



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

THIAGO DA SILVA MORAIS

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

**FORTALEZA
2017**

THIAGO DA SILVA MORAIS

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Direito. Área de concentração: Direito Privado.

Orientador: Prof. Me. Yuri Cavalcante Magalhães

FORTALEZA

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- M826i Morais, Thiago da Silva.
 Instituição Financeira e o Direito do Consumidor / Thiago da Silva Morais. – 2017.
 67 f.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
 Faculdade de Direito, Curso de Direito, Fortaleza, 2017.
 Orientação: Prof. Me. Yuri Cavalcante Magalhães.
1. Direito do Consumidor. 2. Instituições Financeiras. 3. Cláusulas abusivas. 4. Contratos.
 I. Título.

CDD 340

THIAGO DA SILVA MORAIS

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Direito.
Área de concentração: Direito Privado.

Aprovada em ___ / ___ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Yuri Cavalcante Magalhães (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Sidney Guerra Reginaldo
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Mestranda Isabelly Cysne Augusto Maia
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Anastácio e Iraneide.

A minha futura esposa, Sulyane.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar a necessária força para conquistar mais esse objetivo.

Ao meu pai, Anastácio Soares, por sempre me apoiar em todas as minhas escolhas e por ser um grande exemplo de dignidade.

À minha mãe, Francisca Iraneide, pelo exemplo de vida, pelo amor, pelo companheirismo, pela incessante ajuda e pelo incentivo em mais esse passo alcançado.

À minha amiga, namorada e futura esposa Sulyane Monte, que me apoiou e me incentivou na conclusão deste curso, amparando-me nos momentos de angústia e de tristeza, e principalmente, incentivando-me nos instantes de solidão e de incertezas. Ela é minha fortaleza e minha inspiração para executar e para finalizar mais este ideal, de quem o amor, a compreensão e a persistência me impulsionaram a continuar lutando por mais esse objetivo.

Ao estimado chefe, Cleber Linhares, por se revelar um verdadeiro amigo, interessado no meu bem-estar, ouvindo-me em todos os momentos, além de me auxiliar com seus bons conselhos. Seu apoio foi fundamental desde o início, ofertando-me essenciais subsídios para obter grande êxito nessa etapa da minha vida.

Aos meus queridos amigos da Faculdade de Direito, em especial, Edson Maia, Adilânia Pinheiro e Evanildo Junior, pelos momentos de descontração e de apoio, sem os quais meus resultados não seriam os mesmos.

Ao mestre e orientador, professor Yuri Cavalcante Magalhães, por ter acreditado na temática debatida e por ter me auxiliado na evolução do presente trabalho.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, ajudaram-me a finalizar essa fase de grandes aprendizados e descobertas de tamanha importância para mim.

“Quem não luta pelos seus direitos não
é digno deles.” (Rui Barbosa)

RESUMO

A presente monografia aborda a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações contratuais de consumo em instituições financeiras e propõe-se a analisar o conceito do usuário de tal direito e de fornecedor estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Objetiva, também, refletir sobre os princípios e os direitos basilares instituídos na lei, para, em seguida, apontar os critérios de identificação e de constatação do abuso praticado em instituições financeiras. Discute-se, ainda, as implicações jurídicas dos contratos bancários que contêm cláusulas abusivas, em particular, os denominados contratos de adesão e as sanções impostas devido ao desequilíbrio contratual entre consumidor e fornecedor, objurgando os julgados nos quais é afastada a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. O primeiro tópico enfatiza os contratos, desde a sua evolução histórica ao modo de interpretação de tais tratados. O segundo tópico diz respeito ao Direito do Consumidor, destacando a evolução histórica dos seus direitos, visando a análise dos princípios contratuais que regem o código, além de perquirir a vulnerabilidade técnica, fática e jurídica do cliente que usufrui de serviços bancários. O último tópico avalia os contratos de adesão bancários e a sua interpretação, desde o seu advento às cláusulas abusivas nos contratos de instituições financeiras, discorrendo, por fim, sobre as posições favoráveis e contrárias ao empregar o referido código nos contratos bancários com base nos julgados sobre o tema.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Instituições Financeiras. Cláusulas abusivas. Contratos.

ABSTRACT

The current monograph is about the application of Consumer Defense Code in contractual relations of consumption in financial institutions and aims to analyze the concept of the user and provider of that right established by the Code. Also, it objectives to speculate about principles and fundamental rights instituted in the law, and then, to indicate standards of identifying and verifying the abuse practiced in financial institutions. It also discusses the legal implications of banking contracts that contains unfair terms, especially, those denominated adhesion contracts and the imposed sanctions due to contractual imbalance between user and provider, scolding the judged, in which it is moved away from applicability of the Consumer Defense Code. The first point emphasizes contracts, since the historic evolution of its rights until the way how to interpret these treated. The second point refers to Consumer Law, emphasizing the historic evolution of its rights, aiming the analysis of contractual principles that rules the code, in addition to investigate the technical, factual and legal vulnerability of the customer, who uses banking services. And the last point evaluates banking adhesion contracts and its interpretation, from its advent of unfair terms in the contracts of financial institutes, finally, discussing about positive and negatives positions to apply this code in banking contracts based on the judgments on the subject.

Keywords: Consumer Law. Financial Institutes. Unfair Terms. Contracts.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	CONTRATOS	12
2.1	A evolução histórica dos contratos	12
2.2	Princípios contratuais	16
3	CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	27
3.1	Aspectos fundamentais	27
3.2	Sujeitos da relação de consumo	31
3.3	Princípios	39
3.4	Direitos básicos do consumidor	46
4	INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DIREITO DO CONSUMIDOR	49
4.1	Ação Direta de Inconstitucionalidade 2591	50
4.2	Instituição financeira e lesão ao consumidor	52
4.3	Aplicação do Código de Defesa do Consumidor	58
5	CONCLUSÃO	62
	REFERÊNCIAS	65

1 INTRODUÇÃO

O direito deve abranger todas as classes sociais, além de atuar com o escopo de proteger todos os cidadãos. Resguarda a obrigação de interagir com os demais sistemas, inclusive éticos e, assim, propiciar a segurança jurídica em qualquer âmbito.

Com o desenvolvimento mercantil influenciando, expressivamente, as atividades sociais, econômicas e culturais, constatou-se uma modificação nos moldes contratuais tradicionalmente conhecidos. A magnitude dos negócios jurídicos alavancou a economia, agilizando, de tal modo, a prestação de serviços, além de incentivar o consumismo.

A evolução comercial ocasionou uma imprescindível necessidade de amparar o consumidor, devido a lesões e abusos ao seu patrimônio, provenientes do crescente poder das instituições. A capacidade econômica exerce sua preponderância na prestação de serviço à coletividade, desempenhando-a conforme sua função social.

A Constituição Federal de 1988 conferiu maior relevância ao tema, o que resultou em diretrizes para assegurar a observância da igualdade entre as partes em todas as relações contratuais, com o intuito de fomentar o equilíbrio e de afastar a supremacia de interesses de uma das partes sobre a outra.

No tocante às relações consumeristas, a necessidade de proteção estatal instituiu-se por meio de disposição na Constituição Federal, art. 5º, inciso XXXII¹ e da imprescindível elaboração de um código que regulamentasse tais relações, conforme Ato das Disposições Constitucionais Transitórias².

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelecido pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, adveio com objetivo de proteger o usuário contra as práticas abusivas nos negócios jurídicos unilateralmente impostos pelos fornecedores de serviços e de produtos, evidenciando-se, no presente estudo, as instituições financeiras.

¹ 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

² Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

As instituições bancárias configuram um dos maiores fundamentos para a sociedade moderna. Na relação bancária, há de se observar a presença de pessoas físicas e/ou jurídicas e o evidente interesse público em tal vínculo, diante da dimensão dos efeitos da distribuição de créditos, haja vista que estimula o desenvolvimento das atividades comerciais e produtivas

As práticas bancárias, direta ou indiretamente, influenciam o cotidiano, através do pagamento de aposentadorias, de vencimentos ou de salários; por meio da liquidação de empréstimos e de financiamentos ou a partir do adimplemento das mais diversas obrigações.

Segundo Grinover (2011, p. 540), as “operações bancárias estão abrangidas pelo regime jurídico do CDC, desde que constituam relações jurídicas de consumo”. Em se tratando de usuários de produtos e de serviços bancários, os negócios jurídicos celebrados com as instituições financeiras consistem, geralmente, em contratos de adesão.

Nessa esteira, preceitua o art. 54 do CDC:

Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas que 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.

Tais negócios jurídicos são empregados nas organizações financeiras, representando uma das formas de transação mais utilizadas nas relações contratuais, apontados como instrumentos de acordos no mundo globalizado, cada vez mais céleres e provenientes da produção em série. Dessa forma, os contratos de adesão diferenciam-se dos paritários, tendo em vista que, naqueles, inexistente a fase de discussão, enquanto nestes o negócio jurídico é amplamente discutido entre as partes, consistindo em convergência igualitária das vontades.

Sabe-se que, nos contratos de adesão, prevalece a vontade de uma das partes sem que haja uma discussão das cláusulas contratuais, consubstanciando-se em formulários impressos, os quais abrangem cláusulas homogêneas e uniformes, de modo a estipular condições previamente estabelecidas pelos bancos.

Frente à atual situação econômica, tendo em vista a imprescindibilidade dos serviços bancários, o consumidor é compelido a aderir a um contrato, cujos termos definiram-se sem a prévia atuação daquele. Os contratos bancários agilizam a prestação de serviços e facilitam a contratação, contudo, mostram-se

desencadeadores de tal desequilíbrio contratual. Por conta desta desarmonia, faz-se necessária a intervenção do Estado, com o intuito de proteger aquele que aderir ao contrato, objetivando combater as cláusulas abusivas e as situações que possam ocasionar prejuízos de qualquer espécie, além de assegurar a igualdade material entre as partes.

Os dispositivos do código visam a conduzir os contratos de consumo para o equilíbrio ideal entre fornecedor e consumidor, revelando sua importância em se disponibilizar a este nas relações consumeristas. Ademais, o referido instrumento jurídico dispõe sobre os direitos básicos, os princípios fundamentais e a proteção contratual contra cláusulas abusivas.

Embora a hipossuficiência e a vulnerabilidade do cliente bancário persistam, as instituições financeiras ainda se recusam a reconhecer o Código de Defesa do Consumidor como norma capaz de tutelar a relação banco/cliente, mesmo diante da clareza do texto legal (art. 3º, § 2º do CDC)³. Por tal conjuntura, o presente estudo objetiva esclarecer a aplicabilidade do mencionado dispositivo aos serviços e aos produtos de natureza bancária.

³ Art. 3 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.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

2 CONTRATOS

Neste tópico, far-se-á uma breve análise histórica dos contratos, expondo suas características e suas finalidades, partindo dos tempos da Roma Antiga até a atual fase do Direito e, posteriormente, realizar-se-á um estudo de princípios aplicáveis hodiernamente a este ramo do Direito.

2.1 A evolução histórica dos contratos

A origem dos contratos vincula-se aos primórdios da humanidade, cujo início remonta à Roma Antiga, onde principiou com a estipulação de práticas primitivas, exercendo, portanto, o poder do contrato. Assim, “o sentido e o alcance do contrato refletem sempre e necessariamente as relações econômicas e sociais praticadas em cada momento histórico” (LÔBO, 2014, p. 18).

Segundo os Romanos, a palavra *contractus* significava unir, contrair, desempenhando um caráter sacramental e rigoroso, revelando como característica ilustre o formalismo, o qual deve ser uma constante. No Direito Romano, cada tipo contratual precisaria obedecer a um rito, caso contrário, os efeitos jurídicos não se produziriam. As partes sempre se vinculavam por meio de um ritual, em que todo contrato obrigar-se-ia a cumprir.

Para reforçar o exposto, discorre Silvio Venosa (2016, p. 414):

No direito Romano, convenção e pacto eram conceitos equivalentes e significavam o acordo de duas ou mais pessoas a respeito de um objeto determinado. O simples acordo, convenção ou pacto, porém, não bastava para criar uma obrigação juridicamente exigível. O simples pacto não criava a obrigação. Essa noção, que vem do Direito clássico, atinge a época de Justiniano. Para que se criasse uma obrigação, havia necessidade de certas formas que se exteriorizassem à vista dos interessados. A solenidade dava força às convenções. Cada uma dessas convenções, sob certas formalidades, constituía um *contractus*. Não conhecia, portanto, o Direito Romano uma categoria geral de contrato, mas somente alguns contratos em particular.

Em Roma, a força vinculante do contrato era tão importante que, em caso de descumprimento da obrigação objetiva do contrato, a parte inadimplente resignar-se-ia a abdicar da própria liberdade, até mesmo da vida. Anos depois, entretanto, obteve-se o desdobramento da execução contratual para o patrimônio da pessoa. Antes mesmo da sua viabilização, a sociedade romana já dispunha de um alto grau de desenvolvimento civilizatório.

O contrato se consubstanciou em um elemento eficaz com o intuito de oferecer segurança aos acordos, assim como para compor os conflitos, principalmente, na questão patrimonial. É irrefutável que a força vinculante e obrigatória da concepção contratual na Roma Antiga tem seus efeitos prolongados até os atuais dias.

Tal pacto suscitava entre as partes a convicção de que as obrigações assumidas seriam cumpridas, e, caso contrário, surgiria a possibilidade de requerimento, conforme a Justiça, da execução forçada e da reparação pelas perdas e danos.

Nesse contexto, tem-se que “o contrato é um negócio jurídico bilateral, pois depende de no mínimo duas declarações de vontade, visando criar, modificar ou extinguir obrigações (direitos relativos de conteúdo patrimonial).” (WALD, 2011, p. 228). Pressupõe-se, portanto, que o contrato seja a manifestação volitiva de diversos sujeitos, entre os quais convencionou-se um acordo destinado a regular os direitos dos contratantes presentes na declaração.

Neste sentido, pondera Washington Barros Monteiro (2014, p. 18-19):

O contrato pressupõe, destarte, necessariamente, intervenção de duas ou mais pessoas, que se põem de acordo a respeito de determinada coisa. Teoricamente, não se pode admitir a figura do contrato consigo mesmo, concebida pelo gênio especulativo alemão (Römer, Rümelin, Kohler, Arnò), mas sem apoio legal. Sem o concurso de duas pessoas, pelo menos, impossível surgir o contrato, não se podendo admitir que alguém seja, ao mesmo tempo, credor e devedor de si mesmo, o que viria a constituir verdadeira *contradictio in adjectis*.

Com o decorrer do tempo, o contrato se aprimorou, adquirindo características e nuances distintas, de modo que seu conceito evoluíra, ao longo dos séculos, desde os Romanos. A concepção dos pactos pautava-se nas questões sociais, econômicas e morais, surgindo em função da realidade social.

Nas grandes codificações do século XIX, o contrato era a própria expressão da autonomia privada; às partes era reconhecida a liberdade de convenção do que lhes favorecesse, o que assistiu, desta forma, como instrumento eficaz da expansão capitalista. O contrato consistia em um acordo volitivo, através do qual as partes se obrigavam por meio de um vínculo jurídico. Possível visualizar, portanto, a ideologia individualista dominante à época e a consolidação do regime capitalista.

O contrato é uma ferramenta, por excelência, da autocomposição do interesse e da realização pacífica das transações ou dos vínculos jurídicos. Por esta

razão, “o contrato é um acordo de vontades, na conformidade da lei, e com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar, modificar ou extinguir direitos.” (PEREIRA, 2016, p. 7).

Reforçando o exposto:

Os contratos se configuram como os instrumentos criadores, modificadores ou extintores de relações jurídicas obrigacionais. Os contratantes acordam o seu comportamento em relação a determinado objeto em busca de efeitos jurídicos queridos por ambos. Têm como fundamento a vontade humana protegida, que é, pelo ordenamento Estatal. (PASSOS, 2003, *online*)

Desse contexto histórico do século XIX, advém a concepção de que o contrato é a forma de máxima expressão de vontade das partes. Uma vez que dois ou mais cidadãos livres definam em um documento a manifestação de suas pretensões, aquele contrato é justo e suas disposições obrigam as partes, independentemente do que nele contenha.

Essa teoria tradicional do contrato baseava-se na livre e na consciente manifestação volitiva dos figurantes de modo mais amplo possível. Havia uma interferência mínima do legislador ou do juiz, cuja função era meramente singular, ou seja, de regulação autônoma e de interesses privados considerados formalmente iguais. Os únicos limites que admitiam a intervenção judicial consistiam nos costumes e na ordem pública.

