

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

DEPARTAMENTO DE DIREITO

PEDRO HENRIQUE SILVA E SILVA

AS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO ANTE O CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR

FLORIANÓPOLIS

2013

PEDRO HENRIQUE SILVA E SILVA

AS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO ANTE O CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
junto ao curso de graduação em Direito da
Universidade Federal de Santa Catarina –
UFSC, na área de Direito do Consumidor.

Orientadora: Prof^ªMsc. Leilane Mendonça Zavarizi da Rosa

FLORIANÓPOLIS

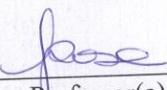
2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
COORDENADORIA DE MONOGRAFIA

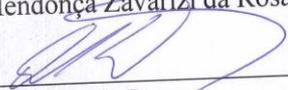
ATA DE SESSÃO DE AVALIAÇÃO
DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

A monografia final intitulada "**As cláusulas abusivas nos contratos de adesão ante o Código de Defesa do Consumidor**", elaborada por **Pedro Henrique Silva e Silva**, matrícula nº 08222032, foi apresentada e defendida em sessão pública de arguição e avaliação, em 05 de Dezembro de 2013, às 10 horas e 00 minutos, na Sala 109 do CCJ, perante a banca examinadora formada pelos membros abaixo assinados, tendo obtido aprovação com nota 8,0 (oito) e sido julgada adequada para o cumprimento do requisito legal previsto no artigo 9. da Portaria n. 1886/94/MEC, regulamentado na UFSC pela Resolução n. 003/95/CEPE.

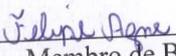
Florianópolis, 5 de Dezembro de 2013



Professor(a) Orientador(a)
Leilane Mendonça Zavarizi da Rosa



Membro de Banca
Orlando Celso da Silva Neto



Membro de Banca
Felipe Gustavo Agne

A sorte está lançada (Alea Iacta Est).

RESUMO EM LINGUA VERNÁCULA

O Código de Defesa do Consumidor, editado pela Lei nº 8.078/90, dispõe acerca da proteção dos direitos individuais e coletivos do consumidor, incumbindo ao Estado esse de dever (art. 5º, XXXII), por meio de normas de ordem pública e interesse social. O objetivo deste trabalho é demonstrar a forma que as cláusulas abusivas incidem nos contratos de adesão, para que a parte vulnerável aja com cautela ao contratar e busque revisão dos contratos já formados. Para tanto, primeiramente, definir-se-á a relação jurídica de consumo e todas as partes e objetos contidos nesta, além de conceituar contrato de adesão. Em seguida, será apresentado o rol de cláusulas abusivas com suas respectivas definições. Por fim, serão apresentados exemplos de contratos comuns ao dia-a-dia, a forma com que as cláusulas abusivas se apresentam e o entendimento do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, assim como o do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema.

Palavras-chave: Cláusulas abusivas. Contrato de adesão. Código de Defesa Consumidor.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E OS CONTRATOS DE ADESÃO.....	10
1.1 A caracterização da relação jurídica de consumo	10
1.2 Consumidor.....	14
1.3 Fornecedor	18
1.4 Produto.....	19
1.5 Serviço	20
1.6 Conceito de contrato	21
1.7 Contrato de adesão.....	22
2 CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	26
2.1 Conceito	26
2.2 Nulidade absoluta	30
2.3 Rol de cláusulas abusivas	31
2.3.1 Cláusula de não indenizar	32
2.3.2 Cláusula de subtração de opção de reembolso	33
2.3.3 Cláusula de transferência de responsabilidade a terceiro.....	34
2.3.4 Cláusula de obrigações iníquas e vantagem exagerada.....	35
2.3.5 Cláusula de inversão prejudicial do ônus da prova	36
2.3.6 Cláusula de determinação compulsória de arbitragem.....	38
2.3.7 Cláusula de imposição de representante.....	39
2.3.8 Cláusula de opção exclusiva do fornecedor de concluir o contrato	39
2.3.9 Cláusula de alteração unilateral do preço.....	40
2.3.10 Cláusula de cancelamento unilateral (resilição) do contrato.....	41
2.3.11 Cláusula de ressarcimento unilateral dos custos da cobrança.....	43
2.3.12 Cláusula de alteração unilateral do contrato	44

2.3.13	Cláusula de violação de normas ambientais.....	45
2.3.14	Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor.....	46
2.3.15	Cláusula de renúncia à indenização por benfeitorias necessárias	47
2.4	Princípio da conservação dos contratos	47
3	CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO	48
3.1	Contrato de alienação fiduciária	49
3.2	Contrato de consórcio	53
3.3	Contrato de cartão de crédito	56
3.4	Contrato de estacionamento.....	60
3.5	Contrato de fornecimento de energia elétrica	62
3.6	Contrato de servidores para internet	64
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
	REFERÊNCIAS	70

INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, foi editado com o objetivo de implantar uma Política Nacional de Consumo, sendo, a defesa do consumidor, princípio constitucionalmente expresso (art. 170, V, da Constituição Federal de 1988) e direito individual e coletivo que o Estado tem o dever de promover (art. 5º, XXXII), por meio de normas de ordem pública e interesse social.

Criado com o intuito de regular e, principalmente, equilibrar as relações de consumo, O Código de Defesa do Consumidor é considerado um instrumento de exercício da cidadania, abarcando em seu manto de proteção tanto consumidor individual quanto a coletividade de pessoas ainda que indetermináveis.

Nos tempos atuais, tendo em vista a abundante e tentadora oferta por parte dos fornecedores e, diante do desejo consumerista insaciável, diariamente são levados ao Poder Judiciário um numerário relevante de casos envolvendo abusividade contratual, especialmente os relacionados a contratos de consumo.

Assim, uma vez constatado o recorrente abuso por parte dos mais favorecidos na relação de consumo (fornecedores), em face dos potencialmente vulneráveis (consumidores), necessário se faz a abordagem de determinadas questões, ainda que em caráter pedagógico, para expor os direitos aos quais fazem jus e incentivar a exigência destes.

Para a realização do presente trabalho, utilizou-se o método dedutivo. O procedimento adotado foi a pesquisa bibliográfica.

A fundamentação foi baseada na doutrina pátria e nos julgados do Tribunal de Justiça de Santa Catarina e do Superior Tribunal de Justiça, possibilitando o desenvolvimento do projeto técnico-científico.

O contrato de adesão é o meio pelo qual se consolida a maioria das relações jurídicas de consumo. Sendo uma espécie de contrato criado para atender grandes massas de forma ágil e eficiente, tornou-se meio para a prática constante de abusividade através de suas cláusulas.

A questão nodal abordada no presente trabalho é referente à caracterização de cláusulas abusivas nos contratos de adesão. O objetivo é demonstrar o rol exemplificativo das cláusulas abusivas e a forma com que elas incidem nos contratos comuns

ao dia-a-dia, alertando os consumidores para contratos futuros e para revisão dos contratos já existentes.

O trabalho será disposto em três capítulos.

O primeiro capítulo abordará os conceitos gerais sobre o Direito do Consumidor, apontando os principais princípios referentes ao tema, como se forma a relação jurídica de consumo e a definição dos integrantes e os objetos desta relação. Além disso, definirá o conceito de contrato de adesão.

O segundo capítulo tratará o conceito de cláusulas abusivas e a nulidade absoluta que estas possuem. Trará, também, o rol exemplificativo de cláusulas abusivas contidas no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, explicando-as de forma concisa. Para finalizar o segundo capítulo, elencará o princípio da preservação dos contratos.

O terceiro capítulo irá demonstrar a incidência prática das cláusulas abusivas nos contratos comuns ao dia-a-dia e o entendimento do Tribunal de Justiça de Santa Catarina e do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema.

Seguem, ao final, as considerações finais e as referências bibliográficas.

1 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E OS CONTRATOS DE ADESÃO

No presente capítulo demonstrar-se-á como se formam as relações jurídicas de consumo, definindo de forma objetiva as partes e os objetos desta relação, bem como o conceito de contratos de adesão, com a finalidade de possibilitar o entendimento do presente trabalho à luz da Lei 8.078/1990.

1.1 A caracterização da relação jurídica de consumo

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, foi criado com o objetivo de implantar uma Política Nacional de Consumo, por meio de normas de ordem pública e interesse social.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 5º, XXXII, confere ao Estado a incumbência de promover a defesa do consumidor e, no artigo 170, inciso V, do mesmo diploma, institui que a ordem econômica também tem por fim assegurar a defesa do consumidor.

Com efeito, o CDC surge como uma lei principiológica diretamente ligado à Carta Magna, aderindo seus princípios e garantias, tornando-os explícitos nas relações de consumo. Dentre estes, evidenciam-se os Princípios Fundamentais da República, que norteiam todo o regime constitucional e os direitos e garantias fundamentais.

Cabe, no entanto, apontar brevemente os princípios basilares nos quais o Direito consumerista se fundamenta para estabelecer uma relação jurídica equilibrada.

A palavra *princípio* etimologicamente quer dizer início, começo, ponto de partida de alguma coisa. Do ponto de vista jurídico não foge desse sentido. Pelos princípios se inicia a análise do ordenamento jurídico e se afere para onde ele se norteia.¹

Nesse passo, destaca-se, primeiramente, o princípio da vulnerabilidade contido no artigo 4º, inciso I, do CDC.

Vulnerabilidade, para os léxicos, é a qualidade ou estado de vulnerável que, por sua vez, significa o que pode ser vulnerado, magoado, prejudicado, ofendido; o que é frágil, que pode ser atacado ou ferido.²

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 32.

No âmbito do Direito do consumidor, entende-se vulnerabilidade como exposição do consumidor ao mercado de consumo, sem fazer distinção de condição social cultural ou econômica.

De outro norte, vulnerabilidade e hipossuficiência não se equiparam. Arruda Alvim, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marins explicam que:

A vulnerabilidade do consumidor não se confunde com hipossuficiência que é característica restrita aos consumidores que além de presumivelmente vulneráveis, veem-se agravados nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou, como ocorre com frequência, ambas.³

Portanto, a noção de vulnerabilidade é a compreensão de que o consumidor é a parte que se encontra em desvantagem dentro da relação de consumo. Almeida afirma que o consumidor não está educado para o consumo e, por isso, é lesado de todos os modos e maneiras. O reconhecimento dessa condição, segundo o autor, é um consenso universal.⁴

Já o inciso III (art. 4º), traz o princípio da boa-fé, outro basilar do CDC:

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;

Trata-se de um princípio estruturante e aplicado em todos os segmentos das relações jurídicas, com o advento do CDC o termo boa-fé passou a ser utilizado com uma nova e moderna significação, para indicar valores éticos que estão à base da sociedade organizada e desempenham função de sistematização da ordem jurídica.⁵

Essa nova concepção de boa-fé aplicada pelo CDC se desvincula das intenções íntimas dos sujeitos, sua função é estabelecer um padrão ético de conduta para as partes nas relações obrigacionais, além de se estender por todo ordenamento jurídico.

² Dicionário Aurélio Eletrônico – *Século XXI*, versão 3.0, nov. 1999.

³ ALVIM, Arruda, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim, e James Marins. *Código de Defesa do Consumidor*, 2ª ed. São Paulo: RT, 2004. p. 45.

⁴ ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993. p. 16.

⁵ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 39.

Sobre o tema, leciona Bonatto e Moraes:

A boa-fé objetiva traduz a necessidade de que as condutas sociais estejam adequadas a padrões aceitáveis de procedimento que não induzam a qualquer resultado danoso para o indivíduo, não sendo perquirido da existência de culpa ou de dolo, pois o relevante na abordagem do tema é a absoluta ausência de artifícios, atitudes comissivas ou omissivas, que possam alterar a justa e perfeita manifestação de vontade dos envolvidos em um negócio jurídico ou dos que sofram reflexos advindos de uma relação de consumo.⁶

Resulta do exposto que a boa-fé, como limite do exercício de todo e qualquer direito subjetivo, passou a ser um cinto de segurança da ordem jurídica, além do qual não se pode ir sem incorrer em ilicitude.⁷

Por conseguinte, o princípio da equidade está elucidado nos artigos 7º, *caput*, e 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e **equidade**.

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

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

O princípio da equidade reza pelo equilíbrio nas relações jurídicas, ou seja, possibilita ao julgador decidir, preenchendo espaços vazios (lacunas na lei) quando necessário ou indo além da lei para garantir a aplicação do justo.

A equidade é um princípio e uma técnica de hermenêutica que deve estar presente em toda a aplicação da lei. E é essa equidade que se refere o CDC quando, no inciso IV, do art. 51, fulmina de nulidade as cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a equidade.⁸

Cabe informar, também, os demais princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, tais como: o da transparência, da confiança e o da segurança.

⁶ BONATTO, Claudio, e Paulo Valério Dal Pai Moraes. *Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. p. 37.

⁷ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 43.

⁸ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 52.

Dessa forma, é possível dizer que o Código de Defesa do Consumidor, muito mais do que um corpo de normas, é um elenco de princípios epistemológicos e instrumentais adequados àquela defesa.⁹

Sendo assim, por razões mais que evidentes – dentre as quais se destacam a absoluta falta de controle do consumidor sobre os produtos e serviços que lhe são colocados no mercado, e absoluta desproporção entre seu poder de barganha e o dos fornecedores daqueles –, é que se parte do pressuposto de que o consumidor é a parte vulnerável no mercado de consumo, justificando-se, por isso mesmo, um tratamento desigual para partes naturalmente desiguais, e uma ação governamental no sentido de proteção ao consumidor por iniciativa direta, incentivos ao associativismo, presença do Estado no mercado, garantia de produtos e serviços com padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.¹⁰

Seguindo nesse viés, é necessário definir o conceito e como se forma uma relação jurídica de consumo. Os doutrinadores Bonatto e Moraes ensinam:

Relação jurídica de consumo é o vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final, e antes a ele equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo ou como reflexo de um acidente de consumo, a qual sofre a incidência da norma jurídica específica, com objetivo de harmonizar as interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa.¹¹

Nunes é direto ao classificar que haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços.¹²

Para Leite a relação de consumo é uma relação jurídica que tem como partes o consumidor e o fornecedor, e como objeto um bem ou serviço. O que a caracteriza é “o profissionalismo do ato de venda do produto ou da prestação de serviço. Só se considera relação de consumo aquela que implique o fornecimento de produto ou serviço com caráter profissional, ou seja, com intuito comercial”.¹³

Bittar completa arguindo que as relações de consumo compreendem aquelas referenciadas a atividade de produção, transformação, montagem, criação, construção, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens e prestação de serviços,

⁹ FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007. p. 10.

¹⁰ FILOMENO, op.cit., p.12.

¹¹ BONATTO, op.cit., p. 63.

¹² NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 116.

¹³ LEITE, Roberto Basillone. *Introdução ao direito do consumidor: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor*. São Paulo: LTR, 2002. p. 43.

inclusive de natureza bancária, financeira, creditícia e securitária, excetuadas as de cunho trabalhista, e desenvolvidas por entidades privadas ou públicas (art. 3º).¹⁴

Concluindo o conceito de relação de consumo, aponta Cavalieri Filho:

A formação da relação jurídica de consumo está sujeita ao mesmo processo jurídico. As normas jurídicas de proteção do consumidor, nelas incluídos os princípios, incidem sempre que ocorrem, em qualquer área do Direito, atos de consumo, assim estendidos o fornecimento de produtos, a prestação de serviços, os acidentes de consumo e outros suportes fáticos, e fazem operar os efeitos jurídicos nelas previstos. O que particulariza essa relação jurídica é que os sujeitos serão sempre o consumidor e o fornecedor, e terá por objeto produtos ou serviços, [...].¹⁵

Diante da definição de relação jurídica de consumo, é possível identificar claramente a duas partes da relação na formação dos contratos de adesão, objeto do presente trabalho. De um lado da relação, encontra-se os fornecedores de produtos e serviços representados por financeiras, bancos, seguradoras, agências de planos de saúde, agências de telecomunicação, etc.; do outro, os consumidores, contratantes que necessitam dessa prestação de serviço e produto.

