; TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Nacional, 2014.
- BRASIL. Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.
- BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcelos; Marques, Claudia Lima; Bessa, Leonarod Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito comercial**: direito de empresa - Volume 2. 17ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Saraiva, 2019.
- Código de Defesa do Consumidor, 1990.
- DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: teoria geral das obrigações contratuais e extracontratuais. Volume 3. Ed. 31, São Paulo: Saraiva, 2015.
- FARIA, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **9. ed. Curso de Direito Civil**. Salvador: JusPodivm, 2016.
- FÉLIX, Jéssica da Costa. **Consequências das decisões judiciais na estipulação da taxa de juros em ações revisionais de contratos bancários**. 2021.
- FERNANDES, Wanderley. **Cláusulas de exoneração e de limitação de responsabilidade**. São Paulo: Saraiva, 2013.
- FERREIRA, Vítor Hugo do Amaral. **Tutela de efetividade no direito do consumidor brasileiro**. São Paulo: Editora RT, 2022.
- GAGLIANO, Pablo, S. e Rodolfo Mário Veiga Pamplona Filho. **Novo Curso de Direito Civil 4 - Contratos**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.
- GOMES, Orlando. **Contratos, 27ª Ed. Rio de Janeiro**: Grupo GEN, 2019. P. 2.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro**: contratos e atos unilaterais, volume 3. 13 ed. – São Paulo: Saraiva, 2016.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, Volume 3: Contratos e Atos Unilaterais**. – 14. ed. – São Paulo: Saraiva, 2017.

JUNIOR, José Luiz. **O CDC e a necessidade de tutelar a relação de consumo**. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2017/O-CDC-e-a-necessidade-de-tutelar-a-relacao-de-consumo>. Acessado em: 10/11/2023.

LISBOA, Roberto Senise. **Contratos**. 7. Ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

LOBO, Paulo Luiz Neto. **Direito civil: contratos**. V. 3. 7ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

LÔBO, Paulo Luiz Neto. **Direito Civil: parte geral**. v. 1. 10º Ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

LÔBO, Paulo Luiz Neto. **Direito Civil: volume 1: parte geral**. – 9 ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

LÔBO, Paulo Luiz Neto. **Direito Civil 3 - Contratos**. v. 3, Saraiva, 2017. E-book. 9788547229146. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547229146/>. Acessado em: 01/11/2023.

MARQUES, Claudia Lima. Benjamin, Antonio Herman V. Bessa, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 10 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022.

MINAS GERAIS. STJ. Relator: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 23/08/2016, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/11/2016 RSTJ vol. 245 p. 295.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MONTEIRO, Washington de Barros; FRANÇA, Ana Cristina de Barros Monteiro. **Curso de Direito Civil: parte geral**. v. 1. 45. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. E-book. p. 433-434.

NETO, Ernesto José Francisco. **Obsolescência programada: prática abusiva em desconformidade com a legislação e princípios consumeristas**. 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/70751/obsolescencia-programada-pratica-abusiva-em-desconformidade-com-a-legislacao-e-principios-consumeristas>. Acessado em: 01/11/2023.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves**. – 6. Ed. Rev., e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

NUNES, Luis Antônio Rizzatto. **Curso de direito do Consumidor**. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2016.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2022.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil: volume 3 – Contratos**. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PALMA, Juliana Bonacorsi de. **A boa-fé objetiva no direito contratual brasileiro**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

PREVIDELLI, Valentina Sartori; DA SILVA RODRIGUES, Fabio. **O comportamento de Compra do Consumidor Bancário**. Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 2, n. 1, 2018.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020, p. 2.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020, pg 19.

RIZZATTO NUNES, Luiz Antonio. **Curso de direito do consumidor**: com exercícios e respostas. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2017.

SALLES, Carlos Alberto de. **Manual de direito civil**: volume único. 11. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano Moral no Direito do Consumidor**. 2ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

SOUSA JUNIOR, Arão Teodomiro de. **Cláusulas abusivas nos contratos bancários**: o papel fiscalizador do Banco Central do Brasil (BACEN) junto as instituições financeiras. 2019.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil**: Teoria Geral dos Contratos e Contratos em Espécie 14. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2019.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil**: Direito das obrigações e responsabilidade civil. 15 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil**, v. 1: **Lei de Introdução e Parte Geral** – 13. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2017. E-book. Acesso restrito via Minha Biblioteca.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor, Direito Material e Processual**. 7ª edição, São Paulo: Ed. Método, GEN, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 10. ed. São Paulo: MÉTODO, 2020.

THEODORO JR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 10 ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. pg 7. 9788530992941. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acessado em: 20/09/2023.

VARALLI, Riccardo Marcori. **Direito do Consumidor**. 1ª ed. São Paulo: Rideel, 2022. Disponível em: <https://plataforma.brvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/203734/pdf/0?code=uZa0eog6zMdU31qImzHfb5FrSa5WRt54KpWQ51/L1AuZzG-CiXg/vRbeTDKUXDYSZNUGIm71VSPpeYobEhmeiQg>. Acessado em: 10/10/2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil – Contratos**, Vol. 3, 20ª Ed. São Paulo: Grupo GEN, 2020. P. 35 a 43

ZANETTI, Andrea Cristina. **Princípio do equilíbrio contratual**. São Paulo: Saraiva, 2012.