Com o intuito de se obter tal modelo de contratação, inúmeros acontecimentos teóricos e históricos influenciaram a forma de contratar, conforme afirma Claudia Marques (1998, p. 38):

A definição do grande sistematizador do século XIX, Friedrich Karl von Savigny, segundo a qual, o contrato é a união de mais de um indivíduo para uma declaração de vontade em consenso, através da qual se define a relação jurídica entre estes.

Na teoria do direito, a concepção clássica de contrato está diretamente ligada à doutrina da autonomia da vontade e ao seu reflexo mais importante, qual seja, o dogma da liberdade contratual.

A ordem econômica e a social direcionaram-se para a delineação do poder econômico. O Estado liberal, o mais amplo espaço da atuação da autonomia privada, da liberdade contratual, consiste na delimitação do poder político.

Tal modelo fragilizara-se devido às desigualdades e aos danos daquele decorrentes. Um novo contexto firmou-se determinado pela política de intervenção do Estado na economia, com o fim de impedir a supremacia da classe privilegiada em

detrimento da menos favorecida. Ademais, tal formato pretendia assegurar o predomínio dos interesses públicos sociais sobre os privados.

Os contratos, essencialmente, eram celebrados entre as partes, solenemente, por meio de uma discussão pormenorizada sobre todas as cláusulas presentes. Nos dias correntes, possibilita-se, em determinadas situações, que apenas uma das partes delibere sobre as cláusulas contratuais, cabendo maior proteção àquele que fixou. A esses negócios jurídicos padronizados, atribuiu-se o nome de contratos de adesão, pelo CDC, os quais resultam do modo de produção massificada.

Complementando, pondera Carlos Roberto Gonçalves (2015, p. 24):

A economia de massa exige contratos impessoais e padronizados (contratos-tipo ou de massa), que não mais se coadunam com o princípio da autonomia da vontade. O Estado intervém, constantemente, na relação contratual privada, para assegurar a supremacia da ordem pública, relegando o individualismo a um plano secundário. Essa situação tem sugerido a existência de um dirigismo contratual, em certos setores que interessam a coletividade. Pode-se afirmar que a força obrigatória dos contratos não se afere mais sob a ótica do dever moral de manutenção da palavra empenhada, mas da realização do bem comum.

Em virtude das mudanças ocorridas no sistema legal contratual, aliando-se ao fato de o Estado, gradativamente, participar na relação privada, proibindo ou impondo cláusulas, é possível concluir que o Liberalismo contratual reduziu sua influência, vinculando a interpretação dos contratos atuais tanto ao dever moral, sob o prisma da realização do bem comum, quanto a de sua finalidade social.

A respeito destas mudanças:

As transformações das relações econômicas e sociais e a manifestação plural das atividades negociais, na experiência brasileira, repercutiram no sentido e alcance do contrato. Não há mais uma única modalidade de contrato gizada na oferta e na aceitação voluntárias, nem sua fonte normativa radica apenas no Código Civil. (LÓBO, 2014, p. 18)

Atribui-se ao Estado, por conseguinte, a função de normatizar as relações entre os particulares, organizando regras que se incorporam aos contratos, embora contrárias às vontades originárias das partes, o que consiste no denominado Dirigismo Contratual. Desde do advento modelo do Estado liberal até a contemporaneidade, não existem Estados que abduquem da sua atuação reguladora da economia, tendo em vista que a variante entre eles reside nos níveis internos e externos de tal prática controladora.

O Estado Social progrediu no sentido de limitar o poder econômico e de regular o contrato, sobretudo, a propriedade. Seu foco respaldava-se na regulamentação da atividade econômica, tendo em vista que tal prática se insere na propriedade dinâmica, com o intuito de promover a circulação de bens e de riquezas. Coube, portanto, às Constituições o estabelecimento das garantias legais de propriedade individual, apontada as limitações nelas registradas.

Novos princípios norteiam a natureza e a essência dos contratos, sendo eles o da Função Social, da Boa-Fé Objetiva e da Equivalência Material Contratual. O plano do contrato liberal, baseado na abstração dos sujeitos, ou seja, na igualdade formal, quedou-se ultrapassado. O Direito Contratual, na atualidade, direciona-se para verificar, efetivamente, qual a força ou o poder de que cada parte contratante disporá.

Contratos que estipulem excessiva onerosidade a uma das partes, seja porque dessa maneira convencionados, seja em razão de a situação político-econômica na qual se deparam diferir daquela na qual foram firmados, não obrigando o cumprimento, deverão ser reformulados para que se restabeleça o equilíbrio contratual.

Além disso, em sua fase de formação, apontou-se que o instrumento contratual, necessariamente, deve atender às disposições legais, visando, na atual legislação pátria, à boa-fé objetiva e à observação da função social no transcurso de toda a relação contratual.

2.2 Princípios contratuais

O contrato, na sua concepção mais simples, exprime a vontade pactuada entre dois sujeitos, com o propósito de produzir efeitos jurídicos, baseado em princípios.

Acerca do tema, discorre Rogério Donnini (2011, p. 69):

A teoria clássica contratual estabelece os seguintes princípios do Direito Contratual: autonomia privada; consensualismo; relatividade dos efeitos dos contratos; força obrigatória dos pactos; e boa-fé. Atualmente, soma-se a esse rol o princípio da função social do contrato, que abarca o princípio da conservação dos contratos, e o da possibilidade de revisão contratual. Podem ser enumerados outros princípios, principalmente aqueles apontados nas relações de consumo, tais como o da transparência, confiança, equidade, entre outros, que, em verdade, decorrem do princípio da boa-fé objetiva.

As prestações recíprocas acordadas entre duas ou mais pessoas determinam um contrato, o qual, embora estabelecido oralmente, não prescinde de

registro escrito para assim gerar efeitos. No Código Francês já se denotava prescrições acerca dos contratos, constando em seu livro terceiro a preconização das possíveis formas de se adquirir uma propriedade. Para tal época, segundo Venosa (2016, p. 412), “o contrato é colocado como um meio de circulação de riquezas, antes à mão apenas de uma classe privilegiada”.

De acordo com o mesmo autor (2016, p. 412):

Para o Código Francês, a liberdade e a propriedade estão ligadas indissolavelmente. Sem propriedade não poderia haver liberdade. Na verdade, nessa época, a garantia da propriedade privada foi a primeira manifestação de direito e garantia individual. E as regras que ligam as pessoas às coisas são justamente os contratos.

Reforçando o exposto, pensa Claudia Marques (1998, p. 42):

Contrato como base da sociedade, sociedade politicamente organizada, isto é, o Estado. Aqui vamos reencontrar o dogma da vontade livre do homem, pois, segundo esta revolucionária teoria francesa, a autoridade estatal tem o seu fundamento no consentimento dos sujeitos de direito, isto é, os cidadãos. Suas vontades se unem (em contrato) para formar a sociedade, o Estado como conhecemos.

Quase um século depois, o Código Alemão sofre reformas em seu conteúdo, sendo que, para aquele, compreende-se uma categorização mais ampla, abrangendo uma nova configuração social. Para tal compilação, vigorava a manifestação volitiva, cuja observação partia de uma análise geral, vislumbrando-se antes os planos da existência, da validade e da eficácia do negócio jurídico.

Hodiernamente, os contratos revelam uma vital importância para a sociedade, tendo em vista que possibilitam a interação entre os indivíduos e o gerenciamento das questões econômicas, dentre estas, principalmente, as patrimoniais.

Reforçando o exposto:

Efetivamente, sem os contratos de troca econômica, especialmente os contratos de compra e venda, de empréstimo e de permuta, a sociedade atual não existiria como a conhecemos. O valor decisivo do contrato está, portanto, em ser o instrumento jurídico que possibilita e regulamenta o movimento de riquezas dentro da sociedade. (MARQUES, 1998, p. 36)

Com o mesmo raciocínio, complementa Rizzatto Nunes (2014, p. 42):

Esse modelo de produção industrial, que é o da sociedade capitalista contemporânea, pressupõe planejamento estratégico unilateral do fornecedor, do fabricante, do produtor, do prestador de serviço etc. Ora, esse planejamento unilateral tinha de vir acompanhado de um modelo contratual.

Nessa conjuntura, “ao contrário do que inicialmente possa parecer, o contrato, é não mais a propriedade, passa a ser o instrumento fundamental do mundo negocial, da geração de recursos e da propulsão da economia” (VENOSA, 2016, p. 417).

Os contratos proporcionam maiores garantias aos negócios jurídicos convencionados entre os indivíduos envolvidos, atuando como mecanismo social de redução dos riscos, além de oferecer maior segurança, principalmente jurídica, e de assegurar a concretização dos objetivos firmados entre as partes.

Os pactos dispõem de suas condições de validade, embora não prescindam delas para subsistir, fundamentando-se também em outras concepções básicas, quais sejam: a vontade das partes em contratar deve ser livre; a inserção dos atos aos preceitos legais; a obediência aos princípios morais; bem como o acordado entre as partes deve ser respeitado.

Com o decorrer do tempo, o contrato adquiriu distintas características e atribuições. A convenção contratual, na qual se permite a livre deliberação entre as partes na elaboração das cláusulas de forma equânime, revelou-se no contexto do Liberalismo burguês. Sobreveio, então, o Princípio da Autonomia da Vontade, que despontava naquele momento.

De acordo com este ideal, “têm os contratantes ampla liberdade para estipular o que lhes convenha, fazendo assim do contrato verdadeira norma jurídica, já que o mesmo faz lei entre as partes.”. (MONTEIRO, 2014, p. 23).

Os atos contratuais embasam-se no Princípio da Autonomia da Vontade. Através deste ideal, as partes obtêm a vontade e a liberdade de efetivar um acordo. Ademais, o mencionado brocardo serve de esteio para regulamentar os interesses privados, ou seja, define regras com o fim de formalizar o contrato, o seu conteúdo, as suas condições e as suas peculiaridades, recorrendo às leis vigentes reguladoras dos contratos como norma supletiva.

Tempos idos, o mencionado princípio apresentava um conceito peculiar, qual seja: o contrato dispunha de legitimidade absoluta entre as partes, que exerciam a plena supremacia no ato de celebrar ou não os contratos, inexistindo qualquer interferência estatal. Dessa forma, configurava-se a preponderância da liberdade do indivíduo, estendendo-se ao âmbito contratual

Pode-se dizer que o postulado da Autonomia da Vontade consolida o fato de que a ordem jurídica concede aos indivíduos a liberdade para contratar conforme suas conviências, conferindo estabilidade aos acordos pactuados livremente pelos envolvidos, buscando o respeito obrigacional, embora contrária à futura vontade das partes.

Trata-se, portanto, de uma garantia individual contra negativas intervenções do Estado. Assegura-se, em suma, a possibilidade de deliberar livremente o conteúdo do acordo.

A Autonomia da Vontade, essencialmente, advém do Direito Canônico, visto que valoriza a anuência, salientando, como fundamento da obrigação estabelecida, a vontade. Destarte, a concordância pactuada conduz ao entendimento de que a obrigação se origina, basicamente, por um ato volitivo entre as partes. O adimplemento do acordo, bem como a veracidade dos fatos, ambos, justificavam a necessidade de cumprimento obrigacional.

Reforçando o exposto, discorre Claudia Marques (1998, p. 45-46):

A ideia de liberdade contratual preencheu três importantes funções à época do liberalismo, momento de maturação da concepção tradicional de contrato. De um lado permitia que os indivíduos agissem de maneira autônoma e livre no mercado, utilizando, assim, de maneira optimal, as potencialidades da economia.

[...]

Deveria ser assegurado a cada contraente a maior independência possível para se auto-obrigar nos limites que desejasse, ficando apenas adstrito à observância do princípio máximo: *pacta sunt servanda*.

A liberdade contratual depende do objeto convencionado entre as partes, assim como da decisão de aderência ou não, limitando-se, no entanto, aos preceitos legais. Cabe salientar que as partes podem, inclusive, lançar uma nova modalidade de contrato, os denominados atípicos, valendo-se da autonomia como alicerce para a celebração daqueles, em consonância com o prescrito no Art. 425 do Código Civil⁴. Os Contratos atípicos, portanto, são aqueles oriundos das necessidades específicas dos contratantes, através do acordo entre as partes.

Permeada, invariavelmente, pela ideia de livre deliberação, a autonomia privada é base para a obrigatoriedade dos pactos, por se apoiar na expressão da liberdade individual. Dentro desta conjectura, toda a dogmática contratual se firma e

⁴ Art. 425. É lícito às partes estipular contratos atípicos, observadas as normas gerais fixadas neste Código.

dela decorrem os demais princípios norteadores da teoria contratual clássica. O mencionado negócio jurídico é instrumento dessa autonomia, meio pelo qual se manifesta e se realiza.

Todavia, de acordo com exposto pelos doutrinadores:

Natural que a evolução das relações de consumo acabasse por refletir nas relações sociais, econômicas e jurídicas. Pode-se mesmo afirmar que a proteção jurídica do consumidor é consequência direta das modificações havidas nos últimos tempos nas relações de consumo, representando reação ao avanço rápido do fenômeno, que deixou o consumidor desprotegido ante as novas situações decorrentes do desenvolvimento. (ALMEIDA, 2010, p.3)

Em relação ao consumidor, a liberdade que o texto lhe garante é objetivo da República, ou seja, o Estado brasileiro tem entre seus objetivos o de assegurar que a sociedade seja livre. Isso significa que, concretamente, no meio social, dentre as várias ações possíveis, a da pessoa dignada como consumidora deve ser livre (NUNES, 2014, p. 65).

Em outras palavras, embora tal conceito ainda subsista, a liberdade de contratar não é ilimitada.

Conforme os ensinamentos de Caio Mário da Silva Pereira (2016, p. 25), “no começo, porém, do século XX compreendeu-se que, se a ordem jurídica prometia a igualdade política, não estava assegurando a igualdade econômica.”. Diante dos excessos cometidos em diversos contratos amparados pelo Direito Liberal Clássico, houve a necessidade de o Estado intervir nas relações particulares.

Destarte, a autonomia em contratar perpassou por algumas restrições, em conformidade com o Código Civil, em seu art. 421⁵. Mencionado dispositivo impõe condutas restritivas à liberdade absoluta de contratar, configurando-se como uma norma de conteúdo restritivo a autonomia da vontade.

De tal modo, a liberdade em contratar frequentemente vem sendo restringida, relativizando-se tal faculdade em razão da demanda de exigências em novas relações sociais.

O Princípio da Força Obrigatória dos contratos se traduz na imperatividade de seu cumprimento, respeitando, assim, o seu objetivo e a sua concretização. De tal modo, um contrato seria inútil caso o acordado não vinculasse obrigatoriedade. Consubstanciar-se-ia em um mero protocolo, destituído de qualquer validade jurídica.

Complementando o exposto, Silvio Venosa (2016, p. 427):

⁵ Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.

O ordenamento deve conferir à parte instrumentos jurídicos para obrigar o contratante a cumprir o contrato ou a indenizar pelas perdas e danos. Não tivesse o contrato força obrigatória estaria estabelecido o caos. Ainda que se busque o interesse social, tal não deve contrariar tanto quanto possível a vontade contratual, a intenção das partes.

Em conformidade com o Princípio da Autonomia da Vontade, nenhum indivíduo obrigar-se-á a contratar. Faculta-se a cada sujeito a liberdade em contratar, bem como a de estipular o objeto e os termos do trato. Ao se efetivar o acordo, desde que válido e eficaz, a escusa em inadimplir com a obrigação é oponível e, por conseguinte, as partes devem cumprir com o acordado.

A máxima *pacta sunt servanda* (os contratos devem ser cumpridos) é o cerne basilar do princípio supracitado, cuja essência reafirma que a vontade declarada não será suscetível de modificações sem o consentimento da outra parte.

Cabe salientar, no entanto:

A intervenção estatal fez-se presente nessa área, procurando compensar o desequilíbrio existente entre as partes contratantes, é dizer, entre o fornecedor, economicamente mais bem aquinhado, e o consumidor, mais fraco economicamente e socialmente, no intuito de superar a inferioridade deste último com uma superioridade jurídica (ALMEIDA, 2010, p. 142).

Na atual concepção, revela-se uma restrição quanto à aplicabilidade do mencionado princípio, não se exigindo sua obrigatoriedade em circunstâncias nas quais uma das partes se manifeste em condições de inferioridade. Assim, caso esta situação incorrer em disparidade, caracterizar-se-á um injusto proveito para apenas um dos polos.