1.2 Consumidor

Compete agora definir o conceito de consumidor, agente este abordado repetidas vezes como parte mais vulnerável da relação contratual e que necessita de maiores proteções.

O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 2º, define o conceito de consumidor, sendo completado por outros dois artigos, o art.17 e 29:

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

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

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

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.

Isso significa dizer que é o elo final da cadeia produtiva, destinando-se o bem ou serviço à sua utilização pessoal. Mas equipara-se a consumidor, para efeitos legais, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que se encontre sujeita ou propensa a intervir nas relações de consumo.¹⁶

¹⁴ BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do Consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003. p. 28.

¹⁵ CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 59.

¹⁶ BITTAR, op. cit. p. 28.

O conceito de consumidor também pode ser abordado de outros pontos de vista, como o psicológico, o sociológico, os de ordem literária e filosófica. Esses pontos de vista abordam desde motivações internas que levam determinado indivíduo ou grupos a preferirem um determinado produto ou serviço, “vítimas” da indústria do marketing e da propaganda; passam pelo consumidor definido através de sua classe social ou poder de compra, até chegar à ideia de consumidor saturado de valores ideológicos.

Cavaliere Filho aponta como características marcantes do consumidor:

- a) **posição de destinatário fático e econômico** quando da aquisição de um produto ou da contratação de um serviço [...];
- b) Aquisição de um produto ou a utilização de um serviço para **suprimento de suas próprias necessidades, de sua família, ou dos que se subordinam por vinculação doméstica ou protetiva a ele**, e não para desenvolvimento de outra atividade comercial, significa dizer, *ausência de intermediação*, de reaproveitamento ou de revenda;
- c) **não profissionalidade**, como regra geral, assim entendida a aquisição ou a utilização de produtos ou serviços sem querer prolongar o ciclo econômico desses bens ou serviços no âmbito de um comércio ou de uma profissão. [...]
- d) **vulnerabilidade em sentido amplo (técnica, jurídica ou científica, fática ou socioeconômica e psíquica)**, isto é, o consumidor é reconhecido como a parte mais fraca da relação de consumo, afetado em sua liberdade pela ignorância, pela dispersão, pela desvantagem técnica ou econômica, pela pressão das necessidades, ou pela influência da propaganda.¹⁷

Para Fábio Konder Comparato, citado por José Geraldo Brito

Filomeno:

Consumidores são aqueles “que não dispõem de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes”. E complementa tal enfoque asseverando que “o consumidor é, pois, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários.¹⁸

Ainda nessa senda, o Código de Defesa do Consumidor traz outro aspecto da definição de consumidor quanto à ideia de destinatário final que, por sua vez, originou correntes doutrinárias divergentes: a corrente finalista (subjéctiva), a maximalista (objetiva) e, atualmente, a finalista mitigada (aprofundada).

Segundo o entendimento de Cláudia Lima Marques:

A definição de consumidor é o pilar que sustenta a tutela especial, agora concedida aos consumidores. Esta tutela só existe porque o consumidor é a parte vulnerável nas relações contratuais no mercado, como afirma o próprio CDC no art. 4º, inciso I.

¹⁷ CAVALIERI FILHO, op. cit. p. 66.

¹⁸ COMPARATO, Fábio Konder, apud FILOMENO, op.cit., p. 22.

Logo, conviria delimitar claramente quem merece esta tutela e quem não necessita dela, quem é consumidor e quem não é. Os finalistas propõem, então, que se interprete a expressão “destinatário final” do art. 2º de maneira restrita, como requerem os princípios básicos do CDC, expostos nos art. 4º e 6º.¹⁹

Destinatário final seria aquele *destinatário fático e econômico* do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segunda 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.²⁰

Nesse entendimento, é exigida a *destinação final* do produto ou serviço, ou seja, restringe a ideia de consumidor àquele que adquire um produto para uso próprio ou de sua família, sem dar uma destinação econômica ao bem, encerrando sua cadeia produtiva excluindo a possibilidade de revenda.

Já a corrente maximalista, defende que para ser considerado consumidor/destinatário final, basta que a pessoa física ou jurídica retire de fato o produto do mercado, independente se for para consumo pessoal ou profissional.

Para Marques:

[...] O CDC seria um código geral sobre consumo, um código para a sociedade de consumo, que institui normas e princípios para todos os agentes do mercado, os quais podem assumir os papéis ora de fornecedores, ora de consumidores. A definição do art. 2º deve ser interpretada o mais extensamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º 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, aquele que retira do mercado e o utiliza, consome, por exemplo, a fábrica de toalhas que compra algodão para reutilizar e a destrói.²¹

Tal entendimento, portanto, pretende ampliar o amparo do CDC às pessoas jurídicas, inclusive quando agem como profissionais, ou seja, intermediários.

¹⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V., Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. E ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 93.

²⁰ BENJAMIN, op.cit., p. 93.

²¹ BENJAMIN, op.cit., p. 95.

Para o entendimento mais aprofundado do conceito de consumidor, tem-se a corrente finalista mitigada, é uma interpretação finalista mais madura. Em casos difíceis envolvendo pequenas empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise ou com uma utilização mista, principalmente na área dos serviços, provada a vulnerabilidade, concluiu-se pela destinação final de consumo prevalente. Esta nova linha, em especial do STJ, tem utilizado, sob o critério finalista e subjetivo, expressamente a equiparação do art. 29 do CDC, em se tratando de pessoa jurídica que comprove ser vulnerável e atue fora do âmbito de sua especialidade, como hotel que compra gás. Isso porque o CDC conhece outras definições de consumidor. O conceito-chave aqui é o de vulnerabilidade.²²

Com a nova linha de finalismo aprofundado, o STJ começa a diferenciar entre pessoas jurídicas vulneráveis, se consumidores finais (art. 2º) ou apenas equiparados, no caso concreto e conforme a prova do processo, a posição do consumidor (art. 29).

Dessa forma, tem-se que a corrente dominante nos dias de hoje a respeito da definição do conceito de consumidor, é a corrente *finalista mitigada*, e mais correta, pois atende e se ajusta aos reais objetivos do CDC.

Ainda analisando o artigo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, no parágrafo único encontramos a definição de consumidores equiparados: equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo; *ex vi* art. 17 do CDC, todas as vítimas dos fatos do serviço, por exemplo, os passantes na rua quando avião cai por defeito do serviço, ou todos que estão em um shopping center que explode, sejam comerciantes ou visitantes futuros consumidores, todos são vítimas deste trágico acidente de consumo.²³

Logo, basta ser *vítima* de um produto ou serviço para ser privilegiado com a posição de consumidor legalmente protegido pelas normas sobre responsabilidade objetiva pelo fato do produto presentes no CDC – não é necessário ser destinatário final, ser consumidor concreto, basta o acidente de consumo oriundo deste defeito do produto e do serviço que causa dano.²⁴

No artigo 29 do CDC, o legislador tratou de equiparar ao consumidor todas as pessoas, mesmo as que não puderem ser identificadas, que estão expostas às práticas

²² BENJAMIN, op.cit., p. 97.

²³ BENJAMIN, op.cit., p. 108.

²⁴ BENJAMIN, op.cit., p. 109.

comerciais: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Trata-se, portanto, praticamente de uma espécie de conceito difuso de consumidor, tendo em vista que desde já e desde sempre todas as pessoas são consumidoras por estarem potencialmente expostas a toda e qualquer prática comercial.

1.3 Fornecedor

Se de um lado da relação jurídica figura o consumidor, o outro sujeito da relação de consumo é o fornecedor.

O conceito de fornecedor está expresso no artigo 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor:

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

Nessa senda, percebe-se que diferentemente do conceito de consumidor, no qual há um debate quanto ao que vem a ser um destinatário final e quando este deve gozar da proteção do CDC, no conceito de fornecedor, a estratégia do legislador permite considerar fornecedores todos aqueles que, mesmo sem personalidade jurídica (entes despersonalizados), atuam nas diversas etapas do processo produtivo (produção-transformação-distribuição-comercialização-prestação), antes da chegada do produto ou serviço ao seu destinatário final.²⁵

Deste modo, não apenas o fabricante ou produtor originário, mas, também, todos os intermediários (intervenientes, transformadores, distribuidores) e, ainda o comerciante – desde que façam disso as suas atividades principais ou profissões, serão tratados pela lei como fornecedores.²⁶

Segundo Nunes:

[...] a colocação do termo “ente despersonalizado” leva-nos a pensar primeiramente em massa falida, o que é adequado. Importante notar que, apesar de uma pessoa jurídica falir, existirão no mercado produtos e, eventualmente, resultados dos serviços que ela ofereceu e efetivou, que continuarão sob a proteção da lei consumerista. Por exemplo, a quebra de um fabricante de televisores não deve eliminar – nem pode – a garantia do fornecimento dos aparelhos: garantia contratual ou legal.²⁷

²⁵ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 73.

²⁶ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 73.

²⁷ NUNES, op.cit., p. 133.

Sendo assim, ainda que a pessoa jurídica esteja despersonalizada, os reflexos de suas atividades e serviços a mantem como fornecedora, vindo a ser regulada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, abarcado ao termo ente despersonalizados, encontra-se a figura da *pessoa jurídica de fato*: aquelas que, sem constituir uma pessoa jurídica, desenvolvem, de fato, atividade industrial, comercial, de prestação de serviços, etc.; por exemplo, os camelôs, que também estão inseridos na salvaguarda do CDC.²⁸

1.4 Produto

Como toda relação essencialmente jurídica, qualquer relação de consumo, como já visto, pressupõe dois polos de interesses (consumidor – fornecedor) e a coisa, objeto desses mesmos interesses, no caso produtos e serviços.²⁹

O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 3º, § 1º, traz a definição de produto da seguinte forma: “produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”.

A definição de produto, em rápida análise, é clara e objetiva justamente com a intenção de abarcar todo tipo de bens que venham a ser objeto de uma relação.

Diferente de serviço, em que a questão da remuneração é fator fundamental para a caracterização da relação de consumo, o produto, ainda que recebido de forma gratuita (amostra grátis), gera responsabilidade para aquele que o forneceu sempre que vier a causar danos aos consumidores ou pessoas a eles equiparadas, os chamados acidentes de consumo (art. 12 ao 17).

Para definir, traz-se os ensinamentos de José Cretella Junior, citado por Bonatto e Moraes:

Bem: no campo jurídico é ‘tudo aquilo que, servindo de utilidade aos homens, pode estar sujeito ao seu poder e, por isso mesmo, ser objeto de direitos’. Nesta definição, o clássico civilista equiparou bens a coisas. Na realidade, *bem* é toda coisa relevante para o direito, tendo valor econômico. Nesta acepção, *produto* é toda coisa que, por ter valor econômico, entra no campo jurídico, sendo objeto de cogitação, pelo homem, quando parte integrante de relação jurídica.³⁰

²⁸ NUNES, op.cit., p. 134.

²⁹ FILOMENO, op.cit., p.40.

³⁰ CRETELLA JÚNIOR, José, apud BONATTO, op.cit., p. 94.

Esse conceito de produto é universal nos dias atuais e está estreitamente ligado à ideia de bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicações etc.).³¹

A respeito dos tipos de bens expostos no parágrafo 1º, art. 3º, do CDC, Filomeno faz uso dos ensinamentos de Jorge Torres de Mello Rollemberg (1987:9), ao dispor:

[...] **bens duráveis** – bens tangíveis que normalmente sobrevivem a muitos usos (exemplo: refrigeradores, roupas); **bens não duráveis** – bens tangíveis que normalmente são consumidos em um ou em alguns poucos usos (exemplos: carne, sabonete).³²

Os bens imóveis remetem ao mesmo sentido exposto pelo Código Civil de 2002, nos artigos 79, 80 e 81.

Concluindo, entende-se que qualquer bem pode ser produto, desde que vise à satisfação de uma necessidade de pessoa e, em consequência, seja objeto da relação jurídica de consumo.³³

1.5 Serviço

Completando os objetos da relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 3º, parágrafo 2º, conceitua serviço como “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”.

Nesse norte, consagrada a remuneração como fator determinante da definição de serviços, tem-se que “os serviços não remunerados não estão caracterizados como objeto da relação de consumo. Os demais, sejam públicos ou privados, caracterizam-se perfeitamente como tais.”³⁴

Cavaliere Filho afirma que:

[...] a característica marcante da abrangente definição de serviços, para fins de proteção do consumidor, é a de que os mesmos devem ser prestados mediante remuneração – com expressa ressalva daquela prestação de serviços decorrente de

³¹ NUNES, op.cit., p. 135.

³² FILOMENO, op.cit., p. 41.

³³ BONATTO, op.cit., p. 96.

³⁴ CAMARGO, Ricardo Antônio Lucas. *Interpretação e Aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Acadêmica, 1992. p. 31.

contrato de trabalho, porque, neste caso, regida pelas leis trabalhistas. No sobejante, de observância obrigatória os requisitos da **profissionalidade**, da **habitualidade** e do recebimento de **contraprestação em dinheiro**.³⁵

Ainda, agregando à definição de serviço, pode-se dizer que este é sinônimo de atividade. Nunes comenta sobre o tema, leciona que “serviço é, tipicamente, atividade. Esta é ação humana que tem em vista uma finalidade. Ora, toda ação se esgota tão logo praticada”.³⁶

Com base nos ensinamentos retro, surgiu no mercado a contradição no sentido de existir ou não serviços duráveis, indo além da ideia de ação que se esgota quando praticada (serviços não duráveis). Nesse diapasão, foi criada a definição de serviços duráveis ou contínuos. Com isso, o CDC tratou de incorporar na definição de serviços, os duráveis e não duráveis.

Rizzatto Nunes define os serviços duráveis em duas categorias: aqueles que tiverem continuidade no tempo em decorrência de uma estipulação contratual, como os planos de saúde ou qualquer serviço estabelecido contratualmente como contínuo; e os serviços que deixam como resultado um produto, como exemplo, a pintura de uma casa.³⁷

Os serviços duráveis, em sua maioria, são pactuados através dos contratos de adesão, objeto do presente trabalho, que adiante será abordado.

1.6 Conceito de contrato

O conceito de contrato pode ser resumido da seguinte forma: contrato é um acordo de vontades que tem por fim criar, modificar ou extinguir direitos.

Sendo ainda mais claro, contratado é um acordo de vontades, entre duas ou mais pessoas interessadas, sob determinadas condições, no qual cada parte desta relação assume direitos e obrigações.

No direito civil, o contrato está presente não só no direito das obrigações, como também no direito de empresa, no direito das coisas (transcrição, usufruto, servidão, hipoteca etc.), no direito de família (casamento) e no direito das sucessões (partilha

³⁵ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 77.

³⁶ NUNES, op.cit., p. 145.