Ademais, o panorama econômico e social culminou na imposição de restrições, estas também inerentes ao princípio apontado. A aplicabilidade dessa exceção relaciona-se a institutos como a Teoria da Imprevisão e a resolução por onerosidade excessiva. A revisão contratual é ampliada, de forma a compreender fatores diversos e não se detendo à anuência de ambas as partes, ou nas hipóteses de caso fortuito e de força maior.

O atual Código Civil resgatou a antiga clausula *rebus sic stantibus*, abreviação do original *contractus qui habent successivum et dependentiam de futuro rebus sic standibus intelliguntur*, ou Teoria da Imprevisão; cujo entendimento se resume na ideia de que nos contratos de trato sucessivo ou a termo, o vínculo obrigatório subordina-se à continuação daquele fato vigente ao tempo da estipulação contratual (DONNINI, 2011, p. 74).

Segundo a cláusula, a interpretação dos contratos vincula-se à situação vigente ao tempo da celebração do pacto. Não é apropriado, portanto, impor uma sanção àquele que não cumprir o acordado, não por seu arbítrio, mas sim por um fator a ele superveniente. Atualmente, a possibilidade de revisão judicial dos contratos está prevista no art. 6º, inciso V do CDC⁶ e nos arts. 479 e 480 do Código Civil⁷, os quais se referem ao Princípio da Equivalência Material, cujo escopo é regulamentar o contrato, visando a uma maior paridade material entre as partes.

Conforme Paulo Lôbo (2002, *online*):

O princípio da equivalência material busca realizar e preservar o equilíbrio real de direitos e deveres no contrato, antes, durante e após sua execução, para harmonização dos interesses. Esse princípio preserva a equação e o justo equilíbrio contratual, seja para manter a proporcionalidade inicial dos direitos e obrigações, seja para corrigir os desequilíbrios supervenientes, pouco importando que as mudanças de circunstâncias pudessem ser previsíveis. O que interessa não é mais a exigência cega de cumprimento do contrato, da forma como foi assinado ou celebrado, mas se sua execução não acarreta vantagem excessiva para uma das partes e desvantagem excessiva para outra, aferível objetivamente, segundo as regras da experiência ordinária. O princípio clássico *pacta sunt servanda* passou a ser entendido no sentido de que o contrato obriga as partes contratantes nos limites do equilíbrio dos direitos e deveres entre elas.

Com base neste princípio, no caso concreto, se for possível aferir a presença de desequilíbrio material entre as partes do contrato, o Estado deve buscar a harmonização da relação, objetivando a efetivação dos princípios que regem a ordem econômica. Tal ideal emerge como mais um mecanismo capaz de limitar a autonomia da vontade das partes, consistindo em um importante meio de assegurar o respeito à proporcionalidade entre as prestações às quais as partes se sujeitam em razão do contrato.

Como regra, o Princípio da Relatividade dos Contratos funda-se na ideia de que os efeitos provenientes dos contratos firmados atingem apenas as partes aderentes, ou seja, somente os concordantes da contratação respondem pelo bônus

⁶ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

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

⁷ Art. 479. A resolução poderá ser evitada, oferecendo-se o réu a modificar equitativamente as condições do contrato.

Art. 480. Se no contrato as obrigações couberem a apenas uma das partes, poderá ela pleitear que a sua prestação seja reduzida, ou alterado o modo de executá-la, a fim de evitar a onerosidade excessiva.

ou pelo ônus advindos do negócio jurídico constituído. Portanto, as cláusulas avençadas nos contratos não se estendem a terceiros.

Dessa maneira, segundo o entendimento de Venosa (2016, p. 428), “o contrato só ata aqueles que dele participaram. Seus efeitos não podem, em princípio, nem prejudicar, nem aproveitar a terceiros. [...] o contrato é *res inter alios acta, aliis neque nocet neque potest*”.

O atributo contratual em estudo visa, unicamente, à concretização das aspirações das partes, e, assim, surtirá efeitos entre os envolvidos do pacto celebrado, em conformidade com a vontade acordada. Não é aceitável, por conseguinte, que o contrato produza efeitos entre pessoas adversas à convenção. Entretanto, “o contrato passou a ter uma ‘função social’, pois não mais cuidava de preservar exclusivamente os interesses dos fornecedores” (ALMEIDA, 2010, p. 145).

Contudo, em decorrência das disposições convencionadas pelo Código Civil, o contrato deve respeitar uma função social. De acordo com tal preceito, terceiros podem interferir na contratação avençada, devido aos interesses direta ou indiretamente atingidos. Resultando, assim, na moderação do Princípio da Relatividade dos Contratos.

As transformações decorrentes do progresso gerado pela industrialização, pelo avanço tecnológico e pelo comércio virtual, com o advento da massificação contratual, refutam os princípios que consagraram a autonomia da vontade, possibilitando a opressão da classe mais humilde por aqueles que detêm o poder econômico e político, “desmentindo a ideia de que se assegurando a liberdade contratual, estaríamos assegurando a justiça contratual” (MARQUES, 1998, p. 84).

A sociedade contemporânea dita uma concepção pós-moderna de contrato, em cujo Princípio da Autonomia da Vontade e o *pacta sunt servanda* apresentam juízo relativo e novos ditames, tais como: a relatividade dos contratos; a boa-fé objetiva; a equidade das prestações; a defesa do vulnerável; a justiça contratual e a finalidade do contrato, os quais devem ser obrigatoriamente observados. Em nosso ordenamento jurídico, nos arts 4º, inciso III do CDC⁸ e 422 do

⁸ 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:
[...]

Código Civil⁹, conota-se uma referência basilar quanto ao Princípio da Boa-Fé, cujo cerne contemplou o direito pátrio, o qual optou pelo amparo à sua forma objetiva, adequando-se ao caso concreto, no entanto, não se deve desconsiderar parâmetros culturais e econômicos.

Seguindo a lição de Silvio Venosa (2016, p. 430):

O intérprete parte de um padrão de conduta comum, do homem médio, naquele caso concreto, levando em consideração os aspectos sociais envolvidos. Desse modo, a boa-fé objetiva se traduz de forma mais perceptível como uma regra de conduta, um dever de agir de acordo com determinados padrões sociais estabelecidos e reconhecidos.

A boa-fé objetiva representa um plano externo, pautando-se em códigos de conduta, os quais são passíveis de análise em uma situação contratual fática, de modo que ela “pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo” (NUNES, 2014, p. 179).

Antes da publicação do CDC e do Código Civil de 2002, a previsão a respeito deste princípio nos contratos permanecia tácita.

Critica Caio Mário (2016, p. 19):

Uma das críticas que certamente se podia fazer ao Código Civil de 1916 era a de que nele não se tinha consagrado expressamente o princípio da boa-fé objetiva como cláusula geral, falha imperdoável diante da consagração do princípio nos Códigos a ele anteriores, como o francês (art. 1.134)¹⁰ e o alemão (§ 242)¹¹.

A boa-fé objetiva introduziu nas cláusulas gerais dos contratos conceitos revolucionários para as antigas teorias contratuais vigentes, apontando a necessidade de as partes envolvidas interagirem entre si, visando à consecução da finalidade contratual e dos predicados anteriormente citados. Desta forma, foi ampliado o estudo para a revisão judicial dos contratos, relegando ao segundo plano a autonomia da

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

⁹ Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

¹⁰ Art. 1.134, Código Civil Francês - Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi.

¹¹ BGB, § 242 - Der Schuldner ist verpflichtet, die Leistung so zu bewirken, wie Treu und Glauben mit Rücksicht auf die Verkehrssitte es erfordern.

vontade, tendo em vista a boa-fé objetiva, inserida na cláusula geral do contrato, almejando-se a consolidação do contrato.

Tal princípio deve permear todos os ajustes contratuais, além de incidir na fase preliminar do contrato, em harmonia com a tutela da confiança, e, por fim, deve subsistir mesmo após a concretização da obrigação, na fase pós-contratual.

Os agentes da relação de consumo, fornecedor e o consumidor, devem proceder de forma idônea e honesta, afim de se evitar possíveis prejuízos decorrentes da má fé de um dos participantes do contrato (ALMEIDA, 2010, p. 146).

Rizzatto Nunes (2014, p. 179) ensina:

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, se pensa em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes.

Evidencia-se, de tal modo, que as partes devem convergir com a finalidade de o contrato se efetivar de modo proveitoso para ambos. Tal mecanismo visa prevenir que uma das partes sofra perdas em detrimento do outro.

A época do Estado liberal não se concebia a limitação da autonomia da vontade em razão de interesses individuais. No Estado Social, no entanto, tal paradigma se modifica, tendo em vista que o interesse social prevalecer-se-á em detrimento do individual.

A Função Social do Contrato consistindo em um princípio inovador presente na Constituição Federal em seu Art. 5º, XXII, XXIII,¹² também se expressa no Código Civil de 2002, em seu art. 421.¹³

Trata-se de uma norma aberta, que deverá ser interpretada pelo julgador dependendo do caso concreto. Verifica-se que tal parâmetro advém em função das mudanças sociais ocorridas ao longo dos anos (VENOSA, 2016, p. 431). “Deve haver um equilíbrio contratual entre os direitos e os deveres dos contratantes, com o objetivo de alcançar a justiça contratual” (ALMEIDA, 2010, p. 147).

¹² 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:

[...]

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social

¹³ Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.

A Função Social do Contrato manifesta uma integração harmoniosa entre os interesses individuais dos contratantes com os da sociedade. O ideal supracitado resultou em um vínculo entre o Princípio da Liberdade com o Princípio da Igualdade, em suma, coaduna-se com a Dignidade da Pessoa Humana.

Reforçando o exposto, Claudia Marques (1998, p. 104) disserta:

O direito desenvolve assim, uma teoria contratual “com função social”, [...] isto é, o direito deixa o ideal positivista (e dedutivo) da ciência, reconhece a influência do social (costume, moralidade, harmonia, tradição) e passa a assumir proposições ideológicas, ao concentrar seus esforços na solução dos problemas.

É inquestionável que todos os contratos evidenciam uma finalidade sobre a qual se firmaram. Quando tal propósito não é alcançado, deve o acordo sofrer revisão, embora contrária ao *pacta sunt servanda*. Assim, não cabem apenas retificações, com base nas hipóteses de caso fortuito e de força maior, mas também as devidas mudanças durante sua execução, as quais impossibilitem a concretização de seu desígnio.

Com o predomínio dos interesses públicos sobre os privados, desencadeou-se uma transformação, cujas normas imperativas passaram a mediar alguns conflitos. Além disso, tal fato representou grandes avanços na concepção da Função Social do Contrato. Em seguida, estipularam-se por meio do CDC as mudanças nos princípios da Autonomia da Vontade e da Força Obrigatória dos Contratos, os quais revogaram tacitamente o fundamento norteador dos contratos: *pacta sunt servanda*.

A Função Social do Contrato representa a imposição de limites à liberdade plena de contratar. Além de dispor da capacidade de cominar condutas ou de balizar a liberdade de escolha dos direitos e das obrigações. Diante desse panorama, percebe-se que não há empecilhos ao ato de contratar, contudo, necessário que haja coesão entre as partes.

O advento do CDC, por fim, delimitou a autonomia da vontade, de modo que as partes atuem de forma equânime, sem que haja predomínio de vontades. Em tal conjuntura, também, priorizou o legislador o Princípio da Boa-Fé Objetiva e o da Equidade, possibilitando uma maior diversidade de argumentos nas revisões contratuais.

3 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O presente capítulo se despontará com uma breve evolução histórica sobre o advento do Direito do Consumidor, para, em seguida, abordar-se acerca dos sujeitos da relação de consumo e, posteriormente, sobre os mais importantes princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor.

3.1 Aspectos fundamentais

O Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, fundamenta-se na Constituição Federal, que a institui como uma norma de Direito Fundamental. Ademais, a incluiu entre os Princípios da Ordem Econômica no seu art. 5º, XXXII¹⁴, com a finalidade de oferecer proteção e de assegurar os direitos dos consumidores.

Cabe salientar que o art. 170, inciso V da Constituição Federal¹⁵ estabelece os parâmetros de ordem econômica visados pelo Estado Brasileiro e insere o amparo da relação consumerista como um de seus pilares imprescindíveis. Mais adiante, o art. 48 do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias da Carta Magna de 1988 determina que o “Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o Código de Defesa do Consumidor.”. A proteção do consumidor adquiriu aspecto relevante como ato de tutela da dignidade da pessoa, assumindo status de garantia constitucional e de princípio norteador da atividade econômica.

O CDC inova ao promover valores humanitários de dignidade da pessoa humana, de igualdade e de justiça, os quais possibilitam o desenvolvimento de um sistema de normas e de princípios com o fim de proteger e de efetivar os direitos do consumidor.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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

O CDC “foi buscar sua inspiração em modelos legislativos estrangeiros já vigentes.” (GRINOVER, 2011, p. 7). No entanto, mesmo sob o efeito de influências legislativas de países com realidades distintas do Brasil, tal fato não impediu a formação de um Código adaptado ao mercado consumerista brasileiro e as suas particularidades, tornando-se expressa a intervenção estatal na autonomia da vontade privada e instituindo-se normas jurídicas de consumo.

Nesse sentido, afirma a autora:

A opção por uma “codificação” das normas de consumo, no caso brasileiro, foi feita pela Assembleia Nacional Constituinte. A elaboração do Código, portanto, ao contrário da experiência francesa, decorre de uma simples decisão ministerial, encontra sua fonte inspiradora diretamente no corpo da Constituição Federal (GRINOVER, 2011, p. 6).

No Brasil, e em muitos outros países, preponderou a tradição do Direito Privado, onde vigora a máxima do *pacta sunt servanda*, ou seja, os pactos devem ser observados. Desta forma, as relações consumeristas, por muito tempo, foram regidas pelo Código Civil, desabonando os consumidores por causa da aplicação dessa norma, a qual não se coaduna com os moldes atuais de tal vínculo.

O Código Civil de 1916 e demais institutos reguladores das relações emanadas pelo regime privatista já não englobavam as situações de massas impulsionadas pelo vínculo de consumo, razão pela qual necessária a existência de uma lei capaz de abranger as relações jurídicas materiais que emergiram e que estavam em pleno vigor. Encontravam-se, todavia, à mercê de um devido suporte jurídico, o qual impusesse limites e impedisse a prática de abusos perpetrados.

Sobre estes aspectos, escreveu o autor:

Durante praticamente o século inteiro, no Brasil, acabamos aplicando às relações de consumo a lei civil para resolver os problemas que surgiram e, por isso, o fizemos de forma equivocada. Esses equívocos remanesceram na nossa formação jurídica, ficaram na nossa memória influenciando na maneira como enxergamos as relações de consumo, e, atualmente, temos toda sorte de dificuldade para interpretar e compreender um texto que é bastante enxuto, curto, que diz respeito a um novo corte feito no sistema jurídico, e que regula especificamente as relações de consumo que envolvem consumidores e fornecedores (NUNES, 2014, p. 40).

Consiste o Código de Defesa do Consumidor em um microssistema jurídico de origem constitucional, em que o consumidor brasileiro encontra-se satisfatoriamente assegurado em termos legislativos. A amplitude de temas vinculados ao Direito do Consumidor torna a matéria por demais extensa.

Questionamentos tais como o consumo sustentável, a livre concorrência, o abuso do poder econômico, a qualidade-produtividade e a globalização da economia permeiam os assuntos da norma.

De acordo com Ada Pellegrini Grinover (2011, p. 4):

A sociedade de consumo, ao contrário do que se imagina, não trouxe apenas benefícios para os seus atores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro desse modelo, piorou em vez de melhorar. Se antes fornecedor e consumidor encontrava-se em uma situação de relativo equilíbrio de poder de barganha (até porque se conheciam), agora é o fornecedor (fabricante, produtor, construtor, importador ou comerciante) que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, “dita as regras”. E o direito não pode ficar alheio a tal problema.

Sob o aspecto da defesa da cidadania, possível verificar que o Código de Defesa do Consumidor é uma lei de ordem pública e de interesse social, com efetiva aplicabilidade imediata e cujos preceitos são inderrogáveis pelos interessados na relação de consumo, bem como praticáveis nas relações verificadas no mundo fático, ainda que estabelecida antes de sua vigência.

É imprescindível a intervenção do Estado com o fim de elaborar e de implementar as normas jurídicas de consumo, além de dirimir os conflitos advindos dos esforços de sua implementação, tendo em vista que o mercado não apresenta mecanismos eficientes para superar, nem mesmo para mitigar, a vulnerabilidade do consumidor.