³⁷ NUNES, op.cit., p. 145.

em vida). Trata-se de figura jurídica que ultrapassa o âmbito do direito civil, sendo expressivo o número de contratos de direito público hoje celebrados.³⁸

Os contratos, mais do que regularem as relações entre pessoas, possuem uma função social, sendo veículo de circulação da riqueza, centro da vida dos negócios e propulsor da expansão capitalista. O Código Civil de 2002 tornou explícito que a liberdade de contratar só poder ser exercida em consonância com os fins sociais do contrato, implicando os valores primordiais da boa-fé e da probidade (arts. 421 e 422).³⁹

Além da função social, os contratos possuem condições de validade: os agentes contratantes devem ser capazes, o objeto lícito, possível, determinado ou determinável, a forma prescrita ou não defesa em lei (CC, art. 104), e é necessário o consentimento recíproco ou acordo de vontades.

Quanto à forma em que os contratos podem ser celebrados, o Código Civil tratou de dar liberdade, podendo ser por escrito, público ou particular, ou verbalmente, a não ser nos casos em que a lei, para dar maior segurança e seriedade ao negócio, exija a forma escrita (CC, art. 107).

Adentrando na seara do Código de Defesa do Consumidor no assunto de contratos, Gonçalves expõe:

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) regulamenta, nos arts. 30 a 35, a proposta nos contratos que envolvem relação de consumo. Preceituam eles que dever ser séria, clara e precisa, além de definitiva, como também o exige o Código Civil. Entretanto, no primeiro, a oferta é mais ampla, pois normalmente dirige-se a pessoas indeterminadas. No tocante aos efeitos, também diferem: no regime do Código Civil, a recusa indevida de dar cumprimento à proposta resolve-se em perdas e danos; no Código de Defesa do Consumidor, dá ensejo à execução específica (arts. 35, I, e 84, § 1º), consistindo opção exclusiva do consumidor a resolução em perdas e danos. Além de poder preferir a execução específica (CDC, art. 35, I), o consumidor pode optar por, em seu lugar, “aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente” (II) ou, ainda, por “rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos” (III). O art. 34, por sua vez, estabelece solidariedade entre o fornecedor e seus prepostos ou representantes autônomos.⁴⁰

Realizada de forma perfunctória a definição de contratos, passamos a analisar, de forma mais aprofundada, o conceito de contrato de adesão, assunto nodal para o desenvolvimento do presente trabalho.

1.7 Contrato de adesão

³⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito das Obrigações, Parte Especial: Tomo I, Contratos*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 14.

³⁹ GONÇALVES, op.cit., p. 15.

⁴⁰ GONÇALVES, op.cit., p. 30.

A Lei nº. 8.078/90 admite todas as formas de contratação, tais como contratos escritos, verbais, por correspondência etc.

Os contratos de adesão estão regulamentados expressamente no artigo 54, do Código de Defesa do Consumidor:

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

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

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

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.⁴¹

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

§ 5º (Vetado)

O final do século XIX e os princípios do século XX viram o fortalecimento e a concentração das atividades industriais e comerciais, tais atividades passaram a exercer-se não mais no plano interindividual, mas predominantemente no plano intergrupar. A alteração do fulcro relacional veio ter como consequência a modificação das formas envolvidoras desse novo conteúdo de relações humanas. Os contratos passaram então a ser contratos de massa, pois que, como explicitam Alpa e Bessone, são “estendidos a um número indefinido de sujeitos, de modo igual, para a difusão de produtos [...] e também de atividades particulares mais complexas”.⁴²

Com isso, praticamente todos os contratos celebrados no mercado de consumo são de adesão, vale dizer, elaborados unilateralmente pelo fornecedor. Tal técnica de contratação, embora inerente à sociedade industrial e massificada, reduz, praticamente elimina, a vontade real do consumidor. A maior velocidade na contratação e venda de produtos e serviços, bem como a previsibilidade do custo empresarial são os principais motivos para a intensa utilização dos contratos de adesão.⁴³

⁴¹ Redação do § 3º dada pela nº. 11.785, de 22 de setembro de 2008.

⁴² LEOPOLDINO DA FONSECA, João Bosco. *Cláusulas Abusivas nos Contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 29.

⁴³ BENJAMIN, op.cit., p. 361.

Interessante transcrever as palavras de Saleilles, citado por Leopoldino da Fonseca:

Sem dúvida, há contratos e contratos; e estamos longe na realidade desta unidade de tipo contratual que supõe o direito. Será necessário que, cedo ou tarde, o direito se incline diante das nuances e das divergências que as relações sociais fizeram surgir. Há supostos contratos que do contrato só têm o nome, e cuja construção jurídica ainda está por fazer; para os quais, em todo caso, as regras de interpretação individual que acabam de ser descritas deveriam sofrer, sem dúvida importantes modificações; poder-se-ia chama-los, por ausência de melhor termo, de *contratos de adesão*, nos quais há predomínio exclusivo de uma só vontade, agindo como vontade unilateral, que dita sua lei, não mais a um indivíduo, mas a uma coletividade indeterminada, e que se engaja por antecipação, por *adesão* daqueles que quiserem aceitar a lei do contrato, e apoderar-se deste engajamento já criado por sobre si mesmo. É o caso de todos os *contratos de trabalho* na grande indústria, dos *contratos* de transporte com as grandes companhias de estrada de ferro, e de todos os contratos que se revestem de um caráter de lei coletiva e que, já diziam os romanos, se aproximam bem mais da *Lex* do que do acordo de vontades”.⁴⁴

Anota-se que o uso do termo “adesão” não significa “manifestação de vontade” ou “decisão que implique concordância com o conteúdo das cláusulas contratuais”. No contrato de adesão não se discutem cláusulas e não há que falar em *pacta sunt servanda*. É uma contradição falar em *pacta sunt servanda* de adesão. Não há acerto prévio entre as partes, discussão de cláusulas e redação de comum acordo. O que se dá é o fenômeno puro e simples da adesão ao contrato pensado e decidido unilateralmente pelo fornecedor, o que implica de maneira própria de interpretar e que foi totalmente encapado pela lei consumerista.⁴⁵

Nesse passo, Berlioz, citado por Leopoldino da Fonseca, relaciona as cláusulas usuais de um contrato de adesão:

1. As cláusulas que marcam a intenção específica das partes: elas podem impor quer uma obrigação de resultado, quer uma obrigação de meio;
2. As cláusulas de natureza técnica (tais como tolerâncias, garantia técnica ou performance);
3. As cláusulas de entrega, com indicação das datas e dos lugares;
4. As cláusulas relativas às garantias e às seguranças;
5. As cláusulas relativas à determinação do preço e às modalidades de pagamento;
6. As cláusulas penais e as de bonificação;
7. As cláusulas de resilição do contrato;
8. As cláusulas qualificadas de jurídicas (determinação do direito a que estão submetidos os contratos, atribuição de jurisdição, mecanismo de arbitragem, cláusulas de decadência do direito de ação, modificação das regras de atribuição, de ajuizamento, de execução etc.).⁴⁶

Vista a forma como os contratos são elaborados, com objetivo de reforçar a sua posição economicamente dominante, o fornecedor se vale da prática de abusos em detrimento daquele que somente adere ao negócio, onerando ainda mais o consumidor de boa-fé, leigo quanto às suas garantias, desequilibrando a relação de consumo.

⁴⁴ SALEILLES, Raymond, apud LEOPOLDINO DA FONSECA, op.cit., p. 30.

⁴⁵ NUNES, op.cit., p. 683.

⁴⁶ BERLIOZ, Louis Hector, apud LEOPOLDINO DA FONSECA, op.cit., p. 37.

Encontra-se hoje uma variedade expressiva de contratos de adesão, dentre eles, pode-se citar:

1. Os *contratos de seguro*. Obedecem eles a um padrão seguido por todas as companhias seguradoras. Sua redação é comum a todas elas. As cláusulas são as mesmas. Variam eventualmente as condições pecuniárias, tendentes não a favorecer ao aderente, mas, sub-repticamente, às seguradoras, com a finalidade de captação de clientela.
2. Os *contratos de aquisição de imóveis* através de financiamento pelo Sistema Financeiro da Habitação, em que se fazem referências a Portarias e Circulares de origem administrativa, sempre desconhecidas pelo aderente.
3. Os *contratos de consórcio* para aquisição de bens móveis (hoje também de bens móveis).
4. Os *contratos de transporte* em geral, quer por terra, quer por água, quer por ar, nos quais não há qualquer possibilidade de discussão das cláusulas impressas no bilhete de passagem.
5. *Contratos de prestação de serviços* ao público consumidor, tais como os contratos de estacionamento de veículos, os contratos de lavagem de roupa, que incluem nos tickets condições que jamais são discutidas, e, por melhor dizer, raramente são lidas pelos usuários.
6. Os contratos bancários são realizados segundo fórmulas estabelecidas pelos bancos, e jamais discutidas pelos clientes, como é o caso dos contratos de contas garantidas, os contratos de aplicações financeiras etc.⁴⁷

O contrato de adesão, por ser elaborado unilateralmente pelo fornecedor, é reflexo inevitável de um esforço de resguardar os interesses econômicos do empresário. Embora permitido pelo Código de Defesa do Consumidor, há inúmeros limites normativos, tanto quanto à apresentação do documento (arts. 46 e 54, §§ 3º e 4º), quanto ao seu conteúdo (art. 51).

No tocante à apresentação do contrato, há duas importantes regras nos §§ 3º e 4º do art. 54 do CDC. Estabelece o § 3º que “os contratos de adesão escritos serão regidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor”. Em seguida, no § 4º, exige-se destaque para as cláusulas que importem em “limitação de direito do consumidor”, *verbis*: “As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser destacadas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão”.

Portanto, não se admitem contratos com letras miúdas, palavras e expressões complexas, fórmulas matemáticas para cálculos de juros, termos técnicos ou de difícil compreensão para o leigo, como “tabela Price”, “método hamburguês”, “reajuste *pro rata die*” etc.⁴⁸

A inobservância do art. 46 tem como sanção a *ineficácia*, como deixa claro o próprio dispositivo ao afirmar que os contratos “não obrigarão aos consumidores”. Em

⁴⁷ LEOPOLDINO DA FONSECA, op.cit., p. 38.

⁴⁸ BENJAMIN, op.cit., p. 362.

outras palavras, a ausência de oportunidade ao consumidor de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo ou a redação de suas cláusulas de modo a dificultar seu sentido e alcance acarreta a invalidade do acordo de vontade. Na prática, devem as partes voltar ao estado anterior da “contratação”, sem prejuízo de eventual indenização em favor do consumidor.⁴⁹

Por fim, deve-se admitir que o contrato de adesão e seus similares, acima analisados, serviram para garantir a sobrevivência de empresas, assegurando de forma absoluta os seus interesses na relação contratual. Presume-se que todo contratante almeje obter alguma vantagem com o contrato; o problema surge quando essa vantagem se torna desproporcional, afetando o equilíbrio do negócio. Quando isso ocorre, deve o direito ser aplicado de modo a reequilibrar a relação. Aí reside a imperiosa necessidade da intervenção estatal nos contratos massificados, seja com a edição de leis reguladoras do mercado, seja com a atividade revisional prestada pelo Poder Judiciário, coibindo os excessos e, especialmente, o emprego de cláusulas abusivas, em contratos de consumo, por aqueles que detêm maior poder econômico.

Ressalva-se, conforme os ensinamentos de Ripert, que não é somente pelo fato de a vontade ser fraca que deve ser protegida, provocando situações em que “[...] num contrato o juiz seja chamado a pronunciar-se sempre e necessariamente a favor do que foi mais fraco”, gerando outra forma de injustiça, sendo correto afirmar que sempre o consumidor tem razão nos litígios envolvendo relações de consumo. Ensina o festejado jurista francês: “Não é a desigualdade dos contratantes só por si que torna o contrato suspeito, é o abuso possível emergindo desta desigualdade”.⁵⁰

Definida as partes e os objetos caracterizantes da relação de consumo, bem como o conceito de contrato de adesão, passar-se-á a expor as questões referentes às cláusulas abusivas, tais como o conceito, o rol exemplificativo presente no art. 51, CDC, e o princípio da conservação dos contratos.

2 CLÁUSULAS ABUSIVAS

2.1 Conceito

⁴⁹ BENJAMIN, op.cit., p. 365.

⁵⁰ RIPERT, Georges, apud SCHMITT, Cristiano Heineck. *Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008. p. 92.

Nas relações de consumo, os contratos não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os instrumentos correspondentes se apresentarem redigidos de forma a dificultar a compreensão de seu sentido e de seu alcance (art. 46).

Cláusulas, de uma forma geral, são disposições expressas em um contrato, comumente na forma de artigos ou enumeradas, com o objetivo de normatizar a relação de interesses entre duas ou mais pessoas, causar segurança jurídica, evitando discussões judiciais em torno de interpretações dúbias.

Nos contratos de adesão, as cláusulas são previamente definidas pelo fornecedor, restando ao consumidor apenas a opção de anuir com o que lhe foi imposto.

A expressão “cláusula abusiva”, por sua vez, é sinônima de cláusulas opressivas, cláusulas vexatórias, cláusulas onerosas ou, ainda, cláusulas excessivas. É considerada abusiva toda cláusula que desequilibre a relação consumerista.

Para Bessa:

Inicialmente, cumpre destacar que a caracterização de qualquer cláusula abusiva, nos termos da sistemática adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, independe de análise subjetiva da conduta do fornecedor, se houve ou não malícia, intuito de obter vantagem indevida ou exagerada. Em nenhum momento a Lei 8.078/1990 exige a má-fé, o dolo do fornecedor, para caracterização da abusividade da cláusula.⁵¹

Nessa esteira, Nelson Nery Junior nos ensina:

[...] cláusula abusiva é aquela que é notoriamente desfavorável à parte mais fraca na relação contratual, que no caso de nossa análise, é o consumidor, aliás, por expressa definição do art. 4º, nº I, do CDC. A existência de cláusula abusiva no contrato de consumo torna inválida a relação contratual pela quebra do equilíbrio entre as partes, pois normalmente se verifica nos contratos de adesão, nos quais o estipulante se outorga todas as vantagens em detrimento do aderente, de quem são retiradas as vantagens e a quem são carregados todos os ônus derivados do contrato.⁵²

O Código de Defesa do Consumidor não conceituou diretamente o que são cláusulas abusivas, apenas trouxe um rol exemplificativo de forma a identificar o caráter abusivo de cláusulas diversas que vierem a surgir, primando pela proteção do consumidor e equilíbrio dos contratos. Vejamos o artigo 51 e incisos, do CDC:

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

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

⁵¹ BENJAMIN, op.cit., p. 369.

⁵² GRINOVER, Ada Pellegrini, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Júnior e Zelmo Denari. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 558.

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

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

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

V - (Vetado);

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

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

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

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

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

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

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

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

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

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

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

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

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

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

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

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

§ 3º (Vetado).

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

Em análise ao artigo supra, percebe-se que o legislador preocupou-se em não exaurir a quantidade e tipos de cláusulas abusivas, trouxe apenas as formas que estas podem incidir e serem reconhecidas.

Ademais, agregando ainda mais ao conceito de cláusulas abusivas, traz Fernando Noronha:

Essas cláusulas que reduzem unilateralmente as obrigações do predisponente e agravam as do aderente, criando entre elas uma situação de grave desequilíbrio, são as chamadas *cláusulas abusivas*. Podem ser conceituadas como sendo aquelas em que uma parte se aproveita de sua posição de superioridade para impor em seu benefício vantagens excessivas, que destroem a relação de equivalência objetiva pressuposta pelo princípio da justiça contratual (*cláusulas abusivas em sentido estrito ou propriamente ditas*), escondendo-se muitas vezes atrás de estipulações que defraudam os deveres de lealdade e colaboração pressupostos pela boa-fé (*cláusula surpresa*). O resultado final será sempre uma situação de grave desequilíbrio entre os direitos e obrigações de uma e outra parte.⁵³

Vale lembrar que as cláusulas abusivas não se restringem aos contratos de adesão, mas cabem a todo e qualquer contrato de consumo, escrito ou verbal, pois o desequilíbrio contratual, com a supremacia do fornecedor sobre o consumidor, pode ocorrer em qualquer contrato, concluído mediante qualquer técnica contratual.⁵⁴

Valéria Silva Galdino enfatiza:

Apesar de as cláusulas abusivas aparecerem com maior frequência nos contratos celebrados mediante condições gerais, de adesão, de consumo, isso não significa que elas sejam privativas deles, podendo manifestar-se em outras figuras contratuais regidas pelo Código Civil ou pelo Código Comercial, sejam nominados ou inominados.⁵⁵

Claudia Lima Marques deixa claro que as cláusulas contratuais não têm como objetivo a realização do justo equilíbrio nas obrigações das partes, mas o reforço da posição econômica e jurídica dos fornecedores que as elaboram prévia e unilateralmente.⁵⁶

Compete, portanto, ao Estado, por meio da legislação, resguardar os interesses e garantir os direitos da parte mais fraca, o consumidor, declarando nulas e sem nenhum efeito as disposições leoninas, para restabelecer a igualdade substancial de direitos e obrigações dos contratantes, tendo em vista a realização da justiça contratual.⁵⁷

Por fim, após definir o conceito de cláusula abusiva, será abordada a nulidade das cláusulas declarada no *caput* do artigo 51, do Código de Defesa do Consumidor.

⁵³ NORONHA, Fernando. *O Direito dos Contratos e Seus Princípios Fundamentais*. São Paulo: Saraiva, 1994. p. 248.

⁵⁴ GRINOVER, op.cit., p. 558.

⁵⁵ GALDINO, Valéria Silva. *Cláusulas Abusivas*. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 16.

⁵⁶ MARQUES, op.cit., p. 80.

⁵⁷ SILVA, José Alberto Quadros de Carvalho. *Cláusulas Abusivas no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 77.

2.2 Nulidade absoluta

Iniciar-se-á a análise sobre a nulidade propriamente dita (nulidade absoluta) das cláusulas abusivas, a partir do *caput* do já citado artigo 51, que dispõe: **são nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços [...].

Diferentemente do Código Civil, que dispõe sobre dois tipos de invalidade⁵⁸: a absoluta (invalidade de pleno direito do art. 166⁵⁹) e a relativa (anulabilidade do art. 171⁶⁰), a Lei n. 8.078 apenas reconhece as nulidades absolutas de pleno direito, fundadas no seu art. 1º, que estabelece que as normas que regulam as relações de consumo são de ordem pública e interesse social.⁶¹

Sendo assim, as cláusulas caracterizadas como abusivas não produzem nenhum efeito dentro do contrato, uma vez que desde a sua estipulação ela é considerada nula. A cláusula abusiva foi elaborada, posta no contrato, anuída, no entanto, *nasceu* nula.

João Batista de Almeida comenta que após a tipificação das cláusulas abusivas, estas foram sancionadas como absolutamente nulas, com as decorrentes consequências jurídicas: tais cláusulas nunca terão eficácia; não convalidam pela passagem do tempo, nem pelo fato de não serem alegadas pelo interessado; podem ser pronunciadas de ofício pelo juiz, dispensando arguição da parte; não são supríveis e não produzem qualquer efeito jurídico, pois a declaração de nulidade retroage à data da contratação (*ex tunc*).⁶²

Sobre a forma de reconhecimento da nulidade das cláusulas abusivas, Nelson Nery Júnior ensina:

⁵⁸ A expressão *invalidade* é considerada a forma correta para se referir à invalidade absoluta (correspondente à nulidade absoluta) e à anulabilidade do negócio jurídico.

⁵⁹ “Art. 166. É nulo o negócio jurídico quando: I - celebrado por pessoa absolutamente incapaz; II - for ilícito, impossível ou indeterminável o seu objeto; III - o motivo determinante, comum a ambas as partes, for ilícito; IV - não revestir a forma prescrita em lei; V - for preterida alguma solenidade que a lei considere essencial para a sua validade; VI - tiver por objetivo fraudar lei imperativa; VII - a lei taxativamente o declarar nulo, ou proibir-lhe a prática, sem cominar sanção.”

⁶⁰ “Art. 171. Além dos casos expressamente declarados na lei, é anulável o negócio jurídico: I - por incapacidade relativa do agente; II - por vício resultante de erro, dolo, coação, estado de perigo, lesão ou fraude contra credores.”

⁶¹ NUNES, op.cit., p. 712.

⁶² ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 148.

A nulidade da cláusula deve ser reconhecida judicialmente, por meio de ação direta (ou reconvenção), de exceção substancial alegada em defesa (contestação), ou, ainda, por ato *ex officio* do juiz. A sentença que reconhece a nulidade não é declaratória, mas *constitutiva negativa*. Quanto à subsistência da relação jurídica de consumo contaminada por cláusulas abusivas, o feito da sentença judicial que reconhece a nulidade da cláusula abusiva é *ex tunc*, pois desde a conclusão do negócio jurídico de consumo já preexistia essa situação de invalidade, de sorte que o magistrado somente faz reconhecer essa circunstância fática anterior à propositura da ação.

No entanto, a transferência de poder do legislador ao juiz, no tocante caracterização das cláusulas abusivas, não veio para criar no Brasil um clima de insegurança e incerteza para os fornecedores de produtos e serviços (aqueles que redigem o instrumento contratual). Antes disso, o deslocamento de poder possibilitou ao magistrado decidir sobre a incompatibilidade de uma cláusula, não prevista pela legislação, com os princípios da boa-fé e da equidade – uma vez assegurados ao jurisdicionado o contraditório e o segundo grau de jurisdição.

Ainda:

Sendo matéria de ordem pública (art. 1º, CDC), a nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas nos contratos de consumo não é atingida pela preclusão, de modo que pode ser alegada no processo a qualquer tempo e grau de jurisdição, impondo-se ao juiz o dever de pronunciá-la de ofício. [...] ⁶³

Com base nesse entendimento e tendo em vista que o Código não fixou nenhum prazo para pleitear em juízo a nulidade das cláusulas abusivas, tem-se a ação constitutiva negativa como imprescritível.

2.3 Rol de cláusulas abusivas

A lista de cláusulas abusivas do art. 51 do CDC, embora exemplificativa, o que se depreende da expressão *entre outras* constantes do seu texto (*caput*), é bastante abrangente, como se verá. É chamada de lista-guia porque se presta a servir de guia para que o juiz possa identificar as cláusulas abusivas no caso concreto. Funciona como uma relação de *tipos abertos*, aos quais devem ser comparadas as cláusulas suspeitas de abusivas. ⁶⁴

Nelson Nery Júnior acrescenta:

⁶³ GRINOVER, op.cit., p. 560.

⁶⁴ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 175.

Sempre que verificar a existência de desequilíbrio na posição das partes no contrato de consumo, o juiz poderá reconhecer e declarar abusiva determinada cláusula, atendidos os princípios da boa-fé e da compatibilidade com o sistema de proteção ao consumidor.⁶⁵

Visto isso, após alusão às características gerais das cláusulas abusivas nas relações de consumo e nos contratos de adesão especificamente, cumpre, nos tópicos seguintes, realizar análise pormenorizada das hipóteses indicadas pelo art. 51 da Lei 8.078/1990.

2.3.1 Cláusula de não indenizar

O inciso I do rol de cláusulas abusivas do art. 51 estabelece que são nulas de pleno direito as disposições contratuais que “impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis”.

Para Cavalieri Filho, a cláusula de não indenizar nada mais é que uma tentativa do fornecedor de se eximir da obrigação de reparar o dano, quando houver:

É uma estipulação ou ajuste de uma avença, uma cláusula acessória de um contrato destinada a afastar as normais consequências da inexecução de uma obrigação. Não cumprida a obrigação, dispõe o art. 389 do Código Civil, responde o devedor por perdas e danos. Em outras palavras, a consequência do inadimplemento é o dever de reparar o dano dele decorrente. A cláusula de não indenizar, repita-se, é uma estipulação pela qual o devedor se libera **da reparação do dano**, ou seja, da indenização propriamente dita.⁶⁶

No referido inciso, o legislador preocupou-se em impedir que os consumidores fossem lesados por inadimplemento contratual, acidentes ocasionados por produtos ou serviços defeituosos, com vícios.

A aplicação da cláusula de não indenizar ou de irresponsabilidade do fornecedor, apesar de notoriamente absurda, acaba passando despercebido aos olhos do consumidor.

Paulo R. Roque A. Khouri comenta acerca da responsabilidade que uma obrigação gera, ensina que primeiramente existe a obrigação, depois surge a

⁶⁵ GRINOVER, op.cit., p. 562.

⁶⁶ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 176.

responsabilidade que decorre do descumprimento de uma obrigação ou dever jurídico e, portanto, da violação de um direito.⁶⁷

O fornecedor, aplicando a cláusula de não indenizar nos contratos, não busca ausentar-se de cumprir suas obrigações, mas sim retirar o efeito indenizatório proveniente do descumprimento destas.

Como dito, no regime do CDC, toda e qualquer cláusula que contenha óbice ao dever legal de o fornecedor indenizar é considerada abusiva e, portanto, nula de pleno direito, sendo ilegítima sua inclusão no contrato de consumo. A proibição atinge a cláusula que tenha por objetivo exonerar, impossibilitar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor pela *reparação dos danos por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços* (arts. 18 e seg.)⁶⁸

Ademais, observa-se o final do inciso I: “Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis”.

Sobre o tema, conceitua Bessa:

O Código de Defesa do Consumidor é claro no sentido de que a pessoa jurídica também pode ser consumidora (arts. 2º, 17 e 29). Todavia, reconhece – e este dispositivo é um bom exemplo – que a vulnerabilidade da pessoa natural é sempre mais acentuada. Assim, em “situações justificáveis”, pode haver limitação de indenização.⁶⁹

Nessa senda, entende-se que não basta que o consumidor seja pessoa jurídica para se limitar a indenização, é necessário observar uma série de requisitos, como a hipossuficiência deste ou até mesmo se a cláusula foi resultado de efetiva negociação entre as partes.

2.3.2 Cláusula de subtração de opção de reembolso

O inciso II do art. 51 fulmina de nulidade as cláusulas contratuais que “subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código”.

⁶⁷ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. *Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2006. p. 114.

⁶⁸ GRINOVER, op.cit., p. 564.

⁶⁹ BENJAMIN, op.cit., p. 376.

O referido inciso supra, acaba repetindo a regra do inciso I, só que de forma mais específica. Em alguns dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, se encontrará a garantia ao consumidor do reembolso da quantia paga. No art. 49, por exemplo, é possibilitado ao consumidor arrepender-se, dentro de um prazo estipulado, de compras realizadas fora do estabelecimento comercial (compras pela internet), devendo ser reembolsado dos valores pagos, a qualquer título, de imediato e corrigidos monetariamente.

É possível encontrar outras hipóteses de reembolso no art. 18, § 1º, II, ao dispor que em caso de vício do produto, o consumidor poderá exigir “a restituição imediata da quantia paga [...]”. O mesmo sucede em relação ao vício do produto por quantidade (art. 19, IV) e ao vício de serviço por qualidade (art. 20, II).

Em qualquer desses casos é nula a cláusula contratual que subtrair o direito de reembolso ou restituição da quantia paga.

2.3.3 Cláusula de transferência de responsabilidade a terceiro

Segundo o inciso III do art. 51, são nulas de pleno direito as cláusulas que “transfiram responsabilidades a terceiros”.

A relação jurídica de consumo se verifica entre o fornecedor e o consumidor, que dela são sujeitos. O vínculo se forma entre as partes contratantes, ou no caso de obrigações impostas diretamente pela lei, situação típica do art. 17, entre os sujeitos por ela indicados. Dessa forma, as partes devem suportar os ônus e obrigações decorrentes do contrato de consumo, incluindo entre elas o dever de indenizar. O consumidor, por sua vez, não possui nenhuma relação jurídica com o terceiro, eventualmente designado pela cláusula para responder pelos danos causados pelo fornecedor.

Khoury enfatiza a intenção do legislador:

[...] O legislador aqui buscou vincular pessoalmente o fornecedor ao cumprimento de todas as obrigações contratadas com o consumidor, não admitindo sequer a promessa de fato de terceiro. Ora, se é o fornecedor pessoalmente quem se locupleta com o resultado econômico de uma transação, envolvendo uma relação de consumo, seria extremamente abusivo admitir que as obrigações a seu cargo, ainda que previstas em contrato, sejam transferidas a um terceiro, sem prejuízo do consumidor.⁷⁰

⁷⁰ KHOURI, op.cit., p. 118.

Com efeito, poder-se-ia abordar como exemplo de incidência da cláusula de transferência de responsabilidade a terceiro, a situação da indústria automobilística. O fabricante não fabrica o pneu, o ar-condicionado, a lataria etc.. Imagine-se uma cláusula contratual, na qual o fabricante diz que a responsabilidade por qualquer acidente que ocorrer em razão de defeito dos pneus é do fabricante dos pneus, e não sua. O consumidor não está comprando apenas um pneu, mas um carro como um todo. Neste sentido, a responsabilidade é sempre dele, fabricante do carro que colocou o produto como um todo no mercado.⁷¹

2.3.4 Cláusula de obrigações iníquas e vantagem exagerada

Nos termos do art, 51, IV, do CDC, são nulas as cláusulas contratuais que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”. O entendimento do inciso completa-se com o disposto no § 1º do próprio art. 51, *verbis*: “Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: I – ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II – restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; III – se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

Sobre o tema, comenta Almeida:

Objetivando preservar a dignidade do consumidor e o equilíbrio contratual, a lei vedou cláusulas iníquas (perversas, injustas, cruéis, contrárias à equidade) e abusivas (que desrespeitem valores éticos da sociedade), que sejam incompatíveis com a boa-fé e equidade ou que coloque o consumidor em desvantagem exagerada. [...] É visível a preocupação do legislador com a situação do contratante hipossuficiente, o consumidor, no sentido de que o poderio econômico do fornecedor não o massacre. Daí dispor que as cláusulas devam ser equilibradas, compatíveis com a boa-fé e a equidade e permitir a modificabilidade das que se mostrem excessivamente onerosas ou insuportáveis para o consumidor.⁷²

⁷¹ KHOURI, op.cit., p. 118.

⁷² ALMEIDA, op.cit., p. 150.

Para os principais doutrinadores⁷³, o inciso IV é o principal dispositivo relativo a nulidades de cláusulas contratuais nas relações de consumo. Defendem que deveria ser apresentado como inciso I ou até em dispositivo próprio.