O Direito, portanto, busca uma tutela integral, sistemática e dinâmica dos hipossuficientes da relação consumerista, procurando-se obter uma ruptura com o tradicionalismo, além de reconhecer a fragilidade do consumidor, e, em consonância com a função social, promover a concretização da paz social. De tal modo, o consumidor passa a adquirir ferramentas capazes de equilibrar as contratações, criando, assim, um sistema protetivo, intitulado práticas tanto comerciais quanto contratuais.

Apesar de o Direito do Consumidor ter despontado recentemente, a consciência de proteção aos consumidores remonta aos tempos de outrora, possível a verificação de normas que englobam o Direito do Consumidor de forma esparsa com inúmeros costumes de diversos países em épocas distintas.

A palavra “consumidor” deriva da palavra latina *consumere*, cujo significado consiste no ato de gastar, de despender, enfim, de consumir.

No antigo Código de Hamurabi, certas regras tinham como escopo a proteção ao consumidor, tomando de exemplo a que preceituava caso o arquiteto viesse a edificar algumas casas cujas estruturas se revelassem frágeis, obrigar-se-ia a reconstruí-las às suas próprias custas. Na Índia, no século XIII a.C., o Código de Manu previa multa e punição àqueles que entregassem objeto de espécie diferente daquela convencionada ou que vendessem coisas da mesma natureza por preços distintos (FILOMENO, 2015, p. 2-3).

No final do século XVIII, com a eclosão da Revolução Francesa, o Direito veio assegurar a proteção ao indivíduo frente ao Estado Absolutista e se caracterizava pela limitação do poder, pelos direitos individuais e políticos, assim como pela defesa da livre iniciativa e da livre concorrência e pelo não intervencionismo estatal na esfera privada.

A Revolução Industrial, por sua vez, representou um período marcante para o advento e para a estruturação do Direito do Consumidor, haja vista que traz em sua essência a revolução do consumo.

A partir da segunda metade do século XIX, o crescimento populacional nas grandes cidades acarretou no aumento da oferta e da procura. A indústria, por conseguinte, intensificou sua produção, ampliando o seu mercado consumidor, e ocasionando, dessa forma, a denominada produção em série.

Dentre as peculiaridades presentes nesse modelo, destacam-se a produção planejada unilateralmente pelo fabricante. “Esse modelo de produção industrial, que é o da sociedade capitalista contemporânea, pressupõe planejamento estratégico unilateral do fornecedor, do fabricante, do produtor, do prestador de serviços, etc.” (NUNES, 2014, p. 42).

Origina-se no século XX o Estado Social. Entre seus pontos marcantes situam-se a garantia aos direitos individuais e políticos, além dos sociais e econômicos. O Estado passa a intervir na economia, a fim de se promover a justiça, pois o fabricante, em geral, interessava-se pelo rápido enriquecimento, em detrimento a proteção ao consumidor. Em 1962, fora encaminhada “mensagem ao Congresso Americano para o reconhecimento de direitos dos consumidores americanos quanto à segurança, à escolha, ao direito de ser informado e ser ouvido” (FILOMENO, 2014, p. 3).

Pressupõe-se que uma lei de proteção ao consumidor busque amparar e compreender a sociedade do século XXI, a qual é “a chamada de sociedade de massa, com sua produção em série, na sociedade capitalista contemporânea” (NUNES, 2014, p. 41).

3.2 Sujeitos da relação de consumo

É consabido que a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor abrange as relações obrigacionais que envolvam o consumidor e o fornecedor de produtos ou de serviços, caracterizando-se, principalmente, pela relação jurídica celebrada entre os mesmos.

A importância de uma relação de consumo reside na possibilidade de aplicação do CDC, caso contrário, não consistirá um vínculo consumerista, cujo os elementos arrolam-se em sujeito, em objeto e em finalidade. Ademais, é de fundamental relevância não só analisar o conceito de relação de consumo, como também identificar e definir o fornecedor e o consumidor elencados pela Lei nº 8.078/90 e pela doutrina.

O legislador brasileiro optou, ao elaborar o Código, por uma definição objetiva de consumidor no art. 2º, *caput*, ao afirmar de maneira expressa que aquele é “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Em razão do fragmento exposto, o consumidor figura como um dos partícipes de tal relação, a qual é jurídica por excelência, tendo em vista que abrange, basicamente, duas partes delimitadas: de um lado, o fornecedor de produtos ou de serviços e, de outro, o consumidor, como adquirente do produzido.

A exata compreensão da figura do consumidor enseja muitas contrariedades. Abstraídas todas as conotações de ordem filosófica, psicológica e outras que porventura sejam perpetradas, entende-se como consumidor qualquer pessoa física ou jurídica que, isolada ou coletivamente, contrate para consumo final, em benefício próprio ou de outrem, a aquisição ou a locação de bens, como também a prestação de um serviço.

Constata-se que o Código restringiu o consumidor àquele que adquire ou que utiliza o produto como destinatário final. A redação do art. 2º do CDC, portanto, não elucida a expressão destinatário final. Doutrinariamente, em virtude da

generalidade da lei, existem três correntes de interpretação quanto à designação de consumidor como destinatário final.

Parte da doutrina atribui um caráter abrangente ao conceito de consumidor, incluindo não só os não profissionais, como também todos e quaisquer usuários de bens e de serviços. Essa tendência ampliadora, advogada pelos Maximalistas, os quais interpretam as normas de CDC como regulamento comercial de consumo, e não normas voltadas para proteger somente o consumidor não profissional.

A definição se amplia na medida em que “é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Destinatário final seria o destinatário fático do produto” (MARQUES, 1998, p. 143).

Outra vertente da doutrina considera que o art. 2º do CDC deve ser interpretado de maneira mais restrita, considerando-se como destinatário final aquele que adquire ou que utiliza o bem ou o serviço em proveito próprio, para satisfazer uma necessidade pessoal ou doméstica, exaurindo completamente a função econômica do bem e assim retirando-o completamente, de forma definitiva, do mercado de consumo. Esta corrente denomina-se Finalista ou Minimalista.

Conforme a doutrina, a Teoria Finalista contém a seguinte definição:

Destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência, é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu (MARQUES, 1998, p. 142).

Esta interpretação delimita, contudo, o que qualificaria o consumidor, pois este somente estaria configurado quando adquirido um bem para uso próprio, não podendo seguir a vertente profissional.

O conceito de consumidor adotado pelo Código, segundo a autora:

Exclusivamente de caráter econômico, ou seja, levando-se em consideração tão somente o personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo-se que assim age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial (GRINOVER, 2011, p. 23).

Sobre a concepção defendida pelos Finalistas, a doutrina salienta que “consumidor seria apenas aquele que adquire o bem para utilizá-lo em proveito próprio, satisfazendo uma necessidade pessoal e não para revenda ou então para acrescentá-lo à cadeia produtiva” (GRINOVER, 2011, p. 29). O CDC incide, neste aspecto, em uma relação jurídica pautada na existência de destinação final econômica e fática, exigindo-se a desvinculação total entre o fim do produto ou do serviço consumido e a atividade produtiva desempenhada pelo adquirente.

Estas concepções adotadas pelas correntes Finalista e Maximalista são analisadas com o intuito de que se reflita mais sobre o assunto, não bastando reproduzir o que está expresso no art. 2º do CDC.

Desse modo, a divergência entre ambas as correntes está no que concerne à interpretação atribuída ao destinatário final. Verifica-se, portanto, que os Finalistas o compreendem de maneira mais exígua, e, por seu turno, os Maximalistas a assimilam de modo abrangente. Considerando a definição puramente objetiva do art. 2º do CDC, independente da finalidade imputada pela pessoa física ou jurídica quando esta utiliza um serviço ou adquire um produto.

Embora viabilize a identificação de um destinatário final, o CDC não aborda situações em que o produto ou o serviço é entregue com a finalidade específica de servir de bens de produção.

Em conformidade com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), surge uma terceira corrente denominada Teoria Finalista Mitigada, para a qual a proteção deve ser ofertada a todo consumidor vulnerável, embora se tratando de um contratante profissional.

É possível observar o tema no seguinte julgamento pelo Colendo STJ:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIA FINALISTA MITIGADA. VULNERABILIDADE. REVISÃO DO JULGADO. INVIABILIDADE. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. 1. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem implica, necessariamente, novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte Superior. 2. A jurisprudência desta Corte tem mitigado a teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade, o que foi configurado na hipótese dos autos. 3. Ademais, tendo o Tribunal local concluído com base no conjunto fático-

probatório dos autos, impossível se torna o confronto entre o paradigma e o acórdão recorrido, uma vez que a comprovação do alegado dissídio jurisprudencial reclama consideração sobre a situação fática própria de cada julgamento, o que não é possível de ser feito nesta via excepcional, por força do enunciado n. 7/STJ. 4. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no AREsp: 837871 SP 2016/0000575-3, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 26/04/2016, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/04/2016)

A doutrina explicita três tipos de vulnerabilidade: a técnica, a jurídica e a fática. Vislumbra-se que “na vulnerabilidade técnica, o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade” (MARQUES, 1998, p. 147-148). Este tipo de vulnerabilidade ocorre de forma presumida pelo CDC, podendo também compreender o profissional, quando atua como destinatário final.

A vulnerabilidade jurídica se caracteriza pelo desconhecimento específico no campo jurídico. Presume-se esta vulnerabilidade no Código tanto para o consumidor não profissional como para o consumidor pessoa física. Tal presunção conduz o fornecedor ao dever de informar sobre o conteúdo do contrato, em face à complexidade da redação dos contratos.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica diz respeito ao fornecedor que detenha o monopólio, fático ou jurídico, por dispor de relevante poder econômico ou por razão da essencialidade do serviço, de modo que impõe sua superioridade a todos que com ele contratam.

O principal atributo para definir o papel do consumidor consiste em classificá-lo em destinatário final de um produto ou de um serviço, delimitando o elo final na cadeia de consumo. Em outras palavras, caracteriza-se consumidor porque esgota, faz uso, ou consome aquele produto ou aquele serviço que lhe é oferecido. Após a destinação final, o consumidor deverá estar em uma situação de vulnerabilidade, fundando-se na impossibilidade de que alguém detenha conhecimentos suficientemente amplos em todos os setores produtivos, a ponto de privá-los por completo de uma decisão livre no ato de consumo.

O CDC adota, também, o critério de equiparação, visando a englobar as possibilidades de proteção dos agentes indiretamente envolvidos na sociedade de consumo. Aqueles equiparam-se a consumidores em um grupo de sujeitos não necessariamente inclusos nas regras do art. 2º, *caput*. Desse modo, assiste-se a tutela

a esses sujeitos, posto que se encontram em uma situação de vulnerabilidade frente às práticas de mercado, a saber: a coletividade de pessoas; todas as vítimas de um acidente de consumo e todos os sujeitos expostos às práticas consideradas abusivas.

O legislador, ao elaborar a definição de consumidor equiparado, também se refere ao particular, desvinculado da relação jurídica inicial de consumo e, ainda assim, dispõe da proteção legal. Com intuito de resguardar a sociedade, a fim de se evitar a exposição às práticas abusivas, o legislador, em conformidade com uma conduta preventiva, iguala o consumidor àquele em potencial.

A doutrina enaltece a figura do consumidor equiparado com o advento do Código do Consumidor, conforme entendimento acostado a seguir:

Ao equiparar toda e qualquer vítima do acidente de consumo ao consumidor, o CDC fez avançar consideravelmente o ordenamento jurídico brasileiro, criando uma outra espécie de relação obrigacional, que não nasce nem do contrato nem do ato ilícito, mas do simples fato de um produto ou serviço, ainda que sem culpa do fabricante, ou seja, por um ato lícito, causar danos a terceiros não consumidores *stricto sensu*. Com o artigo citado, o CDC expandiu a abrangência do Código para aqueles que são consumidores, mas que não participam direta ou ativamente da relação negocial. Tal fato, pela redação do CDC, é irrelevante, abrangendo a todos que possam usufruir dos bens ou serviços, tenham participado ou não da relação contratual (KHOURI, 2013, p. 51).

É o que determina o art. 2^a, parágrafo único¹⁶ da referida lei, que reconhece a preponderância dos interesses de uma coletividade de pessoas, embora indetermináveis, desde que tenha atuado em uma relação de consumo. O escopo desse dispositivo é tutelar o direito difuso de todos os sujeitos na relação consumerista, direta ou indiretamente. A fim de se aplicar tal estatuto, basta que o fornecedor perpetre um ato que tenha lesado os envolvidos. Tal conjuntura se dá em razão do caráter massificador das práticas de consumo.

Segundo a doutrina, “a equiparação do parágrafo único do art. 2^o impõe uma condicionante: que essa coletividade haja intervindo nas relações de consumo” (KHOURI, 2013, p. 46). O que se tem em mira no parágrafo único do art. 2^o do CDC é a “universalidade, conjunto de consumidores de produtos e serviços, ou mesmo grupo, classe ou categoria deles” (GRINOVER, 2011, p. 43).

¹⁶ Art. 2^o Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

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

Nesse sentido, a renomada autora Ada Pellegrini Grinover (2011, p. 45) destaca que:

enquanto os sobreditos interesses ou direitos difusos são aqueles que pertencem a um número indeterminado de titulares, sendo ainda indivisíveis, na medida em que, se algo for feito para protegê-los, todos aqueles titulares se aproveitarão, mas sairão prejudicados em caso contrário, os interesses coletivos são, é certo, indivisíveis assim como os primeiros, mas pertencem desta feita a um número determinado de titulares (grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou à parte contrária por uma relação jurídica base).

Um exemplo que ilustra bem a ideia de consumidor enquanto coletividade:

Imagine-se a hipótese de um fabricante que, antes do advento do CDC, de forma proposital ou não, colocava milhões de barras de chocolate no mercado com dez gramas a menos em cada embalagem. Na maioria dos casos, o próprio consumidor acabava não tomando conhecimento dessa violação de direito. Mas, mesmo quando tinha conhecimento, como no caso citado, não lhe compensava financeiramente promover uma ação, porque deveria fazê-lo individualmente, ou reunir-se com dezenas de pessoas também lesadas pelo mesmo fato, e ingressar na Justiça com uma ação individual com litisconsórcio ativo facultativo (KHOURI, 2013, p. 45).

Desta forma, esclarece Khouri (2013, p. 46):

A partir do parágrafo único do art. 2º do CDC, que a proteção a todos os direitos que emanam das normas consignadas no CDC serão tuteladas de forma coletiva, quer seja a pretensão a ser defendida caracterizada como difusa, coletiva ou individual homogênea.

Serão também considerados consumidores, conforme o art. 17 da lei consumerista¹⁷, todas as vítimas de acidente provocado por produto ou por serviço defeituoso, dos quais restaram danos em pessoas que não participaram da relação de consumo.

O Código contempla até mesmo aqueles ausentes da relação jurídica, que venham a sofrer quaisquer danos causados por defeito de um produto. Nesse sentido, o legislador adotou a responsabilidade objetiva do fornecedor, ou seja, aquela que independe de culpa, para proteger o consumidor em potencial, posto que só será refutado se provado que a culpa foi inteiramente do consumidor.

Cabe salientar que o Código de Defesa do Consumidor também ampara aqueles que se equiparam como tal, ou seja, todas as pessoas sujeitas às práticas comerciais, conforme aludido no art. 29 do CDC¹⁸. O escopo deste artigo, portanto,

¹⁷ Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

¹⁸ Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

consiste em proteger os envolvidos eventualmente prejudicados por prática comercial ou contratual abusiva.

No artigo supracitado do código, para a caracterização de consumidor, não se exige a efetiva aquisição de bens e de serviços. A possibilidade de vir a contratar, expondo-se a uma prática lesiva, é o suficiente para ser amparado pela salvaguarda, até mesmo através das ações coletivas. Neste caso, a vulnerabilidade decorre da pressão exercida em virtude do poder econômico da outra parte. O legislador, com o propósito de reprimir os abusos do poder econômico, concedeu um instrumento eficaz para resguardar aqueles expostos às práticas comerciais abusivas.

Percebe-se, portanto, que o legislador não se importou apenas com o consumidor que recebe produto ou serviço como destinatário final. Possibilitou-se o enquadramento na definição à coletividade de sujeitos, embora não participassem da relação jurídica contratual que originou a lesão de um ou de vários consumidores. Mais do que isso, também as pessoas jurídicas, desde que comprovem vulnerabilidade e hipossuficiência diante dos fornecedores. Os terceiros lesados, por sua vez, podem ser consumidores equiparados. Vislumbra-se, por conseguinte, uma responsabilidade objetiva do produtor ou do fornecedor por danos causados aos consumidores diretos ou indiretos.