Claudia Lima Marques acrescenta: “A boa técnica legislativa ordenaria que norma tão importante e ampla estivesse contida em artigo próprio e não escondida, talvez por medo de veto, em uma lista de quinze incisos”.⁷⁴

No mesmo norte, Cavalieri Filho reforça a importância do presente dispositivo e cita Marques:

Esta cláusula, como se vê, diz respeito a todas as obrigações estabelecidas em qualquer contrato de consumo. É norma geral proibitiva de todos os tipos de abusos contratuais. Esse é o entendimento de Claudia Lima Marques: “Parece-me que a norma do inciso IV do art. 51 do CDC, com a abrangência que possuiu e que completada pelo disposto no § 1º do mesmo art. 51, é verdadeira *norma geral proibitória* de todos os tipos de abusos contratuais, mesmo aqueles já previstos exemplificadamente nos outros incisos do art. 51”.⁷⁵

O entendimento apresentado nos remete a concluir que será abusiva toda e qualquer cláusula contratual que coloque o consumidor em desvantagem exagerada, qualquer que seja o motivo alegado ou o meio utilizado.

2.3.5 Cláusula de inversão prejudicial do ônus da prova

O inciso VI estabelece que é nula a cláusula que estabeleça a “inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor”.

A matéria de prova é de natureza processual. Apenas quando as partes, consumidor e fornecedor, estiverem litigando, poder-se-á falar em produção de prova. Em princípio, pela regra do art. 333, I, do CPC, o ônus da prova compete sempre ao autor. Entretanto, o parágrafo único do art. 333 admite que esse ônus da prova seja objeto de convenção contratual, quando, então, pode ser imposto a quem futuramente venha a ser réu. O CDC retira, por inteiro, a eficácia dessa convenção, não a admitindo nem nas hipóteses do parágrafo único do art. 333 do CPC.

⁷³ Claudia Lima Marque, Carlos Alberto Bittar e José Geraldo Brito Filomeno.

⁷⁴ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 932.

⁷⁵ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 1.

Leonardo Roscoe Bessa vai mais longe:

Esclareça-se, inicialmente, que *ônus processual* não significa exatamente *dever* ou *obrigação* da parte, e sim um encargo que, se descumprido, acarreta, de regra, consequências negativas ao interessado, como a própria derrota judicial.

Continua:

O *caput* do art. 333 da lei processual estabelece ser ônus do autor a prova de fatos constitutivos do seu direito e, de outro lado, ônus do réu a demonstração de existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. O parágrafo único e os dois incisos do art. 333 possibilitam que as partes, por meio de disposição contratual, distribuam de maneira diversa o ônus da prova, salvo quando “recair sobre direito indisponível da parte” (inciso I) ou “tornar excessivamente difícil a uma parte o exercício do direito”.⁷⁶

Nelson Nery Júnior exemplifica:

Exemplo de cláusula proibida de inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor existe quando o Código estipula que a prova se fará por conta do fornecedor. Os arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, do CDC determinam que, para haver exclusão da responsabilidade de o fornecedor indenizar o dano decorrente do fato do produto ou serviço (acidentes de consumo), é preciso que ele comprove a existência e verificação das causas excludentes adotadas pela lei. Da mesma forma, o art. 38 do Código diz competir o ônus da prova da veracidade da informação ou comunicação publicitária a quem as patrocina. Nesse caso, como o ônus da prova está atribuído ao fornecedor por normas de ordem pública (art. 1º, CDC), estas não podem ser derogadas por convenção das partes.⁷⁷

A Lei nº 8.078/1990 distribui adequadamente o ônus da prova, permitindo sua inversão na hipótese do inciso VIII, do art. 6º e no art. 38.

No entanto, não se trata de um direito automático de todo e qualquer consumidor. O juiz só concederá a inversão do ônus da prova se o fato por ele alegado for de grande verossimilhança, como fortes indícios de verdade, ou quando ele for notadamente hipossuficiente. Implica dizer que o consumidor precisa demonstrar caso a caso a hipossuficiência, motivo pelo qual nem todos os consumidores terão sempre, em seu benefício, a inversão do ônus.⁷⁸

Contudo, para não dar margem à dúvida sobre a possibilidade de estipulação de cláusula invertendo o ônus da prova em desfavor do consumidor, o legislador optou por fixar a nulidade no inciso VI, do art. 51, CDC.

⁷⁶ BENJAMIN, op.cit., p. 376.

⁷⁷ GRINOVER, op.cit., p. 576.

⁷⁸ KHOURI, op.cit., p. 119.

2.3.6 Cláusula de determinação compulsória de arbitragem

O inciso VII é claro, “a cláusula que determina a utilização compulsória da arbitragem é nula”.

O recurso à arbitragem, na via judicial ou extrajudicial, é faculdade das partes. Ninguém é obrigado a submeter-se ao juízo arbitral se assim não o desejar (CPC, arts. 1.072 e s.). Entende-se, dessa forma, que o Código tenha buscado sancionar a utilização compulsória de arbitragem. A superioridade econômica do fornecedor não pode transformar em obrigatório aquilo que é facultativo para as partes; permitir o contrário seria deixar o consumidor entregue à própria sorte.⁷⁹

Nelson Nery Júnior é preciso ao afirmar que:

Existem vários dispositivos no Código dos quais exsurge clara a regra sistêmica de que as deliberações referentes à relação jurídica de consumo não podem ser tomadas unilateralmente por qualquer das partes. Portanto, no sistema do Código, configura-se como abusiva, por também ofender o escopo deste inc. VII, a cláusula que deixar a critério exclusivo e unilateral do fornecedor não somente a escolha do árbitro. A opção pela solução do litígio no juízo arbitral, bem como a escolha da pessoa do árbitro, é questão que deve ser deliberada equitativamente e equilibradamente pelas partes, sem que haja preeminência de uma sobre a outra.⁸⁰

Outro argumento, de índole constitucional, se impõe contra a arbitragem nas relações de consumo. É dever do Estado promover a defesa do consumidor na forma da lei (art. 5º, XXXII). A principal norma de proteção ao consumidor, editada em atenção ao comando do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, é justamente a Lei 8.078/1990.⁸¹

Ainda que a Lei 9.307/1996 (Lei de arbitragem), no art. 4º, § 2º, preceitue que “nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição [...]”, a própria Cláudia Lima Marques sustenta que “melhor seria a doutrina e jurisprudência concluir pela inaplicabilidade da Lei 9.307/96 às relações de consumo reguladas em Contrato de Adesão”⁸², admitindo tal convenção apenas dentro dos contratos paritários.

⁷⁹ ALMEIDA, op.cit., p. 151.

⁸⁰ GRINOVER, op.cit., p. 581.

⁸¹ BENJAMIN, op.cit., p. 384.

⁸² MARQUES, op.cit., p. 503.

2.3.7 Cláusula de imposição de representante

O inciso VIII do art. 51 declara serem nulas as cláusulas dos contratos de consumo que “imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor”.

Para João Batista Almeida:

O normal é o consumidor atuar nas relações de consumo pessoalmente ou mediante representante de sua confiança. Assim, fugirá à normalidade e beirá as raias do abuso e da fraude a imposição pelo fornecedor de representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico em nome do consumidor, que restará vulnerável e submetido ao poder econômico daquele.⁸³

Khouri acrescenta:

O desequilíbrio contratual provocado pela cláusula contratual, onde o credor imponha ao devedor um representante de confiança daquele para realizar negócios jurídicos, tais como confissões de dívida, emissão de títulos cambiais etc., é tamanho que, mesmo antes do advento do CDC, o Superior Tribunal de Justiça, pela Súmula 60⁸⁴, já havia afastado a eficácia desta cláusula, que a doutrina denomina cláusula-mandato, justamente porque impõe mandatário (representante) a ser nomeado pelo devedor no próprio contrato.⁸⁵

As razões que motivaram a Súmula 60 do STJ são, basicamente, o fundamento do art. 51, VIII, do CDC, ao invalidar qualquer disposição contratual que acabe por impor representante para agir em nome do consumidor: embora se exija lealdade nos vínculos contratuais (boa-fé objetiva), as partes possuem interesses individuais antagônicos, o que afasta a essência do mandato e da representação.⁸⁶

Não resta dúvida que a imposição de representante é pacto próprio, autônomo em relação ao pacto original e, em sendo distinto, trata-se de outro negócio jurídico.

2.3.8 Cláusula de opção exclusiva do fornecedor de concluir o contrato

⁸³ ALMEIDA, op.cit., p. 151.

⁸⁴ É nula a obrigação cambial assumida pelo procurador do mutuário vinculado ao mutuante ao exclusivo interesse deste. Súmula 60, STJ.

⁸⁵ KHOURI, op.cit., p. 122.

⁸⁶ BENJAMIN, op.cit., p. 386.

No inciso IX do art. 51, são nulas as disposições contratuais que “deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor”.

Nelson Nery Júnior assim sintetiza:

Não se permite a cláusula que dê ao fornecedor a opção exclusiva para, a seu talante, concluir ou não o contrato e que, ao mesmo tempo, obrigue o consumidor a aceitar a opção do fornecedor. Nesse, e em outros dispositivos do Código, vê-se a preocupação da lei em dirigir o contrato de consumo para o ponto de equilíbrio ideal entre fornecedor e consumidor. A cláusula seria, ademais, potestativa, sendo proibida pelo art. 122 do Código Civil.⁸⁷

Com efeito, dispunha o art. 115 do antigo Código Civil:

São lícitas, em geral, todas as condições que a lei não vedar expressamente. Entre as condições defesas se incluem as que privarem de todo efeito o ato, ou o sujeitarem ao arbítrio de uma das partes.

Partindo do pressuposto que o contrato cria lei entre as partes, a partir do acordo de vontades entre fornecedor e consumidor, estes estão obrigados ao cumprimento do contrato. Na compra e venda, por exemplo, não é apenas o vendedor que está obrigado a entregar a coisa, o comprador também está obrigado a pagar o preço. Dessa forma, fica evidente o abuso da cláusula que dispõe a opção do fornecedor de se eximir da obrigação de cumprir com a sua parte do contrato.

2.3.9 Cláusula de alteração unilateral do preço

O inciso X do art. 51 do CDC veda, sob pena de nulidade, as cláusulas que “permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral”.

O entendimento do referido dispositivo é tão claro, que chega a beirar o absurdo a hipótese de, após a fase negocial, a fixação das parcelas e a anuência mútua, o fornecedor, por livre e espontânea vontade, sem o consentimento do consumidor, simplesmente mude (aumente) o preço.

Esse pressuposto deveria ser indiscutível, intrínseco à conduta de cada uma, embutido nas relações que ninguém se lembrasse de citá-lo. No entanto, o legislador foi obrigado a transformá-lo em norma.

⁸⁷ GRINOVER, op.cit., p. 587.

Nelson Nery Júnior explica:

Pelas mesmas razões do inciso anterior, não pode o fornecedor ficar com o privilégio de alterar unilateralmente o preço no contrato de consumo, porque esse ato viria a desequilibrar a relação de jurídica de consumo, ofendendo o art. 4º, nº III, do CDC. Qualquer alteração contratual superveniente à sua conclusão deverá ser discutida entre os participantes da relação jurídica de consumo, em igualdade de condições.⁸⁸

Leonardo Roscoe Bessa demonstra a forma que esse tipo de prática costuma incidir:

Em que pese a obviedade do caráter potestativo de cláusulas que possibilitam a alteração unilateral de preços, ainda é possível, principalmente nos contratos de longa duração, perceber expedientes com esse objetivo. No decorrer do contrato, o fornecedor, com o “cuidado” de comunicar previamente ao consumidor, altera unilateralmente o valor dos serviços contratados, quando o correto seria aplicar os preços majorados apenas aos contratos novos, celebrados após a data do aumento. Os exemplos são inúmeros, alguns oferecidos pelas instituições financeiras, tanto em relação ao valor das tarifas como de juros remuneratórios de crédito rotativo vinculado à conta corrente (cheque especial).⁸⁹

O próprio Código Civil de 2002 dispõe, no art. 489, ser nulo “o contrato de compra e venda, quando se deixa ao arbítrio exclusivo de uma das partes a fixação do preço”.

Com razão, destaca Paulo Roque Khouri que “a cláusula-preço, em contrato oneroso, é seguramente a cláusula mais importante”, sendo vedada sua alteração unilateral até mesmo sob a perspectiva tradicional do contrato: “O inciso X do art. 51 veda, por parte do fornecedor, a alteração unilateral do preço. Em algum tempo foi juridicamente possível a modificação unilateral da cláusula preço? Evidente que não”.⁹⁰

2.3.10 Cláusula de cancelamento unilateral (resilição) do contrato

De acordo com o inciso XI do art. 51, são também nulas as cláusulas inseridas nas relações contratuais entre fornecedor e consumidor que “autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor”.

Leciona João Batista de Almeida:

Após celebrado, o contrato deve ser cumprido pelos contratantes. Para desfazê-lo, igualmente, haverá necessidade do concurso dos contratantes para tanto, ou, pelo

⁸⁸ GRINOVER, op.cit., p. 587.

⁸⁹ BENJAMIN, op.cit., p. 388.

⁹⁰ BENJAMIN, op.cit., p. 389.

menos, que tal faculdade seja outorgada a todos os contratantes. O que não se concebe é somente o fornecedor gozar da faculdade de cancelar o contrato unilateralmente, não se outorgando idêntico direito ao consumidor, o que denotaria, sem dúvida, a superioridade contratual do fornecedor, que a própria lei busca mitigar.⁹¹

O Código de Defesa do Consumidor tem justamente como premissa maior, equilibrar a relação de consumo. Permitir a prática de tal cláusula potestativa pelo fornecedor, é ir contrariamente ao seu objetivo.

No entanto, Nunes alerta sobre cuidado ao interpretar a norma, pois numa série de contratos ela pura e simplesmente não tem incidência, devendo-se focar a atenção para boa-fé objetiva do fornecedor. Vejamos:

Ora, para permitir o cancelamento do contrato – leia-se: a rescisão do contrato –, cumprindo o comando legal, bastaria ao fornecedor inserir cláusula que permitisse a ambos, fornecedor e consumidor, o cancelamento. Acontece que em muitos tipos de contrato de consumo o interesse na rescisão é, por natureza, do fornecedor: por exemplo, para permitir que ele aumente o preço e ofereça o serviço novamente ao consumidor, havendo a proibição legal de aumento unilateral (inciso X). Seria muita ingenuidade admitir que basta assegurar a reciprocidade para a rescisão para todo e qualquer contrato poder terminar.⁹²

Leonardo Bessa reforça:

De acordo com o inciso XI do art. 51, só é possível prever a rescisão contratual por iniciativa do fornecedor se igual direito for assegurado à parte vulnerável da relação (o consumidor). Todavia, em muitos casos, provavelmente na maioria, não basta a mera previsão de cláusula possibilitando a rescisão do consumidor para legitimar o “cancelamento unilateral” do contrato pelo empresário. Deve-se verificar, em concreto, se há abuso de direito ou ofensa ao princípio da boa-fé objetiva. Assim tem se manifestado expressiva doutrina.⁹³

Para concluir, exemplifica Paulo Roque Khouri:

Imagine-se a hipótese de uma promessa de compra e venda de um imóvel. As partes, de comum acordo, pactuam a possibilidade de arrependimento. No momento de outorgar a escritura definitiva do imóvel, pode ocorrer que o vendedor queira exercer o direito de arrependimento, desfazendo a avença. Em princípio, nada de ilegal, nos termos do inciso XI, uma vez que igual direito também foi conferido ao consumidor. mas, esta cláusula poderá ser declarada nula se o motivo que ensejar o arrependimento for o fato de o imóvel ter-se valorizado sobremaneira entre a feitura da promessa e a data da outorga da escritura. Neste caso, evidente que o direito de arrependimento está sendo utilizado para lesar o consumidor e, nesta hipótese, viola a cláusula geral da boa-fé, prejudicando o equilíbrio contratual, motivo pelo qual o magistrado está autorizado a decretar-lhe a nulidade.⁹⁴

⁹¹ ALMEIDA, op.cit., p. 151.

⁹² NUNES, op.cit., p. 733.

⁹³ BENJAMIN, op.cit., p. 389.

⁹⁴ KHOURI, op.cit., p. 127.

Dessa forma, a identificação do inciso XI é praticamente inócua, não se conhecendo os tipos de contrato em que possa sustentar-se, embora concretamente seja possível.

2.3.11 Cláusula de ressarcimento unilateral dos custos da cobrança

Nos termos do inciso XII do art. 51, são nulas as cláusulas que “obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor”.

Nelson Nery Júnior sintetiza:

Sendo necessário o recurso à cobrança para que o fornecedor possa fazer valer os seus direitos derivados do contrato de consumo, o Código permite a estipulação contratual de que esses encargos sejam carreados ao consumidor, se igual direito for assegurado a este, se precisar cobrar o cumprimento da obrigação ao fornecedor. Cláusula que confira somente ao fornecedor o direito de se ressarcir dos gastos com cobrança é considerada abusiva e, portanto, nula de pleno direito.⁹⁵

O Professor Luiz Antônio Rizzato Nunes condena o referido inciso, afirmando que se a única intenção da norma era dizer que o consumidor pode ressarcir-se de despesa de cobrança, a norma errou feio:

Com a disposição do inciso XII, os fornecedores passaram a cobrar os custos da cobrança do consumidor. Tiveram apenas o trabalho de estipular cláusula contratual respeitando a bilateralidade prevista no inciso XII: ambos, fornecedor e consumidor, podem ressarcir-se do custo da cobrança!⁹⁶

Nessa senda, podemos citar o debatido exemplo da cláusula que estipula o percentual de honorários advocatícios em caso de simples cobrança extrajudicial. Sobre o tema, opina Khouri:

Está cláusula, não tenho dúvida, enquadra-se na vedação do inciso XII. Embora o Superior Tribunal de Justiça tenha julgado a legalidade da dita cláusula, seu caráter abusivo revela-se flagrante, pois o consumidor, com bastante frequência, a paga junto com uma cláusula penal moratória ou compensatória. Sendo a cláusula que estabelece os honorários de advogado, em caso de inadimplência, para simples cobrança administrativa tem-se que o consumidor estaria sendo punido duas vezes pelo mesmo fato. Entretanto, na hipótese de o fornecedor conseguir demonstrar que o valor por ele cobrado na cláusula penal é insuficiente para cobrir as despesas com a cobrança e com honorários de advogado, nada impede que ele cobre pelo

⁹⁵ GRINOVER, op.cit., p. 588.

⁹⁶ NUNES, op.cit., p. 735.

excedente. Repita-se, pois, é preciso que o fornecedor faça prova robusta de tal fato, sob pena de se consagrar uma vantagem exagerada.⁹⁷

Nessa mesma linha, salienta-se que, em algumas situações, empresas cobram os encargos de advogado estipulados em cláusula contratual, sem ao menos necessitar dos serviços deste para receber tal quantia devida.

O STJ já se pronunciou no sentido de ser abusiva cláusula que impõe pagamento de *honorários advocatícios* independentemente do ajuizamento de ação:

Leasing – Código de Defesa do Consumidor – Multa – Honorários advocatícios. Aplica-se o CDC aos contratos de *leasing*. Precedentes do STJ. A multa pela mora não pode exceder a 2% da parcela em atraso. É abusiva a cláusula que impõe a obrigação de pagar honorários advocatícios independentemente do ajuizamento da ação. Recurso conhecido em parte e provido.⁹⁸

Dessa forma, resta evidente a abusividade das cláusulas que preveem o ressarcimento unilateral dos custos.

2.3.12 Cláusula de alteração unilateral do contrato

Nos termos do inciso XIII do art. 51, são nulas as cláusulas que “autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração”.

Sobre o tema, João Batista de Almeida é direto:

Após sua celebração, o contrato não pode ser modificado unilateralmente, por vontade de uma das partes. Exige-se o concurso da vontade de todos os contratantes para que a alteração se realize. Por isso, o Código buscou inibir e sancionar a conduta do fornecedor de modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato já celebrado.⁹⁹

Nelson Nery Júnior reforça:

Essa é norma de encerramento, que é consequência do princípio estatuído no art. 4º, nº III, CDC: a igualdade e o equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor. Toda alteração contratual, superveniente à conclusão do contrato de consumo, deve ser discutida *gré à gré* entre fornecedor e consumidor. Não é lícita a cláusula que conceda ao fornecedor o direito de alterar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, mediante estipulações como modificação do preço, prazo de entrega do

⁹⁷ KHOURI, op.cit., p. 129.

⁹⁸ STJ, REsp 364.140, j. 18.06.02, rel. Min. Uy Rosado de Aguiar, DJ 12.08.2002.

⁹⁹ ALMEIDA, op.cit., p. 152.

produto ou serviço, prazo ou bases da garantia contratual, taxas de juros e outros encargos financeiros, número de prestações etc.¹⁰⁰

Nunes, fazendo uso do seu senso crítico, comenta que é bom que tal inciso tenha sido positivado, no entanto, considera um tanto desnecessário, uma vez que a aplicação de cláusula que versasse sobre a alteração unilateral do contrato seria nula de pleno direito, por violar o princípio da boa-fé e do equilíbrio contratual (art. 4º, III), o princípio da equivalência contratual (art. 6º, II), assim como a cláusula geral da boa-fé (inciso IV do art. 51) etc.

2.3.13 Cláusula de violação de normas ambientais

São nulas de pleno direito às cláusulas contratuais que “infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais” (art. 51, inc. XIV).

A preocupação do dispositivo é evidentemente com a preservação do meio ambiente, direito de natureza difusa, assegurado constitucionalmente pela Constituição Federal, cujo art. 255 expressa: “Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as futuras gerações”.

Diante do exposto pelo dispositivo constitucional (art. 255), toda cláusula que possibilitar, em tese, a prática de ato ou celebração de negócio jurídico que tenha potencialidade para ofender o meio ambiente é considerada abusiva pelo CDC. Não há necessidade de ofensa real ao meio ambiente, bastando para caracterizar a abusividade que a cláusula possibilite a ofensa ambiental.¹⁰¹

Nesse sentido, faz-se mister expor os ensinamentos dos Professores Celso Antonio Pacheco Fiorillo e Marcelo Abelha Rodrigues, citados por Rizzatto Nunes:

Numa rápida análise deste tópico, poder-se-ia imaginar que pouco tem a ver o binômio meio ambiente/consumo. Pensar desta maneira será recair em severo erro. Isto porque, em verdade, a associação da equação consumo/meio ambiente está umbilicalmente atada pelo fato de que o fenômeno de massificação social, que tem ocorrido ao longo das quatro últimas décadas, foi suporte para que os elementos daquele binômio sofressem profundas transformações. A própria ascensão do Estado Social, em detrimento do Estado Liberal, se deu a partir de uma necessidade de se “frear” o alopado desenvolvimento econômico, que poderia ser melhor chamado de

¹⁰⁰ GRINOVER, op.cit., p. 588.

¹⁰¹ GRINOVER, op.cit., p. 588.

subdesenvolvimento econômico, num momento em que, em virtude de uma “economia liberal”, o meio ambiente passou a ser o principal alvo e sustentáculo para esse crescimento. O resultado desse exercício desregrado da economia culminou, pois, com a insustentável degradação ambiental na acepção mais lata que a palavra comporta. Não só os bens naturais passaram a ser objeto de preocupação em decorrência da sua já evidente escassez, mas também as questões ligadas à qualidade de vida (habitação, lazer, segurança, maternidade etc.) se viram enormemente prejudicadas pelos nefastos efeitos do capitalismo selvagem.¹⁰²

Não obstante seja elogiável a preocupação do legislador, o inciso em tela em nada altera a defesa do consumidor ou do meio ambiente. Mesmo na ausência do citado dispositivo, qualquer relação de consumo jamais poderia violar as normas ambientais. Isto porque antes mesmo da vigência do CDC, em 1981 já havia entrado em vigor a Lei nº 6.938/81, estabelecendo as normas de ordem pública de defesa do meio ambiente e tipificando os crimes ambientais. Posteriormente, entrou em vigência a Lei nº 9.605/98, também de ordem pública, estatuindo mais proteção ao meio ambiente e tipificando novos crimes ambientais.¹⁰³

2.3.14 Cláusula contrária ao sistema de proteção ao consumidor

O inciso XV do art. 51, sob pena de nulidade, as cláusulas que “estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor”.

Cuida-se, ao lado do inciso IV, de disposição aberta, que, em última análise, reforça a ideia de indisponibilidade dos direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Em princípio, os direitos conferidos em favor dos consumidores não podem ser afastados ou diminuídos em razão de cláusula contratual, pois são normas “de ordem pública e interesse social” (art. 1º do CDC).¹⁰⁴

Rizzatto Nunes relembra que:

[...] por sistema de proteção ao consumidor há que se entender todas as normas, além da Lei n. 8.078, que atingem e regulam as relações de consumo, tais como a Lei de Economia Popular (Lei n. 1.521/51), a Lei Delegada (Lei n. 4/62), a Lei dos Crimes contra a Ordem Econômica (Lei n. 8.137/90), a Lei de Plano e Seguro-Saúde (Lei n. 9.656/98). E, no que respeita ao regime e subsistema próprios do CDC, recoloca-se que são vários os princípios que devem ser respeitados [...]¹⁰⁵

¹⁰² FIORILLO, Celso Antonio Pacheco e RODRIGUES, Marcelo Abelha, apud NUNES, Luiz Antônio Rizzatto, op.cit., p. 736.

¹⁰³ KHOURI, op.cit., p. 132.

¹⁰⁴ BENJAMIN, op.cit., p. 395.

¹⁰⁵ NUNES, op.cit., p. 737.

Comentando-se o inciso em si, pode-se dizer que não pode ser tolerada nenhuma cláusula contratual que esteja em desacordo com os direitos que foram outorgados ao consumidor, bem como qualquer outro dispositivo legal que também lhe tenha outorgado direitos. Silvio de Salvo Venosa, comentando o micro sistema de defesa do consumidor, conclui: “O CDC cria um microsistema legal que se insere e se harmoniza com as relações jurídicas regidas pelas leis civis, mercantis, administrativas”.¹⁰⁶

2.3.15 Cláusula de renúncia à indenização por benfeitorias necessárias

O último inciso do *caput* do art. 51 do CDC considera nulas as disposições contratuais que “possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias”.

Segundo Almeida:

Após conceituar como necessárias as benfeitorias que têm por fim conservar a coisa ou evitar que se deteriore (CC, art. 63, § 3º), a lei civil assegura ao possuidor de boa-fé o direito à indenização e o direito à retenção pelo respectivo valor (art. 516). Em face da constatação de que era comum o senhorio, ao contratar a locação, burlar tal dispositivo, sob o manto de renúncia do direito de indenização, procurou a lei obstar mencionada conduta, impedindo a clausulação permissiva.¹⁰⁷

Na verdade, a proibição já está contida na norma geral do inciso I, que veda a cláusula que implique renúncia ou disposição de direitos. O Código, entretanto, não quis deixar margem a dúvidas e proibiu expressamente a cláusula que estipule renúncia à indenização por benfeitorias necessárias.¹⁰⁸

2.4 Princípio da conservação dos contratos

Nula é a cláusula abusiva, não o contrato. O § 2º do art. 51 dispõe: “A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes”.

¹⁰⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. *Reflexões Sobre a Lei do Inquilinato e o Código de Defesa do Consumidor: Revista Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 13, p. 18-26, 1995.

¹⁰⁷ ALMEIDA, op.cit., p. 152.

¹⁰⁸ GRINOVER, op.cit., p. 590.

A Lei nº 8.078/90 adotou o princípio da conservação dos contratos. E, também, anota-se que o inciso V do art. 6º tem esse mesmo sentido, na medida em que põe a revisão como alternativa de manutenção da relação contratual estabelecida, bem como permite a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais.

Cavaliere Filho cita os ensinamentos de Humberto Teodoro Junior:

Desse enunciado extraem-se duas conclusões: a) se é possível isolar a cláusula abusiva do contexto contratual, sua nulidade fica restrita a seu próprio conteúdo. Segue-se o princípio clássico do *utile per inutile non vitiatur*; b) ao eliminar cláusula abusiva, cabe ao juiz proceder a uma revisão do contrato para preservá-lo, sempre que possível (princípio da **conservação ou manutenção** do contrato). Somente quando, pela eliminação da parcela abusiva, se tornar desequilibrada de forma irremediável a relação contratual, é que se terá de optar completa resolução do negócio (*Direitos do consumidor*, 2. ed. Forense, p. 29).¹⁰⁹

Nelson Nery Júnior complementa:

Em atendimento ao *princípio da conservação do contrato*, a interpretação das estipulações negociais, o exame das cláusulas apontadas como abusivas e a análise da presunção de vantagem exagerada devem ser feitos de modo a imprimir utilidade e operatividade ao negócio jurídico de consumo, não devendo ser empregada solução que tenha por escopo negar efetividade à convenção negocial de consumo.¹¹⁰

Dessa forma, o que se busca com o § 2º do art. 51 é a manutenção sempre que possível do negócio jurídico, ainda que este esteja contaminado com cláusulas abusivas ou nulas de pleno direito.

Reconhecida a nulidade absoluta das cláusulas abusivas, verificado o rol exemplificativo destas e abordada a questão da manutenção dos contratos através do princípio da conservação dos contratos, passar-se-á a analisar a forma com que as cláusulas abusivas incidem nos contratos de adesão e como são afastadas pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina e do Superior Tribunal de Justiça.

3 CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE ADESÃO

O Código de Defesa do Consumidor contém disposições especiais acerca de determinados fornecimentos e respectivos contratos, como objetivo de oferecer destacada proteção nesses casos.

¹⁰⁹ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 195.

¹¹⁰ GRINOVER, op.cit., p. 592.

Reforçando o conceito de contrato de consumo abordado no capítulo inicial do presente trabalho, cabe a lição de Cláudia Lima Marques:

Atualmente, denominam-se *contratos de consumo* todas aquelas relações contratuais ligando um consumidor a um profissional, fornecedor de bens e produtos. Esta nova terminologia tem como mérito **englobar todos os contratos civis e mesmo mercantis**, nos quais, por estar presentes em *um dos polos* da relação um consumidor, existe um provável desequilíbrio entre os contratantes. Este desequilíbrio teria reflexos no conteúdo do contrato, daí nascendo a necessidade de o direito regular estas relações contratuais de maneira a assegurar o justo equilíbrio dos direitos e obrigações das partes, harmonizando as forças do contrato através de uma regulamentação especial.¹¹¹

Pode-se a partir do ensinamento já exposto, concluir que *contrato de consumo* é aquele que figura num dos polos um fornecedor, no outro um consumidor e tem por objeto o fornecimento de produtos e serviços. E, uma vez caracterizada a relação de consumo, esta está sujeita à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, qualquer que seja a sua espécie.

Visto isso, uma vez que o CDC versa sobre direito de ordem pública e de interesse social, necessário se faz explicar os tipos de contratos que normalmente envolvem os consumidores no mercado e são constantemente viciados de cláusulas abusivas.

3.1 Contrato de alienação fiduciária

O art. 52 do CDC estabelece regras bem claras para as contratações que envolvam empréstimo de dinheiro ou compra financiada ou com outorga de crédito, por parte do próprio fornecedor. Para coibir abusos, o legislador impõe que:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996).