Tratar-se-á, doravante, da análise de outro protagonista da relação de consumo: o fornecedor de produtos e de serviços. Isto é, em suma, o responsável pela disponibilidade de produtos e de serviços à disposição do consumidor.

Conforme a doutrina:

A relação de consumo comporta a presença não só de um consumidor, seja ele *stricto sensu*, seja equiparado, mas também de um fornecedor. Não basta a simples existência de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços para que aquele que adquiriu o bem ou serviço seja protegido pelo CDC. Ainda que quem tenha adquirido o bem ou serviço o tenha feito como consumidor, ou seja, para um uso não profissional, pode não haver nessa relação uma relação jurídica de consumo. É que, se quem lhe forneceu o bem ou serviço não se encaixa no conceito de fornecedor, não haverá relação de consumo e, por conseguinte, não haverá como acionar o CDC (KHOURI, 2013, p. 51).

O art. 3º do Código de Defesa do Consumidor determina que o fornecedor é “qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional e estrangeira, bem como entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

O referido artigo do CDC considera “qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços, e a jurídica, da mesma forma, mas em associação mercantil ou civil e de forma habitual” (GRINOVER, 2011, p. 48).

Tal definição comprova que o legislador pretendeu ampliar o conceito de fornecedor, considerando-o como aquele que se vincula a qualquer fase da cadeia de produção até a relação final com o consumidor.

Existem dois pressupostos básicos para designar o fornecedor: primeiramente, o caráter de organização profissional, ou seja, aquele deve exercer uma das atividades principais que o sustenta, praticando-a regularmente; e o segundo pressuposto consiste na intenção econômica da atividade, em cuja prática o fornecedor, direta ou indiretamente, visa à obtenção de lucro.

Concernente ao mesmo item, em seu § 2º, observa-se a inserção das instituições financeiras e bancárias como prestadoras de serviços, e assim, sujeitas à cominação do Código de Defesa do Consumidor. O art. 3º apresenta vasta amplitude conceitual, abrangendo uma série de atividades.

Possível constatar que o CDC não suprime qualquer tipo de pessoa jurídica, tendo em vista que seu conteúdo é genérico e visa a atingir todo e qualquer modelo. Assim, são fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais e estrangeiras, as sociedades anônimas, com sede ou não no País, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, as sociedades de economia mista, as fundações, as autarquias e as empresas públicas, os órgãos da administração indireta, etc.

O mesmo dispositivo abrange, ainda, entes despersonalizados entendidos como aqueles que, embora não possuam personalidade jurídica, efetivam atividades produtivas de bens e de serviços. A condição de fornecedor vincula-se à função que cada um desempenha, disponibilizando certos produtos e serviços no mercado.

Diante do exposto, resta esclarecer juridicamente a concepção de produtos e de serviços para o regramento legal. A definição de produto revela-se abrangente, na medida em que engloba todos os bens, móveis ou imóveis, materiais ou imateriais, dispostos no mercado de consumo. Por sua vez, entende-se que os serviços se conformam em toda a atividade inserida à disposição no mercado de consumo.

A remuneração é um quesito necessário para a aferição, no que diz respeito à denominação ou não de fornecedor; contudo, não pode ser interpretada como somente um pagamento no ato da contratação. É importante salientar que o serviço, hipoteticamente, gratuito, na verdade, recebe remuneração direta ou indiretamente em outros custos, submetendo-se às normas de proteção estabelecidas pelo Código do Consumidor.

A relação entre o consumidor e as instituições financeiras compreende como produtos desse vínculo os produtos e os serviços oferecidos pelos bancos, além do consumidor usuário desse serviço, ora oferecido dentro da acepção designada como cliente.

3.3 Princípios

Em virtude de tamanha disparidade, em regra, permeada nos contratos firmados, há a necessidade preeminente de se proteger a relação jurídica, buscando aperfeiçoar os meios de contratação, consubstanciados sempre nos princípios do ordenamento pátrio.

O Código de Defesa do Consumidor é lei principiológica. Contém preceitos gerais que fixam princípios fundamentais das relações de consumo, revelando elementos vitais no entendimento de seus ditames. Os princípios que embasam o CDC visam a minimizar possíveis danos ou prejuízos sofridos pelos consumidores, evitando que os mesmos fiquem à mercê, sem direito a defesa.

Complementa Rizzatto Nunes (2014, p. 111):

Não será possível interpretar adequadamente a legislação consumerista se não tiver em mente esse fato de que ela comporta um subsistema no ordenamento jurídico, que prevalece sobre os demais - exceto, claro, o próprio sistema da Constituição, como de resto qualquer norma jurídica de hierarquia inferior -, sendo aplicável às outras normas de forma supletiva e complementar.

A tutela do consumidor decorre do Princípio da Vulnerabilidade¹⁹, que compreende a ideia de submissão daquele ao fornecedor nas relações consumeristas. Em se tratando de contratos, a parte hipossuficiente não pode questionar as cláusulas

¹⁹ 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:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

contratuais. O direito busca, assim, evitar este desequilíbrio, protegendo o consumidor.

A respeito do Princípio da Vulnerabilidade, o autor expõe a seguinte observação:

É facilmente reconhecível que o consumidor é a parte mais fraca na relação de consumo. A começar pela própria definição de que consumidores são “os que não dispõem de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes”. Para satisfazer suas necessidades de consumo, é inevitável que ele compareça ao mercado e, nessas ocasiões, submeta-se as condições que lhe são impostas pela outra parte, o fornecedor (ALMEIDA, 2010, p. 24).

Cada vez mais, a publicidade e os meios midiáticos, através do seu poder persuasivo e manipulador, têm submetido o consumidor a grandes pressões psicológicas para que venha a adquirir ou a utilizar determinados produtos e serviços. Aliada, também, a tal estratégia de convencimento, a fragilidade de boa parte dos consumidores que sucumbem às armadilhas dos fornecedores.

Analisando a vulnerabilidade do consumidor, ele é a parte frágil, considerando-se que os titulares dos meios de produção são os “que detêm todo o controle do mercado, ou seja, sobre o que produzir, como produzir e para quem produzir, sem falar-se na fixação de suas margens de lucro” (GRINOVER, 2011, p. 73-74).

Em razão desta premissa fundamental, dentre os direitos básicos do consumidor, encontra-se a obtenção dos instrumentos de defesa, notadamente no âmbito coletivo. Tal iniciativa visa a buscar o equilíbrio necessário a qualquer harmonia econômica no relacionamento entre consumidor e fornecedor.

A lei consumerista tem efeito sobre as situações em que haja hipossuficiência de uma parte perante a outra, inclusive sobre a pessoa jurídica, quando encontrar-se no mesmo grau de vulnerabilidade de qualquer pessoa comum, ao celebrar negócio jurídico de consumo, revelando-se inapto a impor limites à presunção de vulnerabilidade, pois implicaria na restrição incompatível com os princípios do CDC.

O consumidor, não dispendo de domínio acerca da produção que lhe é destinada, sujeita-se ao poder e às condições dos produtores e dos fornecedores de bens e de serviços. Por essa razão que advém outro aspecto marcante da conceituação de consumidor: o de sua hipossuficiência.

Vulnerabilidade não se confunde com o Princípio da Hipossuficiência²⁰, a qual consiste na menor condição do consumidor, que pode ser técnica ou econômica. Esta, no entanto, é casuística, diferentemente da vulnerabilidade que se revela genérica. Para comprovação da hipossuficiência, é necessária a análise caso a caso, ao passo que a vulnerabilidade sempre se mostra, de plano. Nem sempre há hipossuficiência econômica ou técnica por parte do consumidor.

O Princípio da Proporcionalidade, expresso no art. 4º, inciso III, do CDC²¹, dispõe sobre a harmonização dos participantes da relação de consumo, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. O preceito supracitado viabiliza o alcance da justiça social, proibindo os excessos, sendo utilizado como critério para a verificação das cláusulas abusivas.

O Princípio da Transparência, expresso no *caput* do art. 4º e no art. 6º, inciso III²² do CDC, declara que nos contratos é fundamental que as partes procedam com sinceridade e com veracidade, tanto na fase inicial como na fase de contratação propriamente dita. Manifesta-se no dever do fornecedor de oferecer ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e os serviços postos à disposição. Aponta-se no contrato a obrigação de dar ciência prévia sobre seu conteúdo.

Pelo Princípio da Boa-Fé, o Código de Defesa do Consumidor, no *caput* do art. 4º, além de mencionar a transparência, indica a necessária harmonia das relações de consumo. A boa-fé determina às partes contratantes a obrigação de atuar conforme

²⁰ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

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

²¹ 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:

[...]

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

²² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

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.

as regras e os padrões socialmente recomendados de honestidade, de lealdade, de correção e de lisura, como assim prevê a legislação moderna, com o fim de se fazer cumprir perfeitamente o contrato, da maneira mais justa possível, além de evitar futuros litígios entre fornecedores e consumidores.

Atribui-se aptidão aos agentes da relação de consumo para que estes atuem com franqueza, sem artifícios que possam ocasionar prejuízos à outra parte contratante. O princípio em análise defende a paz social e a harmonia, permitindo que o contrato transcorra com regularidade e sem transtornos.

O abuso das cláusulas dos contratos de consumo, portanto, contrapõe-se à boa-fé, afronta o primado objetivo das relações consumeristas e ultrapassa a normalidade e o exercício do direito e dos institutos por ele criado.

O Princípio da Garantia e da Adequação²³ visa à plena adaptação dos produtos e dos serviços a uma relação de consumo, ao binômio da segurança e da qualidade, com o fim de proteger o consumidor, além de atender às suas necessidades, com respeito aos seus interesses econômicos e a sua qualidade, procurando garantir ao consumidor a adequação do produto ou do serviço adquirido, evitando assim, riscos e prejuízos oriundos deste.

O produto ou o serviço fornecido deve se amoldar às expectativas legítimas do consumidor. Nesse contexto, insere-se a boa-fé objetiva, atendendo às expectativas que o consumidor mediano poderia e deveria esperar. O efeito almejado tem que ser atingido. Além disso, o objeto ofertado tem que se adequar às regras de saúde e de segurança do consumidor.

O Princípio da Equidade revela-se na obrigação de vigorar entre as partes da relação contratual o equilíbrio entre direitos e deveres, como finalidade para se alcançar a justiça.

O Estado, com o intuito de obter um maior equilíbrio entre as partes de um contrato, interviu junto às formas contratuais, editando diversas leis que passaram a dar tratamento especial a determinadas categorias, compensando juridicamente a fragilidade contratual, além de vetar a inserção de algumas cláusulas nos contratos,

²³ 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:

[...]

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

que culminam na coação dos consumidores, os quais se submetem ao poderio dos fornecedores

Na legislação do Código de Defesa do Consumidor, as cláusulas abusivas são proibidas, pois proporcionam ganhos para apenas uma das partes. A lei que atualmente vigora concede ao julgador o poder de decidir se as cláusulas contratuais reclamadas pelo consumidor foram abusivamente impostas pelo fornecedor, e, nesta condição, tornando-se nula ou não.

Reforça a autora:

O Poder Judiciário declarará a nulidade absoluta destas cláusulas, a pedido do consumidor, de suas entidades de proteção, do Ministério Público e mesmo, incidentalmente, *ex officio*. A vontade das partes manifestada livremente no contrato não é mais o fator decisivo para o Direito, pois as normas do Código instituem novos valores superiores como o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo. Formado o vínculo contratual de consumo, o novo direito dos contratos opta por proteger não só a vontade das partes, mas também os legítimos interesses e expectativas dos consumidores (MARQUES, 1998, p. 391).

Não se busca, portanto, uma supremacia do consumidor. Não se declara verdadeira a afirmativa de que o consumidor tem sempre razão. O ideal é uma relação equilibrada, sem preponderância de uma parte sobre a outra. Possibilita-se, portanto, a modificação das cláusulas contratuais e a revisão dos contratos por onerosidade excessiva superveniente.

Na hipótese de acontecer algum tipo de imprevisto que resulte em grande prejuízo para uma das partes, e por consequência, em uma relação injusta e desigual, há a proteção do consumidor pelo Princípio da Teoria da Imprevisibilidade.

Surge, em seguida, a influência do tempo e dos adventos posteriores não previstos pelas partes sobre a relação jurídica, às vezes em volume capaz de afetar a comutatividade e, por via de consequência, a justiça contida na adequação econômica inicialmente programada entre os contratantes, antes que o cumprimento das obrigações se torne realidade.

A problemática apontada reflete significativamente o Princípio da Força Obrigatória dos Contratos, tornando sua aplicabilidade flexível e harmoniosa com outro princípio, o da Comutatividade, já que, sem este, não se atingiria o ponto de equilíbrio exigido pela Justiça em nossa legislação.

Neste sentido, caberá ao julgador, quando da rescisão ou da revisão de um contrato, obter, através dos Princípios da Boa-Fé e da Equidade, embasamentos que

determinem a inclusão de uma nova cláusula, no caso de revisão ou de declaração de rescisão contratual.

Cabe salientar a importância da intervenção do Estado no tocante à desigualdade entre as partes, intervindo na relação, tornando-a mais justa e mais equilibrada para ambos os aderentes do contrato.

O Código de Defesa do Consumidor declara, em seu art. 39, inciso I²⁴, que, de maneira alguma, não se pode coagir o consumidor a adquirir produtos dos quais não necessite. Exemplo disso é a venda casada, pois sua prática revela-se ilegal, ferindo a liberdade dos contratantes, tendo em vista que, para adquirir o que deseja, o usuário, compulsoriamente, contrai, por exemplo, um seguro do qual prescindir, contrariando, portanto, o Princípio da Liberdade.

Tal fundamento vincula-se diretamente ao Princípio da Igualdade, visto que não há liberdade sem igualdade.

A supremacia da parcela detentora de maior poderio econômico culmina na desigualdade de relações sociais, suscitando, conseqüentemente, a submissão dos hipossuficientes pelos mais fortes. Aqueles ficam reféns do arbítrio de quem detém tamanha força, ou seja, em muitos casos, devido à imprescindibilidade de tal serviço ou de tal produto, o consumidor se subordina à arbitrariedade dos fornecedores.

Reforça Cláudia Lima Marques (1998, p. 45):

A ideia de autonomia de vontade está estreitamente ligada a idéia de uma vontade livre, dirigida pelo próprio indivíduo sem influências externas imperativas. A liberdade contratual significa, então, a liberdade de contratar ou de se abster de contratar, liberdade de escolher o seu parceiro contratual, de fixar o conteúdo e os limites das obrigações que quer assumir, liberdade de poder exprimir a sua vontade na forma que desejar, contando sempre com a proteção do direito.

O consumidor jamais deixará de exercer sua liberdade de pactuar. Neste sentido, bastante se discute o dirigismo contratual relacionado a essa autonomia, já que o direito de se manifestar livremente em um contrato corre o risco de ser perpetrado pela intervenção do Estado, de maneira que colabore para findar os conflitos.

A respeito da matéria acima abordada:

²⁴ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos

Na concepção tradicional de contrato, a relação contratual seria obra de dois parceiros em posição de igualdade perante o direito e a sociedade, os quais discutiriam individual e livremente as cláusulas de seu acordo de vontade. Seria o que hoje denominaríamos de contratos paritários ou individuais. Contratos paritários, discutidos individualmente, cláusula a cláusula, em condições de igualdade e com o tempo para tratativas preliminares, ainda hoje existem, mas em número muito limitado e geralmente nas relações entre dois particulares (consumidores), mais raramente, entre dois profissionais e somente quando de um mesmo nível econômico (MARQUES, 1998, p. 49).

Ao consumidor, resta apenas aceitar o contrato com todas as suas cláusulas inseridas, ou, contrariamente, negá-lo por inteiro, caso no qual não irá existir contratação e aquele, se assim desejar, terá que ir à procura de outro fornecedor que consinta tanto com suas necessidades, quanto com suas condições.

A doutrina expressa o seguinte entendimento sobre a restrição da liberdade nas relações contratuais:

O declínio da liberdade contratual é, portanto, um fato na moderna sociedade de consumo. O direito embutido da nova concepção de contrato ao invés de combater este declínio, tentando, por exemplo, assegurar a plena liberdade defendida pelos clássicos, aceita estes novos limites impostos. Passa, porém, a verificar: a) se os limites provêm do poder estatal, se foram legitimamente impostos, respeitando os direitos constitucionais e tendo amparo em alguma lei; b) se provêm dos particulares, se estas limitações, como por exemplo a imposição do conteúdo do contrato, foram abusivas ou se respeitarem os novos postulados sociais da boa-fé, da segurança, do equilíbrio e da equidade contratual (MARQUES, 1998, p. 120).

Essa imposição decorre da relativização da autonomia privada, a ponto de impedir que as partes possam elidir determinados efeitos que a ordem pública considera como indispensáveis à concretização de certos ajustes.

Com isso, pode-se deduzir que a restrição da liberdade contratual impõe novas obrigações que não são constituídas de vontade declarada, mas se inserem no pacto por intermédio da lei, ou ainda como uma jurisprudência, revelando-se clara a supremacia da norma no que diz respeito à vontade de ambas as partes na concepção de contrato.

Os polos da relação de consumo consistem nas figuras do consumidor e do fornecedor, ambos respaldados pela proteção legal em suas demandas, haja vista que, em uma relação obrigacional, o ônus é estabelecido para os dois polos, de forma que se atinja o objetivo em torno do qual a relação se efetivou, fundada nos princípios abordados.

3.4 Direitos básicos do consumidor

A doutrina destaca que, embora não inseridos na relação de consumo, os consumidores dispõem de direito a não exposição a perigos que ameacem sua incolumidade física e àqueles resultantes de atividades consideradas prejudiciais no fornecimento de produtos e de serviços (GRINOVER, 2011, p. 153).

Em decorrência de tal garantia, o Código elenca normas que exigem, por exemplo, a devida informação sobre os riscos que tais práticas consumeristas possam apresentar, de maneira clara e evidente ou, simplesmente, não os inserir no mercado se tais riscos sobrepujarem normalmente o que deles se espera (GRINOVER, 2011, p. 153).

Decorre que, caso se averigüe produtos que apresentem riscos à saúde dos consumidores, têm os fornecedores o dever de retirá-los de mercado, sob pena de uma indenização por dano resultante de tal fato.

A educação do consumidor, sobre a qual cuida o inciso II do art. 6º do CDC²⁵, conforme a doutrina de Grinover (2011, p. 154):

[...] é indispensável, por conseguinte, para que haja uma ligação permanente, ou um elo de comunicação constante entre fornecedores / consumidores para que esses últimos possam efetivamente ter acesso às informações sobre produtos e serviços.

Ou seja, tal disciplina procura informar ao consumidor sobre as características dos produtos e dos serviços já inseridos no mercado, ou que serão postos à disposição dos consumidores.

A didática objetiva alertar os consumidores acerca de eventuais exposições danosas à sua saúde, além de garantir a eles a liberdade de escolha e a igualdade de contratação, apresentando informações sobre os requisitos contratuais, com o fim de evitar desagradáveis cláusulas abusivas no negócio jurídico avençado.

A informação sobre produtos e serviços diz respeito ao dever de esclarecer o consumidor sobre todas as peculiaridades daquilo que será utilizado, para que os usuários adquiram os bens consumíveis cientes do que lhes concerne.

²⁵ 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

Pela publicidade, conforme o CDC, os meios publicitários precisam mostrar autenticidade quanto aos bens consumíveis por eles propagados, tendo em vista que devem corresponder às expectativas fomentadas no consumidor.

A publicidade enganosa e abusiva encontra-se suscetível a severas penalidades. A matéria é estudada em seção autônoma no CDC, cujos direitos decorrem das disposições do capítulo V.

Outra garantia que ampara o consumidor frente aos contratos, dentre os quais, o de adesão, é o da proteção contra cláusulas abusivas. Deste modo, salienta-se a informação prévia sobre o conteúdo de tais cláusulas (GRINOVER, 2011, p. 155).

A referida proteção tem como escopo impedir a venda na qual o consumidor é forçado a comprar algo em função da intensa insistência dos vendedores em impelir o produto, de tal modo que o usuário se obriga a adquiri-lo de má qualidade, pois não houve possibilidade de conferir os atributos do bem.

O objetivo da proteção contratual declarada no inciso VI do art. 6º do CDC²⁶ consiste em amparar o consumidor frente aos contratos e, de forma particular, perante os “contratos de adesão”, que são mais comuns nas obrigações bancárias.

Pela prevenção e reparação de danos individuais e coletivos, o consumidor tem a oportunidade de requerer seus interesses por meio da ação em juízo, sobretudo de natureza coletiva, quando se sentir lesado por causa do fornecimento de bens consumíveis.

Além das demandas individuais, merecem especial atenção as ações coletivas que visam a obter a tutela dos interesses coletivos dos consumidores, e “interesses individuais homogêneos de origem comum” (GRINOVER, 2011, p. 158).

Destaca a doutrina de Grinover (2011, p. 158) que “com a incidência da inversão do ônus da prova, aliada à chamada culpa objetiva, não há a necessidade de provar-se dolo ou culpa, valendo dizer que o simples fato de se colocar no mercado” um produto ou um serviço em más condições, que acarrete ou que possa acarretar danos ao consumidor, já enseja indenização, ou procedimento cautelar para evitar futuros prejuízos, independentemente de conhecer de quem foi a negligência ou a imperícia.

Discorre a mesma autora que:

²⁶ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...]

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

Evidente, entretanto, que não será em qualquer caso que tal se dará advertindo mencionado dispositivo, como se verifica de seu teor, que isso dependerá, a critério do juiz, da verossimilhança da alegação da vítima e segundo as regras ordinárias de experiência (GRINOVER, 2011, p. 158).

Para usufruir deste direito, o consumidor precisa atender a um dos seguintes requisitos: a hipossuficiência ou a verossimilhança do alegado. Presente uma destas condições, é medida de rigor a inversão do ônus da prova pelo juiz, facilitando a defesa dos direitos do consumidor.

Verossímil é aquilo que aparenta veracidade, mas não necessariamente o é. Verossimilhança não é mero indício. A alegação do consumidor deverá ter maior proximidade com a veracidade, não bastando sua plausibilidade. Meras conjecturas não têm o condão de inverter o ônus da prova.

O Poder Público, como produtor de bens e prestador de serviços, se subordinará às normas ora instituídas, sendo, portanto, categórico o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 22 que menciona que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”.

4 INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Declinou-se anteriormente em explicitar sobre o tema, especificamente, tendo em vista que se necessitou de uma explanação mais ampla sobre as matérias que compõem o assunto deste trabalho, passando a analisar esta temática, que é de suma importância, diante da inegável relevância que as instituições bancárias exercem na vida da população em nosso país. O Estado brasileiro não poderia deixar as relações bancárias desprotegidas da tutela do Código de Defesa do Consumidor.

As instituições financeiras são estabelecimentos em que a atividade típica consiste na intermediação de recursos monetários. Além de intervirem na economia, captam, também, recursos excedentes, disponibilizando-os em setores deficitários da economia. O lucro dessas instituições encontra-se embutido nos *spreads*, que consistem na diferença entre a taxa que o banco paga aos investidores e o que ele cobra daquele que contrai um empréstimo.

Há de se ressaltar que as instituições financeiras não são apenas meros intermediários, como também mobilizadores comerciais de crédito, mediante recebimento de capital de terceiros e de empréstimo deste. Elas desempenham um importante papel social, pois atribuídas a elas a função de industrializar o crédito, de intensificar a circulação das riquezas e de concentrar as poupanças individuais, exercendo atividades monetárias, de crédito e de investimento.

É notório que os serviços bancários estão sempre presentes no cotidiano de todos, seja pessoa física, jurídica, de grande ou pequeno porte; eles revelam-se consumidores em potencial e, portanto, vulneráveis diante da força dos grandes fornecedores bancários.

Explica o autor Nelson Abrão (2015, p. 54):

A mobilização dos recursos, as respectivas aplicações e o direcionamento das importâncias para uma pulverização acentuada explicam em parte a relevância social que identifica as instituições financeiras, donde subministra a preponderância do público sobre o privado, nessa multissecular relação diagnosticada entre o consumidor e a atividade desenvolvida pelo banqueiro.

É de grande relevância o conceito acerca da submissão dos contratos de financeiras ao Código de Defesa do Consumidor, principalmente nos dias atuais, em que se busca uma igualdade de fato, respaldada na equidade proporcionada pelo Direito.

O consumidor brasileiro carece de um Código de Defesa do Consumidor que se disponha a trazer à vida prática uma justa relação de consumo, na qual seja possível encontrar institutos que coloquem em posição equânime a parte hipossuficiente e o imperialismo representado pelas instituições financeiras.

Com o intuito de se aplicar legalmente o Código de Defesa do Consumidor, primeiramente, exigiu-se a tipificação da instituição bancária como fornecedor, do cliente bancário como consumidor e, por fim, do vínculo entre ambos como relação de consumo.

Diversas e intermináveis, sucederam-se as discussões para o consenso em relação à problemática, agravando-se o clima pela interposição da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIn) pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF), além de visar que sejam desconsiderados os serviços bancários como vínculos de consumo.

4.1 Ação Direta de Inconstitucionalidade 2591

A CONSIF ingressou no Supremo Tribunal Federal com uma Ação Direta de Inconstitucionalidade, intencionando, primordialmente, a desconsideração dos serviços bancários como elos consumeristas.

O entendimento das instituições financeiras baseava-se em que, entre o usuário desses serviços e o cliente de tal entidade, existia uma distinção, em virtude de razões de ordem constitucional e pelas situações peculiares presentes em cada caso. Tais institutos não trabalham com dinheiro próprio, mas com o de terceiros.

A pretensão de aplicar-lhes regras de consumo pode atingir, a rigor, os correntistas e os investidores que ofertam recursos ao sistema para serem repassados, mediante guarda ou aplicação. Isso equivaleria a dizer que a proteção de alguns consumidores representaria, na verdade, violação das garantias dos demais usuários da instituição. Não há, pois, como admitir o exercício do direito do consumidor contra ele próprio.

Outro argumento para isso revela que o legislador onerou os integrantes do sistema financeiro com o conjunto de obrigações previstas na Lei nº 8.078/90, incompatíveis com as peculiaridades do setor financeiro. Ampliou-se o leque de legitimados a questionar em nome próprio e, sobretudo, em nome alheio, a atuação das entidades integrantes do Sistema Financeiro Nacional. Tal disciplina, sob ambos

os aspectos, encontra-se em conflito grave e defronta-se com as normas do Banco Central (BACEN) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), às quais se sujeitam as instituições financeiras.

De acordo com as posições favoráveis à ADIn, tais organizações negociam basicamente com moeda e com crédito, não sendo possível confundir as instituições com os demais fornecedores de produtos ou de serviços, já que aqueles não têm autonomia para garantir a boa qualidade de sua mercadoria, que é a moeda, produzida e garantida pelo Estado. Tampouco se lhes pode exigir que concedessem créditos a todas as pessoas, pois a relação creditícia é baseada na confiança que o banqueiro deve depositar no cliente, sob pena de ser acusado de gestão temerária, o que, no setor financeiro, culmina em crime.

Não obstante o respeito que merecem aqueles que assim sustentam, em tais alegações não cabe invocar conceitos de economia, nem sequer buscar o sentido do vocábulo consumidor em dicionários ou em vetustos institutos do Código Civil, porque o Código de Defesa do Consumidor tem conceito próprio, segundo o qual consumidor não é quem consome, mas sim quem adquire ou quem utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Diante disso, a discussão de não ser aplicável ao CDC não tem qualquer razão jurídica que fundamente sua existência, pois o Código de Defesa do Consumidor é claro quanto à sua aplicação.

Vários juristas e operadores do Direito se manifestaram acerca dos argumentos propalados na ADIn 2591. Alegações contra a posição das instituições financeiras não acarretaram quaisquer distinções entre consumidor e cliente de instituição financeira pela Constituição Federal, como pretendia o CONSIF.

Caso o CDC não se aplicasse aos serviços bancários, tais atividades não disporem de um órgão administrativo que tutelasse esses interesses, tendo em vista que a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e o Banco Central não se destinam a cumprir tal ofício. Deste modo, caso prevaleça a interpretação da inaplicabilidade das disposições do CDC, significaria desamparar o usuário desses serviços.

O referido julgamento iniciou-se em 2002, finalizando-se com a improcedência da ação direta de inconstitucionalidade, proposta pela CONSIF, por nove votos a dois perante o Supremo Tribunal Federal.

Diante disto, não há sustentáculo para a discussão acerca da aplicabilidade ou não do CDC às relações de Direito Bancário, fato comprovado pela improcedência da aludida ADIn. Negar a vigência deste instrumento legislativo é recusar a própria intenção da Constituição Federal em proteger a parte mais vulnerável e em equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores.

4.2 Instituição financeira e lesão ao consumidor

As relações consumeristas entre o cliente consumidor e o banco fornecedor devem sempre se pautar na lealdade, transparência e confiança, em decorrência do Princípio da Boa-Fé Objetiva. Infelizmente, nem sempre a figura vulnerável do consumidor é respeitada pelas grandes e poderosas instituições bancárias, que almejam a obtenção de lucro rápido e fácil a qualquer custo.

Os Tribunais pátrios estão sobrecarregados de ações propostas por consumidores lesados com o descumprimento dos deveres impostos pelo CDC em face dos fornecedores em geral, inclusive, aos estabelecimentos bancários.

Os contratos de instituições financeiras, em geral, os de adesão, propiciam a ocorrência de lesão, já que uma das partes não possui a possibilidade de discutir as cláusulas impostas, logo, o consumidor, por não dispor do necessário conhecimento, ou por inexperiência em discutir aquilo que lhe é proposto, acaba aderindo ao contrato.

Vejamos alguns entendimentos recentes do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.647.666 - SP (2017/0002418-3) RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA RECORRENTE : S. HAYATA CORRETORA DE CAMBIO S/A ADVOGADOS : DENIS DONAIRE JUNIOR - SP147015 LEANDRO MARCANTONIO - SP180586 MILENA LOPES CHIORLIN E OUTRO (S) - SP205532 RECORRIDO : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. ADVOGADO : CARLOS EDUARDO CAVALCANTE RAMOS E OUTRO (S) - SP340927 DECISÃO Trata-se de recurso especial, interposto contra acórdão assim ementado (e-STJ fl. 278): AÇÃO ORDINÁRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E CAUTELAR INOMINADA. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA CORRENTE PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. POSSIBILIDADE MEDIANTE PRÉVIA COMUNICAÇÃO ESCRITA AO CLIENTE. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. O réu pode rescindir o contrato de abertura de crédito em conta corrente de forma unilateral, desde que cumpra o disposto nas Resoluções do Bacen, ou seja, que informe ao cliente com uma antecedência mínima, o que foi feito nos autos. O réu não fica obrigado a manter a conta da autora, pois se trata de uma obrigação continuada que passa por várias análises de risco e pesquisas, no intuito de manterem-se somente as relações jurídicas adequadas e seguras. O dano moral não restou configurado, uma vez que o réu cumpriu o disposto nas Resoluções do Bacen e informou a autora com uma antecedência mínima de 30 dias, agindo assim de acordo com as normas jurídicas. Apelação não provida. O recurso especial (e-STJ fls. 283/292), fundamentado no art. 105, III, alínea a da CF, aponta ofensa

aos arts. 6º, 39 do CDC, 186, 421 e 422 do CC/2002. Sustenta, em síntese, que não houve qualquer justificativa por parte do recorrido sobre o motivo da rescisão do contrato de conta-corrente, sendo arbitrária e irregular a atitude da instituição financeira. Foram apresentadas contrarrazões (e-STJ fls. 296/317). É o relatório. Decido. O recurso especial não prospera. Isso porque a instituição financeira pode rescindir unilateralmente o contrato de conta-corrente, respeitada a notificação prévia e demais requisitos do artigo 12 da Resolução BACEN 2.025/93. Nessa linha, os seguintes julgados: RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. CONTA-CORRENTE E SERVIÇOS RELACIONADOS. RESCISÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ENCERRAMENTO DE CONTA-CORRENTE APÓS NOTIFICAÇÃO PRÉVIA (RESOLUÇÃO BACEN 2.025/93, ART. 12). CARÁTER ABUSIVO. NÃO CARACTERIZAÇÃO (CC/2002, ART. 473). INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÃO DE CONTRATAR. NÃO INCIDÊNCIA DO ART. 39, IX, DO CDC. RECURSO PROVIDO. 1. Em regra, nos contratos bancários, envolvendo relações dinâmicas e duráveis, de execução continuada, intuito personae - como nos casos de conta-corrente bancária e de cheque especial -, que exigem da instituição financeira frequentes pesquisa cadastral e análise de riscos, entre outras peculiaridades, não há como se impor, como aos demais fornecedores de produtos e serviços de pronto pagamento pelo consumidor, a obrigação de contratar prevista no inciso IX do art. 39 do CDC. 2. Conforme a Resolução BACEN/CMN nº 2.025/1993, com a redação dada pela Resolução BACEN/CMN nº 2.747/2000, podem as partes contratantes rescindir unilateralmente os contratos de conta-corrente e de outros serviços bancários (CC/2002, art. 473). 3. Recurso especial provido. (REsp n. 1.538.831/DF, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 4/8/2015, DJe 17/8/2015.) AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO DE INSTRUMENTO. DANO. SÚMULA 7. ART. 39 DO CDC. PRECEDENTE. 1. A apreciação de suposta conduta indevida por parte do agravado esbarra na censura da súmula 07/STJ, porquanto demanda revolvimento do conjunto fático-probatório, soberanamente delineado nas instâncias ordinárias. 2. Art. 39, II e IX, do CDC. É possível a rescisão do contrato de conta-corrente por parte do banco, desde que o consumidor seja notificado. Precedente. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no Ag n. 829.628/RJ, Relator Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 2/10/2007, DJ 22/10/2007.) A Corte de origem adotou entendimento em consonância com a jurisprudência desta Corte, o que inviabiliza o recurso nos termos da Súmula n. 83/STJ. Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso especial. Honorários advocatícios arbitrados em favor da parte recorrida majorados em 20% sobre o valor atualizado com fundamento no art. 85, § 11, do CPC/2015, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo. Publique-se e intimem-se. Brasília-DF, 07 de março de 2017. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA Relator. (STJ - REsp: 1647666 SP 2017/0002418-3, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Publicação: DJ 22/03/2017)