¹¹¹ MARQUES, op.cit., p. 302.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Nesse artigo estão compreendidos não só o empréstimo de dinheiro, mas a compra e venda a prazo, ou seja, toda aquisição de produto ou serviços que não seja pago a vista. É absolutamente normal, dentro do regime capitalista, que o fornecedor cobre juros do consumidor, entretanto, impõe-se, com base no princípio da boa-fé, que o consumidor seja devidamente informado sobre o montante dos juros, o valor a vista ou financiado do bem ou serviço.

Pelo contrato de alienação fiduciária, uma pessoa adquire de um vendedor (alienante) a posse direta de um bem cuja propriedade é transferida, em garantia e independentemente de tradição efetiva, a uma instituição financeira (ou credor fiduciário), que financia a operação pagando ao alienante o valor da coisa e tornando-se credora do adquirente (ou devedor fiduciante), que passa a ser fiel depositário (art. 1º do Dec. – Lei nº 911/69).¹¹²

Enquanto não forem pagas a totalidade das parcelas referentes ao financiamento do bem, a propriedade deste é do banco (credor fiduciário). A questão resolutive do contrato está atrelada a verificação do pagamento da última parcela do financiamento, extinguindo para o banco o direito sobre a coisa, ao mesmo tempo em que se transfere para o adquirente (devedor fiduciário) a propriedade plena, consolidando a posse, outrora exercida indiretamente pela instituição financeira.

O contrato por meio do qual os consumidores usualmente contraem financiamento para aquisição de automóveis, é o contrato de alienação fiduciária em garantia. Essa modalidade de contrato costuma apresentar uma série de cláusulas abusivas, normalmente repelidas pela jurisprudência.

Cláudia Marques Lima chama atenção para o fato de que quando o consumidor vai a uma concessionária, ele não está pensando em fazer um financiamento, mas em adquirir um carro:

Deixamos para analisar o tema da alienação fiduciária conjuntamente com o contrato de compra e venda e não com os antes estudados contratos de financiamento, justamente, para frisar que o consumidor comum, ao realizar uma compra e venda em prestações não tem presente o fato de estar fechando também um contrato de financiamento. A sociedade atual caracteriza-se por estas relações complexas, triangulares, envolvendo não só o fornecedor-direto e o consumidor, mas outros

¹¹² SILVA, op.cit., p. 130.

fornecedores auxiliares, como no caso da comum compra e venda de bens de consumo com alienação fiduciária.¹¹³

Dentre as cláusulas abusivas mais frequentes, encontradas nesse tipo de contrato, pode-se destacar: a) as cláusulas prevendo a possibilidade de cumulação de correção monetária e comissão de permanência, em caso de inadimplência;¹¹⁴ b) as cláusulas estabelecendo a incidência mensal de juros sobre juros, em caso de não-pagamento;¹¹⁵ c) as cláusulas estipulando a cobrança de honorários advocatícios em cobranças extrajudicial;¹¹⁶ d) as cláusulas impoem multas moratórias acima de 2%, sem observância do art. 52, § 1º, do CDC;¹¹⁷ e) as cláusulas elegendo foro do domicílio do fornecedor para dirimir eventuais conflitos;¹¹⁸ f) as cláusulas condicionando o pagamento de 40% do preço financiado, para purgação da mora;¹¹⁹ e g) a cláusula admitindo a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleiteia a resolução do contrato e retomada do produto.¹²⁰

Quanto à última cláusula (letra g), cláusula penal de decaimento ou perda total das parcelas pagas em caso de inadimplemento contratual, o art. 53 reitera tal vedação nas compras a prazo, “bem como nas alienações fiduciárias em garantia”, considerando “nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado”.

Nesse norte, não seria justo que o consumidor que pagou um número considerável de parcelas, depois de incorrer em mora pelo não-pagamento das últimas parcelas, viesse a perde-las, além da coisa cuja propriedade tentara adquirir.

¹¹³ MARQUES, op.cit., p. 217.

¹¹⁴ Súmula 30 do STJ: “Não se acumulam a correção monetária e a comissão de permanência”. No mesmo sentido: REsp 337256/RS, REsp 264126/RS, REsp 181211/SP e REsp 32399/DF.

¹¹⁵ STJ: REsp 337.073/RS, REsp 324.541/RS, REsp 264.126/RS, REsp 229.792/RS e REsp 196.328/PR.

¹¹⁶ Portaria n. 4/98 da Secretaria de Direito Econômico: “[...] são nulas de pleno direito: [...] 9. (as cláusulas que) obriguem o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios sem que haja ajuizamento de ação correspondente”.

¹¹⁷ 2º TACivSP: Ap. c/ Rev. 606.152-00/3 e Ap. c/ Rev. 593.440-00/6.

¹¹⁸ STJ: CComp 31.408/MG, CComp 29.088/SP, CComp 21.331/MG, CComp 21.249/RJ, CComp 20.969/MG, REsp 201.195/SP, REsp 128.122/SP, REsp 169.670/SP, REsp 159.931/SP e REsp 156.628/SP.

¹¹⁹ Isso porque parte da jurisprudência vem entendendo que o art. 3º, § 1º, do Decreto-Lei n. 911/69 foi derogado pelos arts. 6º, VI, e 53, ambos do CDC, os quais permitiriam ao consumidor prevenir as perdas do bem adquirido e das suas prestações pagas. Nesse sentido: STJ, REsp 157.688/RJ, e 2º TACivSP, Ap. c/ Rev. 610.596-00/4. Contra: STJ, REsp 129.732/RJ.

¹²⁰ SILVA, op.cit., p. 130.

Sobre alguma das cláusulas abusivas recorrentes nos contratos de alienação fiduciária, se posiciona a jurisprudência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina da seguinte forma:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE REVISÃO. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO PARA FINANCIAMENTO DE VEÍCULO, COM GARANTIA DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA INEXISTENTE. MATÉRIA DEBATIDA QUE NÃO RECLAMA A PRODUÇÃO DE OUTRAS PROVAS. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. REVISÃO QUE É POSSÍVEL EM FACE DA ONEROSIDADE EXCESSIVA. ARTIGOS 6º, INCISOS IV E V, E 51, INCISO IV, AMBOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. JUROS REMUNERATÓRIOS. ENUNCIADO N. I DO GRUPO DE CÂMARAS DE DIREITO COMERCIAL. MANUTENÇÃO DA TAXA PACTUADA, QUE É INFERIOR À MÉDIA DE MERCADO DIVULGADA PELO BANCO CENTRAL. CAPITALIZAÇÃO DOS JUROS. PRÁTICA ADMITIDA EM RAZÃO DA EXISTÊNCIA DE AUTORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL. DECLARAÇÃO DA INCONSTITUCIONALIDADE DO ARTIGO 5º DA MEDIDA PROVISÓRIA N. 1.963-17/00, ESTA QUE FOI REEDITADA PELA MEDIDA PROVISÓRIA N. 2.170-36/01, POR DECISÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL DO TJSC. AUSÊNCIA DO EFEITO VINCULANTE PORQUE DECISÃO TOMADA POR MAIORIA. POSIÇÃO UNIFORME DA CÂMARA EM RELAÇÃO AO TEMA, NÃO SE IGNORANDO QUE, NO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, A DISCUSSÃO AINDA PERSISTE. TARIFA DE ABERTURA DE RÉDITO (TAC). COBRANÇA QUE É AUTORIZADA, PORQUE PACTUADA EM DATA ANTERIOR A 30.4.2008, CONFORME A ORIENTAÇÃO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, NO JULGAMENTO DO RECURSO ESPECIAL N. 1.251.331/RS, SUBMETIDO AO RITO DO ARTIGO 543-C DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. TARIFA DE EMISSÃO DE CARNÊ (TEC) QUE NÃO FOI PACTUADA. DISCUSSÃO INÓCUA. **NULIDADE DA CLÁUSULA QUE PREVÊ O PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS E CUSTAS PROCESSUAIS PELA COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DO DÉBITO. IGUAL DIREITO QUE NÃO FOI ASSEGURADO AO CONSUMIDOR. ARTIGO 51, INCISO XII, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.** IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO, EM DOBRO, DOS VALORES PAGOS A MAIOR SE A MÁ-FÉ DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO FOI DEMONSTRADA. INVIABILIDADE DA DESCARACTERIZAÇÃO DA MORA SE, NO CASO, NÃO HOUVE A COBRANÇA DE ENCARGOS ABUSIVOS NO PERÍODO DA NORMALIDADE E NEM FOI DEMONSTRADO O ADIMPLEMENTO SUBSTANCIAL DA OBRIGAÇÃO. SUCUMBÊNCIA MÍNIMA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ARTIGO 21, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ÔNUS QUE É IMPOSTO, COM EXCLUSIVIDADE, AO MUTUÁRIO, OBSERVADO O DISPOSTO NO ARTIGO 12 DA LEI. N. 1.060, DE 5.2.1950. PELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO MUTUÁRIO DESPROVIDA E RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PARCIALMENTE PROVIDO.

[...]

8. A cláusula que impõe ao consumidor o pagamento de honorários advocatícios pela cobrança do débito e não confere a este igual direito é nula, pois viola o disposto no artigo 51, inciso XII, do Código de Defesa do Consumidor.¹²¹ (Grifou-se)

Ainda:

¹²¹ TJSC, Apelação Cível n. 2013.063959-5, de Itajaí, Rel. Des. Jânio Machado, j. 07-11-2013.

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO – CÉDULA DE CRÉDITO COMERCIAL COM ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA – PLEITO DA RECORRENTE PARA QUE SEJA RECONHECIDA A GARANTIA DADA COMO PENHOR MERCANTIL – DESCABIMENTO – PREVISÃO EXPRESSA DA ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA – POSSIBILIDADE DE INGRESSAR COM AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO COM FULCRO NO DECRETO 911/69 – INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 19 E 27 DO DECRETO LEI N. 413/69.

[...]

INCIDÊNCIA DE ENCARGOS ILEGAIS E ABUSIVOS – JUROS REMUNERATÓRIOS – CLÁUSULA ABUSIVA – ONEROSIDADE EXCESSIVA AO CONSUMIDOR – LIMITAÇÃO EM 12% AO ANO – PARÂMETRO ADOTADO NOS ARTS. 591 E 406 DO NOVO CÓDIGO CIVIL E ART. 161, §1º DO CTN.

Utilizando-se da analogia, dos costumes e dos princípios gerais de direito, empregando uma interpretação à luz dos ditames do Código de Defesa do Consumidor, é abusiva e, conseqüentemente, nula a cláusula que estabelece juros remuneratórios acima de 12% ao ano, sendo que tal parâmetro resta inferido do artigo 1.062 do Código Civil de 1916, combinado com o artigo 1º do Decreto n. 22.626/33, bem como do artigo 591 conjugado com o artigo 406, ambos do novo Código Civil, e artigo 161, §1º do Código Tributário Nacional.¹²² (Grifou-se)

Em análise das decisões supracitadas, percebe-se a incidência das cláusulas abusivas referentes à cobranças de honorários advocatícios pela cobrança extrajudicial e à cobrança de juros remuneratórios acima do permitido, sendo reconhecidas as nulidades de pleno direito.

3.2 Contrato de consórcio

Os consórcios são contratos regulamentados e fiscalizados pelo Banco Central, que autoriza as pessoas jurídicas a promover e administrar grupos fechados por elas criados, mediante remuneração a ser paga por seus integrantes.¹²³

Segundo Rizzato Nunes:

O consórcio é um sistema de múltipla cooperação. Funciona na medida em que todos os participantes cumpram sua parcela de obrigação. O núcleo básico do consórcio é o grupo. Cada participante pertence a um grupo de consorciados. Cada grupo é dividido em cotas, que correspondem a uma parcela do total do grupo ou uma cota-parte.¹²⁴

Silva complementa:

¹²² TJSC, Apelação Cível n. 2002.011153-3, de Porto Belo, Rel. Des. Sérgio Roberto Baasch Luz, j. 11-11-2004.

¹²³ A Circular n. 2.766 do Banco Central dispõe sobre a constituição e funcionamento de grupos de consórcio.

¹²⁴ NUNES, op.cit., p. 767.

Trata-se de espécie de autofinanciamento programado, por meio do qual pessoas (físicas ou jurídicas) se unem com o objetivo de contribuir, mensalmente, para a formação de um fundo comum que, ao longo de um prazo determinado, possibilite-lhes a aquisição de bens móveis, imóveis e até mesmo serviços turísticos (abrangendo bilhetes de passagem aérea e/ou pacotes).

Continua:

Assim, quando o fundo atinge valor suficiente para a compra do bem, o produto da arrecadação é sorteado entre os participantes, de maneira que o contemplado possa, com a carta de crédito expedida pela administradora, adquirir por exemplo, um veículo – sem prejuízo, é claro, do pagamento das prestações restantes, necessárias para manter o grupo capitalizado, para que todos adquiram outro bem semelhante.¹²⁵

Assim, por exemplo, um plano de consórcio de cinquenta meses possui grupos compostos por cinquenta cotas, cada uma delas correspondendo a 1/50 do total ou 2%.

Supondo um valor hipotético: se o valor do bem é R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), cada cota mensal é de R\$ 1.000,00 (mil reais).

O grupo arrecada mensalmente – desde que todos paguem suas cotas – o valor correspondente a um bem (100%). Dessa forma, pelo menos uma vez por mês pode-se sortear um bem entre os componentes do grupo.

Para evitar que falte verba para o sorteio – por falta de pagamento de um ou mais membros do grupo –, o consorciado contribui também com uma importância mensal para compor o fundo de reserva. Este deve propiciar fundos para que o sorteio se efetive.¹²⁶

Por fim, o bem entregue, por exemplo, um automóvel, ficará garantido para a administradora pelo regime de alienação fiduciária, devidamente explicada no tópico anterior.

Os contratos de consórcio, por sua vez, também são meio utilizados para prática de abusividade, costumam apresentar cláusulas abusivas favoráveis às administradoras, que, por deter poder econômico, acabam por distribuir inequitativamente os riscos do negócio para os consumidores geralmente nos casos de desistência.

Entra as cláusulas abusivas mais frequentes nos contratos de consórcio estão as que: a) preveem a devolução das prestações ao desistente ou excluído ao final do

¹²⁵ SILVA, op.cit., p. 155.