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.015.680 - SP (2016/0298387-8)
 RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI AGRAVANTE : BANCO
 BRADESCO S/A ADVOGADO : GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA E
 OUTRO (S) - DF008971 ADVOGADA : ANA LUISA FERNANDES PEREIRA
 DE OLIVEIRA E OUTRO (S) - DF026088 ADVOGADOS : PAULA DE PAIVA
 SANTOS E OUTRO (S) - DF027275 IAN DOS SANTOS OLIVEIRA
 MILHOMEM E OUTRO (S) - DF045993 AGRAVADO : ADVANCED
 SECURITY CORRETORA DE SEGUROS LTDA ADVOGADOS : EDSON
 ROBERTO BAPTISTA DE OLIVEIRA - SP223692 PAULO TAUNAY PEREZ
 - SP259739 MARCO ANTÔNIO SILVA BUENO - SP238502 PROCESSO
 CIVIL. AGRADO NO RECURSO ESPECIAL. CONTRATO BANCÁRIO.
 CONTA-CORRENTE. RESCISÃO UNILATERAL. ABUSIVIDADE. NÃO

CARACTERIZAÇÃO. 1. Não configura abusividade a possibilidade de as partes contratantes rescindirem unilateralmente os contratos de conta-corrente e de outros serviços bancários. Jurisprudência do STJ. 2. Agravo conhecido. Recurso especial provido. DECISÃO Cuida-se de agravo em recurso especial interposto pelo BANCO BRADESCO S/A., contra decisão que negou seguimento a recurso especial fundamentado nas alíneas a e c do permissivo constitucional. Agravo em Recurso Especial interposto em: 12/07/2016. Distribuído ao Gabinete em: 08/02/2017. Ação: cominatória cumulada com indenização por danos morais e tutela específica de obrigação de não fazer para manutenção de contrato ajuizada por ADVANCED SECURITY CORRETORA DE SEGUROS LTDA, em desfavor da parte ora agravante. Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido formulado na exordial do processo para condenar o agravante a manter a conta corrente em atividade, vedando-se o encerramento de forma imotivada. Acórdão: negou provimento ao recurso de apelação interposto pelo agravante pelos fundamentos a seguir ementados: "INDENIZATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER ENCERRAMENTO UNILATERAL, ABRUPTO E IMOTIVADO DE CONTA CORRENTE DESCABIMENTO - Falha na prestação de serviços fornecida pelo banco réu, em razão do encerramento unilateral e abrupto da conta corrente da empresa autora - O encerramento unilateral e imediato da conta corrente da autora, representa abuso por parte do banco réu, vedado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso III, art. 39, inciso IX e art. 51, inciso XI, CDC), notadamente em se considerando que a correntista mantém inúmeros contratos com seus clientes e que nada foi demonstrado que justifique a denúncia imotivada do contrato bancário Procedimento que contraria o princípio da boa-fé objetiva que permeia todo o ordenamento jurídico e as relações contratuais (arts. 113 e 422, Código Civil)- RECURSO DESPROVIDO." (e-STJ fl. 205). Recurso especial: alega violação dos arts. 39, IX, do CDC, 421 do CC e 4º, VIII, da Lei 4.595/64, bem como dissídio jurisprudencial; sustentado haver liberdade contratual da instituição financeira em rescindir unilateralmente o contrato de conta corrente, pois está amparada no exercício regular de seu direito. RELATADO O PROCESSO, DECIDE-SE. Julgamento: aplicação do CPC/73. - Da orientação consolidada na jurisprudência do STJ A jurisprudência do STJ assentou o entendimento de que não configura abusividade a possibilidade de as partes contratantes rescindirem unilateralmente os contratos de conta-corrente e de outros serviços bancários. A propósito: "RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. CONTA-CORRENTE E SERVIÇOS RELACIONADOS. RESCISÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ENCERRAMENTO DE CONTA-CORRENTE APÓS NOTIFICAÇÃO PRÉVIA (RESOLUÇÃO BACEN 2.025/93, ART. 12). CARÁTER ABUSIVO. NÃO CARACTERIZAÇÃO (CC/2002, ART. 473). INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÃO DE CONTRATAR. NÃO INCIDÊNCIA DO ART. 39, IX, DO CDC. RECURSO PROVIDO. 1. Em regra, nos contratos bancários, envolvendo relações dinâmicas e duráveis, de execução continuada, intuito personae - como nos casos de conta-corrente bancária e de cheque especial -, que exigem da instituição financeira frequentes pesquisa cadastral e análise de riscos, entre outras peculiaridades, não há como se impor, como aos demais fornecedores de produtos e serviços de pronto pagamento pelo consumidor, a obrigação de contratar prevista no inciso IX do art. 39 do CDC. 2. Conforme a Resolução BACEN/CMN nº 2.025/1993, com a redação dada pela Resolução BACEN/CMN nº 2.747/2000, podem as partes contratantes rescindir unilateralmente os contratos de conta-corrente e de outros serviços bancários (CC/2002, art. 473). 3. Recurso especial provido. (REsp 1538831/DF, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 04/08/2015, DJe 17/08/2015)" Neste sentido, a irrisignação merece prosperar. Forte nessas razões, CONHEÇO do agravo para DAR PROVIMENTO ao recurso especial, com fundamento no art. 253, parágrafo único, II, c, do RISTJ, para reconhecer a possibilidade de

rescisão do contrato de conta-corrente por parte do banco. Invertam-se os ônus sucumbenciais. Publique-se. Intimem-se. Brasília, 22 de maio de 2017. Ministra NANCY ANDRIGHI Relatora. (STJ - AREsp: 1015680 SP 2016/0298387-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Publicação: DJ 29/05/2017)

É exatamente o que ocorre na maioria dos acordos celebrados junto a uma instituição financeira, oportunidade em que os consumidores, por vezes, submetem-se a deveres desproporcionais e em desconformidade com a legislação atual.

Com esse entendimento do Tribunal, o consumidor fica ao arbítrio das entidades bancárias, isso porque não há nenhum instituto jurídico que obrigue aquela instituição a manter determinado serviço. Na prática, tal ação camufla diversos abusos cometidos constantemente por esses estabelecimentos, resultando em danos aos usuários dessas utilidades, pois se sujeitam a realizarem transações comerciais, além de se submeterem a aceitar o que lhes foi ofertado, sem que disponham de liberdade para discutir sobre a possibilidade ou não do cumprimento da avença.

Destaca-se a Boa-Fé Objetiva, a qual atua como limitadora do exercício abusivo dos direitos subjetivos, além de aquela desempenhar função de extrema relevância no âmbito da teoria contratual contemporânea, pois, com a redução gradativa da liberdade de contratar para o oblato, o qual figura maior fragilidade na relação contratual, a instituição financeira, que é a parte economicamente preponderante, exerce abusivamente seu direito subjetivo de contratar, fazendo-o sem qualquer restrição e, principalmente, violando regras nas avenças celebradas.

Dessa forma, também vale ressaltar que o requisito de imprescindibilidade se justifica em razão do comércio existente na sociedade atual, o que, por si só, implica na premente utilização dos serviços das instituições financeiras.

Vejamos outro caso em que o tribunal afasta aplicação do CDC:

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 938.776 - SP (2016/0161770-1) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA AGRAVANTE : MARIA ALVES FERRARI ADVOGADOS : LUÍS ROBERTO OLÍMPIO - SP135997 KARINA SILVA BRITO - SP242489 AGRAVADO : BANCO DO BRASIL S/A ADVOGADOS : FLAVIO OLIMPIO DE AZEVEDO - SP034248 CARLOS JOSE MARCIERI - SP094556 MILENA PIRÁGINE E OUTRO (S) - SP178962 DECISÃO Trata-se de agravo interno interposto por MARIA ALVES FERRARI contra decisão (e-STJ fls. 223/224) da Presidência desta Corte que não conheceu do agravo em recurso especial, com fundamento no art. 932, inciso III, do Código de Processo Civil de 2015. Em suas razões, a agravante sustenta que atacou suficientemente todos os fundamentos da decisão que negou admissibilidade ao recurso especial, É o relatório. DECIDO. Tendo em vista a manifestação da recorrente, faz-se imperiosa a reconsideração da decisão agravada, pois, efetivamente,

enfrentou o fundamento da decisão proferida na origem. Desse modo, ultrapassados os pressupostos de admissibilidade do agravo, passa-se a análise do recurso especial. Trata-se de agravo interposto em face de inadmissão de recurso especial fundamentado no artigo 105, inciso III, alíneas a e c, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado: "INDENIZAÇÃO - Dano moral - Recusa no fornecimento de financiamento sem justificativa - Inocorrência de ato ilícito - Concessão de empréstimo que é facultada à instituição financeira e não obrigatória - Decisão que é baseada em critérios e fatores de risco próprios de sua atividade - Dano moral inócurren - Artigo 12 da lei 1060/50 que foi devidamente recepcionado pela Constituição Federal - Sentença mantida - Recurso não provido" (e-STJ fl. 132). No especial, a agravante, além de dissídio jurisprudencial, aponta violação dos artigos 535, do Código de Processo Civil de 1973, 5º, XXXV, 93, IX, da Constituição federal, 3º, 4º, IV, 6º, III, 14, 30, do Código de Defesa do Consumidor. Alega que: a) o recorrido agiu em manifesto abuso de direito, ao sequer externar as razões que levaram ao indeferimento do pedido de empréstimo; b) o recorrido violou o princípio da isonomia; c) possui o direito de saber quais motivos levaram o indeferimento de seu pedido de concessão de crédito, d) "consiste dever do fornecedor a prestação de informações ao consumidor correspondentes a cadastros, registros, dados pessoais e informações pertinentes à relação de consumo" (e-STJ fl. 166); e) o caso dos autos trata-se de dano in re ipsa; g) verificado o abalo moral, deve o recorrido indenizar o consumidor independente de culpa. Por fim, requer a procedência do recurso especial. A irrisignação não merece prosperar. De início, compete ao Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso especial, a análise da interpretação da legislação federal, motivo pelo qual revela-se inviável invocar, nesta seara, a violação de dispositivos constitucionais, como consabido a matéria é afeta à competência do Supremo Tribunal Federal. Quanto à alegação de violação do artigo 535, II, do Código de Processo Civil de 1973, verifica-se que foi formulada de forma genérica, sem especificação das supostas omissões ou teses que deveriam ter sido examinadas pelo Tribunal de origem. Ante a deficiente fundamentação do recurso neste ponto, incide, por analogia, a Súmula nº 284/STF. O acórdão recorrido, quanto ao mérito, assim consignou: "Naturalmente, que a negativa de crédito, por si, gerou transtorno e aborrecimentos, entretanto, não houve qualquer ato ilícito da instituição financeira, não ficando caracterizada situação a ensejar dano moral e conseqüentemente o direito a indenização. O homem, em razão da vida moderna e das inúmeras atividades realizadas em sociedade, está sujeito a toda sorte de acontecimentos, que, todavia, são causadores de transtornos e aborrecimentos, mas não geram quaisquer direitos a indenização, e não configuram o dano moral. Para o artigo 186 do atual Código Civil é inadmissível a idéia de ato ilícito sem a presença de dano. Isso porque o aludido comando legal exige a lesão de direitos cumulada com o dano. (...) Os transtornos e aborrecimentos que são passíveis de ocorrer no diaadia de qualquer pessoa, não são suficientes a ensejar ofensa e acarretar direito a indenização. Portanto, não se verifica uma conduta ilegal do requerido que pudesse ensejar o direito a indenização, pois o cancelamento de tal espécie de contrato, obedecido o prazo de vigência, não configura ato ilícito" (e-STJ fl. 135). Em sede de embargos de declaração: "Não se verifica qualquer omissão no ao contrário do que afirma a embargante, e como consignado no v.aresto, a negativa teve fundamento, como se extrai do excerto transcrito: 'Nota-se que, pelo que se depreende da missiva indicada às fls.84, a negativa teve por fundamento: A operação proposta foi indeferida porque não atende aos parâmetros negociais/operacionais do Banco'. Em nenhum momento foi afastada a condição de consumidora da embargante, ao contrário, foi reconhecida sua condição e os direitos a ela inerentes, entretanto, do fato descrito nos autos não se verificou qualquer violação da norma consumerista, e tampouco ocorreu afronta de direito do consumidor a

impor direito à indenização" (e-STJ fl.151/152). Rever as conclusões do acórdão impugnado demandaria o reexame de matéria fático-probatória, o que é inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial." Quanto ao argumento de que "no caso dos autos, trata-se de dano in re ipsa' verifica-se que tal questão não foi debatida no aresto recorrido. Por esse motivo, ausente o requisito do prequestionamento, incide o disposto na Súmula nº 211/STJ. Ante o exposto, reconsidero a decisão de fls. 223/224 e-STJ, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial. Publique-se. Intimem-se. Brasília (DF), 10 de outubro de 2016. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Relator. (STJ - AgInt no AREsp: 938776 SP 2016/0161770-1, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Publicação: DJ 21/10/2016)

Cabe salientar que o principal argumento utilizado nas decisões favoráveis às instituições financeiras é que todos os serviços devem atender aos parâmetros negociais e operacionais daquela entidade, afastando a aplicabilidade do art. 39, inciso IX do CDC.²⁷

Deve-se questionar quais parâmetros podem ou não ser arrolados, pois a realidade revela que os bancos continuam violando direitos positivados há certo tempo. Tais fundamentos, na verdade, culminam em mascarar determinadas atitudes abusivas perpetradas contra os consumidores.

Quando o Judiciário concede o livre-arbítrio para as financeiras compactuarem ou não com certo usuário, aquelas se encontram resguardadas, caso o consumidor não acate as condições impostas, muitas vezes repreensíveis, sem abertura para qualquer tipo de negociação. Tal panorama revela que a maioria dos usuários dos serviços bancários não dispõem de nenhum poder de barganha perante os institutos.

Das lições da doutrinadora Claudia Lima Marques (1998, p. 82) observa-se que: "a abusividade é abstrata, porque jurídica, como o abuso de direito é fenômeno jurídico da má utilização do próprio direito, das autorizações, da liberdade concedida ao indivíduo".

Segundo João Batista de Almeida (2010, p. 125) os atos abusivos "são práticas comerciais, nas relações de consumo, que ultrapassam a regularidade do exercício de comércio e das relações entre fornecedor e consumidor".

²⁷ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais

É inadmissível, portanto, a inércia do Judiciário diante da realidade fática de tais ações condenáveis. O magistrado detém, em razão de sua atividade judicante, o poder revisional, logo, dispõe da ferramenta pertinente para retificar as distorções imputadas pelos bancos, no afã de almejar o máximo lucro, o que acarreta uma situação desfavorável ao consumidor, que termina por arcar com o ônus excessivo. A tutela jurisdicional tem o condão de reparar e de prevenir os direitos consumeristas ameaçados. É indispensável salientar que, por vocação constitucional, o Código de Defesa do Consumidor detém um caráter preventivo, ou seja, objetiva regular as relações de consumo, a fim de evitar que ocorra um possível dano à parte em situação desfavorável.

É importante ressaltar que as atividades bancárias são inerentes à sociedade moderna, principalmente aquelas relativas à concessão de crédito, e, acaso o CDC não disfrutasse de proteção legislativa, os bancos disporiam de um poder demasiado, lesionando o Princípio da Igualdade, além de resultar no desequilíbrio nas relações, na onerosidade excessiva e no abuso do poder econômico

Tal acepção, no âmbito das relações bancárias, revela-se de grande importância, haja vista a frequente utilização dos serviços bancários pelo consumidor. Ou seja, pretendeu o legislador submeter as instituições bancárias e financeiras ao regime jurídico previsto no CDC, para evitar a exposição do consumidor às práticas abusivas e o conseqüente dano.

Os usuários não podem ficar à mercê das determinações dos bancos, que devem formular e obedecer a contratos justos. É fundamental a transparência nas relações contratuais mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas dos contratos bancários, bem como o fácil entendimento, além de destacar os valores sujeitos a negociação, as taxas de juros, de mora, de administração, de comissão de permanência, dos encargos moratórios e das multas por inadimplemento

4.3 Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

A Constituição Federal, no art. 5º, inciso XXXII²⁸, prevê a defesa do consumidor. O poder constituinte originário determinou, no art. 48 do Ato das

²⁸ 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:
[...]

Disposições Constitucionais Transitórias²⁹, a urgência na elaboração do Código de Defesa do Consumidor.

A proteção a que se refere o art. 5º da Constituição deve ser interpretada em conformidade com o art. 1º, inciso III³⁰, com o art. 170, *caput*³¹ da mesma Carta e com a função social do contrato. Na tutela do consumidor, a Constituição visa a amparar a dignidade da pessoa do consumidor, e não diretamente seu patrimônio, o qual é tutelado reflexamente.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor consiste em uma Lei Ordinária, com nítido teor constitucional, uma vez que resulta de expressa determinação, a fim de atribuir eficácia às disposições da Constituição da República.

Os elementos da relação consumerista, definidos pela lei específica, visam a ofertar maior efetividade à aplicação das normas jurídicas elaboradas.

Todos os agentes econômicos, inclusive aqueles do mercado financeiro, vinculam-se ao Código de Defesa do Consumidor, haja vista que desenvolvem atividades econômicas e relações de consumo. A tutela das relações de consumo é referente à dignidade humana, na esfera contratual, apontada pela Carta Magna. Objetiva-se, portanto, respeitar o Princípio da Boa-Fé Objetiva, consolidada pelo Código Civil de 2002.

No sentido empreendedor, as instituições financeiras ambicionam o lucro, e, conseqüentemente, desempenham atividades típicas, dentre as quais as contas de depósito e de captação da poupança popular. O contrato bancário, por excelência, é o empréstimo e, neste sentido, o dinheiro é o produto, cujo pagamento são os juros. O principal serviço bancário, o crédito, envolve-se em uma multiplicidade de formas conhecidas como operações bancárias, dentre as quais a captação do dinheiro, os empréstimos, o desconto de títulos, a abertura de créditos, enfim, a consecução de uma série de atividades de acordo com sua finalidade econômica.

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

²⁹ Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

³⁰ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

[...]

III - a dignidade da pessoa humana.

³¹ 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

Essas atividades massificadas são oferecidas no mercado aos consumidores, em geral, submetendo-se ao Código de Defesa do Consumidor. O critério de aplicação do CDC em determinada operação bancária não consiste no tipo de contrato, mas na caracterização do cliente ou do usuário bancário como consumidor *stricto sensu* ou equiparado, neste caso, analisando-se casuisticamente, a sua vulnerabilidade.

Nos últimos anos, houve grande incentivo governamental direcionado à atividade bancária, resultando em uma aproximação do vínculo entre o indivíduo e as empresas bancárias, a tal ponto que, atualmente, é inerente a qualquer pessoa se tornar um instrumento de inserção social e de elo econômico-social.

No presente estudo, entende-se que a mais adequada interpretação se atribui à aplicabilidade do CDC aos contratos bancários, aquela que evidencia a vulnerabilidade e a hipossuficiência do cliente. O critério utilizado não se refere ao tipo de contrato, serviço ou operação financeira avençada. Necessário, portanto, inquirir sobre se o usuário desse serviço, independentemente de seu status, revela-se vulnerável e hipossuficiente diante de tal entidade.

A principal característica dos contratos bancários consiste na padronização dos pactos de adesão, segundo o método massificado de condições contratuais gerais, elaborados prévia e unilateralmente pelos bancos. Ademais, o cliente mantém uma relação de continuidade, em virtude de, eventualmente, requerer o crédito. Nesta situação, no entanto, exige-se vínculo de reciprocidade e de fidelidade. Essa relação de dependência insere-se no contexto dos vínculos atuais, nos quais determinados serviços prestados no mercado prometem ou asseguram ao consumidor e à família: status, segurança, crédito renovado, saúde, moradia, etc. Há, portanto, uma indução ao consumo através da propaganda e dos métodos agressivos de marketing.

Uma das maiores incertezas da vida moderna no Brasil, principalmente, diz respeito ao desemprego e à economia emergente, resultando na manutenção entre o cliente e a instituição bancária. Esse elo torna-se forte o bastante na medida em que o fornecedor de tal serviço disponha de maior poder de imposição. O utente se submete a tal exigência, a qual se traduz em contratos pré-elaborados, permitindo modificações do conteúdo da obrigação e do preço que o policitado adere, em razão de sua fragilidade.

A intervenção do Estado nos negócios privados, através do CDC, visa a alcançar uma consonância entre os direitos e as obrigações, minimizando a imposição de cláusulas desarmônicas aos novos direitos dos consumidores, ou mesmo a elaboração de novações contratuais eivadas de abusos. Trata-se de uma redução da autonomia de deliberar o conteúdo do contrato de crédito.

Assim, por expressa disposição legal, as atividades bancárias, as securitárias, as de fornecimento de crédito e as de financiamento encontram-se preceituadas no regime jurídico do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, matéria de discussão do presente trabalho.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo versou sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor frente aos contratos de instituições financeiras, visando a uma maior proteção ao usuário dos produtos e dos serviços bancários, inserindo-os em igualdade de condições com aquelas.

A análise, no entanto, não propendeu esgotar a temática tão amplamente debatida por renomados doutrinadores, contudo, almejou-se alcançar uma visão global sobre o referido instituto, a fim de estimular aqueles que desejam militar nesta seara tão promissora do Direito, e, sobretudo, instigar os advogados que atuam no âmbito da defesa do consumidor.

Em se tratando dessa esfera do Direito, constatou-se que a maioria dos contratos versa sobre as cláusulas leoninas, as quais visam tão somente à proteção das entidades de crédito, resultando na hipossuficiência do contratante frente às arbitrariedades destas instituições.

Imprescindível, portanto, a realização de uma pesquisa detalhada sobre a origem e o desenvolvimento dos diversos temas levantados. Abordou-se, primordialmente, os contratos de forma genérica, analisando-se seus conceitos, requisitos, princípios e suas classificações. Em seguida, discorreu-se, de maneira delimitada, sobre o Código de Defesa do Consumidor, pormenorizando sua origem, seus aspectos, características, aplicabilidade, princípios e direitos, para, finalmente, chegar ao tema específico ora tratado.

Diversos argumentos e discussões foram apresentados, pois, além de uma questão jurídica, tem-se que constituído, também, um tópico que altera substancialmente o cotidiano, uma vez que a atividade bancária se transformou em um vetor que impulsiona a vida moderna.

Os requisitos para aderir ao contrato foram modificados, tendo em vista que o instrumento adquiriu conteúdo social, no que diz respeito à primazia da sociedade, alcançando, em seguida, objetivos particulares nos padrões estipulados pelo Estado. Tal mudança revela-se não apenas na sua concepção, como também em sua manutenção, baseando-se na supremacia da ordem pública e na boa-fé objetiva.

Registrou-se que as relações de consumo são firmadas por diversas categorias de contratos, dentre elas as formais ou as informais. Consistem em vínculos obrigacionais diferenciados de gênero, pois nelas subentende-se a

desigualdade das partes, demandando maior intervenção do Estado. Em decorrência desta peculiaridade, o legislador constituinte estipulou a importância de elaboração de legislativa regulamentadora de tais relações.

A fim de cumprir a disposição constitucional, idealizou-se, com plena eficácia, o Código de Defesa do Consumidor, no qual arrolados conceitos, procedimentos e princípios gerais, dentre os quais: a Tutela do Vulnerável, a Boa-Fé Objetiva, a Publicidade, a Equidade Contratual e o Dirigismo Contratual Público que devem ser adotados.

A intensidade das relações de consumo, estipuladas sob a ótica dos novos princípios, sofreu acréscimo significativo, pois a capacidade de contrair uma avença não requer especificidades. Tal fato resultou em vínculos massificados e, diante da nova realidade obrigacional, adveio um aperfeiçoamento na seara contratual: a padronização destes instrumentos, diante dos quais, em razão de sua natureza, o contraente atua apenas por intermédio de sua assinatura, sem a possibilidade de deliberar sobre as cláusulas do pacto, uma vez que cabe ao consumidor somente anuir ou não a respeito daquilo previamente estabelecido, razão pela qual tais acordos inserem-se na categoria de contratos de adesão, firmados nas organizações financeiras.

Aprofundou-se a temática com a interposição da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591 de 2001 pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro, tencionando a descaracterização do vínculo consumerista dos produtos e dos serviços oferecidos pelas associações financeiras.

Averiguando as relações jurídicas entre os clientes e os bancos, verificou-se a existência de disparidades entre seus partícipes, tendo em vista que os bancos atuam na esfera econômica, no sentido de assumir as obrigações de dar e de fazer perante seus clientes, estes considerados leigos no que tange às atividades bancárias, além de economicamente frágeis e desprovidos de recursos financeiros. A partir da precisão de aderir ao acordo, os clientes se submetem aos negócios jurídicos propostos pelos bancos, os quais se aproveitam da vulnerabilidade dos seus usuários para embolsar lucros advindos de juros exorbitantes, além tarifas de serviços que oneram ainda mais o endividamento desses clientes.

Concluiu-se que as entidades bancárias se valem de mecanismos opressores, acentuando a dívida dos clientes com os excessivos encargos e as

escorchantes tarifas. Tais organizações econômicas se beneficiam de tamanha discrepância, ocasionando, por ventura, a falência das pessoas jurídicas e físicas, impactando, flagrantemente, o primado da livre iniciativa e do valor social do trabalho.

Não se aspirou tutelar o inadimplente, que assim se configura pela desmedida ambição dos bancos em requerer os seus rendimentos às custas da exploração, e sim almejar o cumprimento do CDC perante os contratos bancários. Pretende-se, em vista disso, equiparar os níveis da relação contratual.

Como mediador da relação de consumo bancária apontou-se o Código de Defesa do Consumidor, um dos maiores marcos jurídicos do século passado, o qual, além de revolucionar a concepção no que diz respeito ao consumidor brasileiro, desprovido da devida compreensão sobre os contratos bancários, viabilizou o acesso a tais informações com a intervenção do Poder Judiciário, perfazendo-se a finalidade primordial do Direito e da Justiça.

Diante do raciocínio explicitado no transcorrer do estudo, revelou-se a natureza da relação consumerista entre o cliente e a instituição financeira, de modo que, dispondo do dinheiro como produto, aquele se configura como bem consumível, além dos serviços efetivamente disponíveis aos clientes.

Por fim, imperiosa a obediência, no âmbito da relação bancária, estabelecida pela instituição financeira e pelo cliente, aos princípios e às normas do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que indiscutível a configuração da relação consumerista.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

ALMEIDA, João de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

BRASIL. Constituição, 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil: Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 25 jan. 2017.

_____. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 20 dez. 2016.

_____. **Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 21 dez. 2016.

_____. **Supremo Tribunal Federal**. Ação Direta de Inconstitucionalidade 2591-1 Distrito Federal. Requerente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro – COSIF. Advogados: Ives Gandra S. Martins e outros. Requeridos: Presidente da República e Congresso Nacional. Relator original: Ministro Carlos Velloso. Relator para o Acórdão: Ministro Eros Grau. Tribunal Pleno. Brasília, DF, julgamento em 07 de junho de 2006, publicação DJe 29 de setembro de 2006. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>> Acesso em: 22 jan. 2017.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo em Recurso Especial nº 837871 - SP (2016/0000575-3), Agravante: Picinini & Bellas Ltda. – ME Advogado: Fernando Eduardo Orlando. Agravado: Plaspira - Indústria e Comércio de Plástico Limitada. Advogado: Jorge Roberto Aun. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Terceira Turma. Brasília, DF, julgamento em 26 de abril de 2016, publicação DJe em 29 de abril de 2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/deciso/es/toc.jsp?livre=%28%22MARCO+AUR%C9LIO+BELLIZZE%22%29.min.&processo=837871.NUM.&&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em: 25 jan. 2017.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial nº 1.647.666 - SP (2017/0002418-3) Recorrente: S. Hayata Corretora de Câmbio S/A. Advogados: Denis Donaire Junior, Leandro Marcantonio, Milena Lopes Chiorlin e outro (s). Recorrido: Banco Santander (Brasil) S.A. Advogado: Carlos Eduardo Cavalcante Ramos e outro (s). Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Brasília, DF, julgamento

em 07 de março de 2017, publicação DJe em 22 de março de 2017. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/decisoões/toc.jsp?processo=1647666.NUM.&&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em: 25 jan. 2017.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo em Recurso Especial nº 1.015.680 - SP (2016/0298387-8) Agravante: Banco Bradesco S/A. Advogados (as): Gisaldo do Nascimento Pereira e outro (s), Ana Luisa Fernandes Pereira De Oliveira e outro (s), Paula De Paiva Santos e outro (s), Ian Dos Santos Oliveira Milhomem e outro (s). Agravado: Advanced Security Corretora de Seguros Ltda. Advogados: Edson Roberto Baptista De Oliveira, Paulo Taunay Perez, Marco Antônio Silva Bueno. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, julgamento em 22 de maio de 2017, publicação DJe em 29 de maio de 2017. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/decisoões/toc.jsp?processo=1015680.NUM.&&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em: 25 jan. 2017.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo em Recurso Especial nº 938.776 - SP (2016/0161770-1) Agravante: Maria Alves Ferrari. Advogados (as): Luís Roberto Olímpio, Karina Silva Brito. Agravado: Banco do Brasil S/A. Advogados (as): Flavio Olimpio De Azevedo, Carlos Jose Marcieri, Milena Piráquine e outro (s). Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, julgamento em 10 de outubro de 2016, publicação DJe em 21 de outubro de 2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/decisoões/toc.jsp?processo=938776.NUM.&&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>> Acesso em: 25 jan. 2017.

DONNINI, Rogerio Ferraz. **Responsabilidade civil pós-contratual**: no direito civil, no direito do consumidor, no direito do trabalho, no direito ambiental e no direito administrativo. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

_____. **Tutela administrativa do consumidor**: atuação dos Procon's, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: contratos e atos unilaterais**. 13ª edição. São Paulo: Saraiva, 2015. v. 3.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

LÔBO, Paulo. **Direito civil**: contratos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

_____. **Princípios sociais dos contratos no CDC e no novo Código Civil**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 55, 1 mar. 2002. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/2796>>. Acesso em: 1 jan. 2017.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1998.

MONTEIRO, Washington Barros. **Curso de direito civil: direito das obrigações: 2ª parte**. 41. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. v. 5.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**, 10ª edição. São Paulo: Saraiva, 2014.

PASSOS, Anderson Santos dos. **Problema e teoria dos contratos de adesão**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 8, n. 65, 01 maio 2003. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/4012>>. Acesso em: 21 dez. 2016.

PEREIRA, Caio Mário Silva. **Instituições de direito civil: contratos**. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. v. 3.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 37. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito civil: teoria geral das obrigações**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016. v. 2.

WALD, Arnaldo. **Direito civil: direito das obrigações e teoria geral dos contratos**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 2.