¹²⁶ NUNES, op.cit., p. 767.

grupo sem correção monetária e juros; b) permitem à administradora cobrar multas moratórias superiores a 2% ao mês; c) antecipam a cobrança de taxa de administração; d) elegem o foro do domicílio do fornecedor para as disputas judiciais, diversamente do foro do domicílio do consumidor, em prejuízo da defesa dos direitos deste; e) estabelecem a devolução das parcelas de acordo com valor do bem.¹²⁷

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina se posicionada da seguinte forma acerca dos contratos de consórcio:

RESCISÃO CONTRATUAL. Consórcio. Insurgência da administradora. Taxa de administração de 17%. Redução. Viabilidade. Correção monetária. INPC. Cobrança de índices de redução e cláusula penal. Ausente demonstração do prejuízo. Litigância de má-fé. Inocorrência. **No consórcio de bem móvel, cujo valor ultrapassa cinquenta vezes o salário mínimo, a taxa de administração de 17% revela-se abusiva.** INPC é utilizado na atualização do montante a ser restituído por melhor refletir a desvalorização da moeda. A retenção de valores correspondentes a índices redutores e cláusula penal ante a desistência da consorciada é inviável, porquanto ausente demonstração de prejuízo ao grupo consorcial com a sua saída. A litigância de má-fé não restou demonstrada, pois o acolhimento de parte dos pedidos formulados pela administradora consorcial revela sua boa-fé.¹²⁸ (Grifou-se)

Sobre o consorciado desistente:

APELAÇÃO CÍVEL. NULIDADE DA SENTENÇA AFASTADA. DECISÃO QUE, EMBORA SUCINTA, PRESTOU A JURISDIÇÃO EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO ARTIGO 458 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO. CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO DE BEM MÓVEL. COTISTA DESISTENTE. PLEITO DE DEVOLUÇÃO IMEDIATA DAS PARCELAS PAGAS. IMPOSSIBILIDADE. RESTITUIÇÃO EM 30 (TRINTA) DIAS APÓS O PRAZO CONTRATUAL PARA O ENCERRAMENTO DO GRUPO. TAXA DE ADMINISTRAÇÃO PACTUADA. LIBERDADE DAS ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIO PARA A SUA ESTIPULAÇÃO. ORIENTAÇÃO CONSOLIDADA NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E QUE É ACOLHIDA NA CÂMARA. TAXAS DE SEGUROS, DE ADMINISTRAÇÃO E DE ADESÃO PACTUADAS. DEDUÇÃO DO MONTANTE A SER RESTITUÍDO. **CLÁUSULA PENAL. NÃO COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO CAUSADO PELO CONSORCIADO DESISTENTE. INAPLICABILIDADE. FUNDO DE RESERVA. POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DE FORMA PROPORCIONAL ÀS CONTRIBUIÇÕES DA CONSORCIADA. CORREÇÃO MONETÁRIA NOS TERMOS DA SÚMULA N. 35 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. JUROS DA MORA DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS A PARTIR DO 30º (TRIGÉSIMO) DIA DO PRAZO CONTRATUALMENTE PREVISTO PARA O ENCERRAMENTO DO GRUPO.** SUCUMBÊNCIA MÍNIMA DO CONSORCIADO. APLICAÇÃO DO ARTIGO 21, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ÔNUS QUE É SUPORTADO PELO LITIGANTE VENCIDO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

1. Admite-se que o cotista desistente pleiteie a restituição dos valores pagos em plano de consórcio, mas a devolução dá-se a partir do 30º (trigésimo) dia da data prevista contratualmente para o encerramento do plano.

¹²⁷ SILVA, op.cit., p. 155.

¹²⁸ TJSC, Apelação Cível n. 2010.034374-3, de Blumenau, rel. Des. José Inácio Schaefer, j. 22-03-2011.

2. As taxas de seguro, de administração e de adesão serão deduzidas do montante a restituir, neste sendo incluído o valor referente ao fundo de reserva proporcional às contribuições do consorciado.

3. Ausente a prova do efetivo prejuízo causado pelo consorciado desistente, afasta-se a pretendida incidência da cláusula penal.

4. O valor a restituir será acrescido da correção monetária desde a data do desembolso, mais juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o 30º (trigésimo) dia do prazo contratualmente previsto para o encerramento do grupo. [...].¹²⁹ (Grifou-se)

A jurisprudência pátria é interminável no tocante à abusividade nos contratos de consórcio, com as duas citações retro pode-se ter uma noção da recorrência e a forma que as administradoras se valem para gozar de vantagem em detrimento do consumidor.

3.3 Contrato de cartão de crédito

O cartão de crédito constitui poderoso instrumento na política da economia popular. A sua função primordial, como ninguém desconhece, está em ser meio de expansão do crédito. Participa da dinâmica da vida comercial, confere ao titular relativa liberdade de ação e permite usar do financiamento nas compras de bens e utilização de serviços.¹³⁰

Nos dias de hoje, os meios eletrônicos de pagamento já respondem a 81% das transações do país. Com a “bancarização”, onde as pessoas passaram a receber seus salários nos bancos, desde o diretor ao operário, os trabalhadores passaram a fazerem compras e a pagarem contas fazendo uso do cartão magnético.

Para explicar o sistema operacional dos cartões de crédito, mister se faz os ensinamentos de Cavalieri Filho:

No mecanismo dos cartões de crédito aparecem três elementos – o *emissor do cartão* (empresa que explora o negócio), o *titular do cartão* e o *vendedor* ou *fornecedor* (empresas pertencentes à rede filiada). O emissor é, em regra, uma pessoa jurídica que se interpõe entre o titular do cartão e o estabelecimento comercial para que entre eles se realize uma operação de compra e venda ou uma prestação de serviços. Através desse contrato, o emissor credencia o titular a utilizar o cartão, comprometendo-se a pagar as dívidas por ele contraídas. O titular do cartão, por seu turno, obriga-se a pagar uma certa importância anual (anuidade) ao emissor, a título de contraprestação pelo credenciamento que este lhe faz. Essa a essência do contrato firmado entre o titular e o emissor: este abre um crédito pessoal

¹²⁹ TJSC, Apelação Cível n. 2011.015941-7, de Criciúma, rel. Des. Jânio Machado, j. 03-10-2013.

¹³⁰ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 220.

para aquele, dentro de certos limites, crédito esse que deve ser utilizado por intermédio dos fornecedores. Assim, o contrato feito pelo emissor com o titular encerra uma prestação de serviços (credenciamento junto a vários fornecedores) e uma abertura de crédito, com a cláusula de que as despesas dentro dessa abertura de crédito deverão ser feitas junto aos estabelecimentos filiados.

Entre o emissor e o vendedor há outro contrato, chamado de *filiação*, em virtude do qual o primeiro se obriga a pagar ao segundo as despesas feitas pelo titular do cartão. Enquanto na compra e venda tradicional quem compra deve pagar ao vendedor, naquela que é feita através do cartão de crédito quem paga é o emissor para depois receber o que pagou do titular do cartão. Naturalmente, nessa intermediação o emissor auferir lucros – um percentual sobre o valor do negócio realizado –, mas assume também pesadas obrigações, entre as quais os riscos da *operação*. O vendedor, por seu turno, assume a obrigação de aceitar o cartão sem acréscimo nos preços dos produtos ou serviços, de manter em seu estabelecimento cartazes ou distintivos informadores dos portadores de cartões, e ainda a de verificar a autenticidade da assinatura do comprador, que deve coincidir com a do cartão. Se porventura houver má utilização do mesmo, o emissor poderá se negar a pagar à fornecedora o preço da coisa vendida ao portador do cartão.¹³¹

Não há lei específica para regular ou disciplinar a atividade econômica exercida pelas empresas de cartão de crédito, com efeito, o Código de Defesa do Consumidor trouxe para sua seara a regulamentação dessas relações limitando as cláusulas dos contratos celebrados com o titular do cartão, bem como no pertinente à natureza da sua responsabilidade.

Nesse sentido a precisa lição de Nelson Nery Júnior:

Quanto aos contratos de financiamento de bens duráveis ao consumidor, não há dificuldade para considera-los como contratos de consumo, já que o seu objeto é emprestar dinheiro ao consumidor para que possa adquirir produto ou serviço no mercado de consumo, como destinatário final. Relativamente ao *contrato de cartão de crédito*, ocorre o mesmo fenômeno: o banco ou a empresa administradora do cartão confere crédito ao consumidor para que possa adquirir produtos ou se utilizar de serviços, pagando a respectiva fatura em dia determinado para o vencimento da prestação. A finalidade é de celebrar relação jurídica de consumo, portanto.¹³²

Visto isso, necessário se faz demonstrar as cláusulas abusivas que frequentemente são encontradas no contrato em voga.

A *cláusula-mandato* tem-se revelada abusiva pela seguinte questão: a administradora do cartão de crédito, supostamente detentora de poderes outorgados pelo usuário do cartão, legitima-se a buscar recursos no mercado financeiro para possibilitar a concessão do crédito rotativo – o financiamento parcial ou total das despesas mensais do consumidor. Exemplo de cláusula desse tipo é o seguinte:

Neste ato, o titular nomeia e constitui a companhia como procuradora, outorgando-lhe poderes expressos e especiais para, em nome do outorgante e por sua conta,

¹³¹ CAVALIERI FILHO, op.cit., p. 221.

¹³² GRINOVER, op.cit., p. 307.

negociar e obter crédito, junto à Instituição Financeira de escolha da companhia, com o cartão de crédito [...] e dos encargos acessórios da dívida, incluídos nos poderes do mandato os de assinar os respectivos contratos de financiamento, abrir contas correntes em Bancos para movimentar exclusivamente os valores dos financiamentos obtidos, assinar títulos representativos do débito do titular, inclusive notar promissórias, acertar prazos, juros, comissões e encargos da dívida, que é desde já dada pelo titular como líquida e certa e cobrável pela via executiva.¹³³

À medida que a administradora exige poderes para contrair empréstimo para o usuário do cartão, está na verdade impondo a ele seu interesse em administrar exclusivamente a dívida, já que na prática nunca procura no mercado as melhores taxas de juros em benefício do representado.

O CDC veda sumariamente esse tipo de estipulação ao dispor que são nulas de pleno direito as cláusulas que “imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor” (art. 51, VIII).

Outra cláusula abusiva corriqueira nos contratos de cartão de crédito são as que autorizam a incidência de juros sobre juros (a capitalização mensal, ou anatocismo). Isso se verifica, por exemplo, quando incide taxa de juro de um mês sobre a dívida não paga dois meses antes, já acrescida de juros do mês subsequente. Trata-se, a curto prazo, de um mecanismo que pode transformar uma simples compra numa dívida impagável, através do financiamento do financiamento.

Também é considerada como prática abusiva, o envio de cartão de crédito não solicitado pelo destinatário, como o objetivo de forçar o acordo de vontades e implementar a relação de consumo. Quando essa prática abusiva chega ao ponto de lançar o nome do destinatário do cartão no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) pelo não pagamento de indevidas anuidades, resulta configurado o dano moral decorrente do desrespeito ao consumidor.

Para encerrar os exemplos de abusividade praticada pelas administradoras de cartão, é imperioso elencar a questão do furto de cartão de crédito e as compras realizadas por terceiros.

¹³³ SILVA, op.cit., p. 149.

As cláusulas responsabilizando o consumidor por despesas por ele não realizadas, decorrentes da utilização ilícita de seu cartão por terceiros, são consideradas abusivas. Trata-se de estipulação visando responsabilizar o usuário até o momento em que comunica a perda ou extravio do cartão, como ocorre com a seguinte cláusula, por exemplo:

Até que o emissor seja comunicado da perda, extravio, furto, roubo ou suspeita de uso fraudulento ou indevido do Cartão, o titular permanecerá como o único responsável pelo uso indevido do Cartão, inclusive do(s) adicional(is), aqui abrangidos aos Cartões cancelados pelo emissor, porém não restituído(s) a este ou devidamente inutilizado(s).¹³⁴

Esse tipo de cláusula é abusiva, porque o risco de o negócio ser fraudado por terceiros deve ser atribuído a quem lucra e organiza o serviço de crédito, mantendo o sistema de pagamentos para os estabelecimentos comerciais, a quem são ditadas as regras a respeito do recebimento dos cartões (muitas vezes inseridas em contratos de adesão, nos quais o pequeno comerciante adere ou rejeita em bloco as normas impostas pela administradora).¹³⁵

Ainda, é obrigação dos estabelecimentos praticarem o procedimento de identificação e verificação das informações do titular do cartão, para evitar qualquer prejuízo e responsabilização por danos ao real proprietário do cartão. Sendo assim, não há como exigir do consumidor o pagamento desse tipo de compra, tendo em vista que a falta de declaração de vontade do usuário tona o negócio jurídico irreal e, por efeito, inexistente a obrigação de pagamento.

Para ilustrar os exemplos trazidos, cabível os julgados do TJSC:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E CONDENATÓRIA. DANOS MORAIS. - PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM PARA AFASTAR A PRETENSÃO CONDENATÓRIA. RECURSO DO AUTOR. (1) ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO. VIOLAÇÃO AO ART. 39, III, DO CPC. CONDUTA SOBREMANEIRA DESIDIOSA ANTE A SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO. ABALO MORAL. DEVER DE INDENIZAR.

Embora o envio de cartão de crédito não solicitado seja proceder abusivo vedado pela legislação consumerista (art. 39, III), por vezes, se desacompanhado de circunstâncias outras, pode não ser hábil ensejar a configuração de abalo anímico. - Supera, por outro lado, o mero dissabor cotidiano e atrai o dever de indenizar a situação em que o consumidor intentou, por trinta vezes (devidamente comprovadas), cancelar o cartão de crédito - jamais solicitado, repise-se - e, ainda assim, não obteve sucesso, o que só alcançou judicialmente [...].¹³⁶ (Grifou-se)

¹³⁴ SILVA, op.cit., p. 152.

¹³⁵ SILVA, op.cit., p. 152.

¹³⁶ TJSC, Apelação Cível n. 2013.041571-3, de São José, rel. Des. Henry Petry Junior, j. 29-08-2013.

Sobre compras efetuadas por terceiros mediante furto de cartão:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. **COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. OBRIGAÇÃO DAS PESSOAS JURÍDICAS CONVENIADAS À ADMINISTRADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO CONFERIREM A ASSINATURA DA PORTADORA NO MOMENTO DA COMPRA. NEGLIGÊNCIA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL CADASTRADO PELA APELANTE QUE NÃO PODE SER TRANSFERIDA À CLIENTE DO CARTÃO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DA APELADA NOS ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. ABALO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. PEDIDO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO ACOLHIMENTO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Constitui-se ato ilícito passível de indenização a atitude da instituição financeira que, mesmo após ser cientificada pelo cliente a respeito do furto de seu cartão de crédito, exige o pagamento de débitos contraídos por terceiros na posse indevida da tarjeta. O dano moral decorrente do fato ilícito da inscrição indevida em entidade de proteção ao crédito prescinde de prova já que o prejuízo extrapatrimonial decorre dos efeitos do ato da inscrição indevida. A importância indenizatória fixada deve servir de compensação aos prejuízos, constrangimentos, dissabores e transtornos sofridos pela vítima do evento danoso, com caráter pedagógico e inibidor, capaz de evitar o cometimento de novos atos ilícitos.¹³⁷ (Grifou-se)

Diante do exposto pelas jurisprudências supracitadas, é notório o repúdio às práticas abusivas cometidas pelas administradoras na tentativa de responsabilizar os consumidores, uma vez que é encarno exclusivo daquela agir de acordo com a boa-fé objetiva e zelar pela segurança dos serviços oferecidos.

3.4 Contrato de estacionamento

Os contratos de estacionamento são aqueles por meio dos quais alguém deposita com outrem seu veículo, para a guarda durante determinado período, com ou sem remuneração.

O Código Civil de 2002, no artigo 627, define o depósito voluntário da seguinte forma: “Pelo contrato de depósito recebe o depositário um objeto móvel, para guardar, até que o depositante reclame”. As regras do artigo retro, são aplicáveis aos contratos de estacionamento.

O art. 629, também do CC, reza sobre a responsabilidade do depositário: “O depositário é obrigado a ter na guarda e conservação da coisa depositada o

¹³⁷ TJSC, Apelação Cível n. 2009.074313-8, de Joinville, rel. Des. Jairo Fernandes Gonçalves, j. 05-05-2011.

cuidado e diligência que costuma com o que lhe pertence, bem como a restituí-la, com todos os frutos e acrescidos, quando o exija o depositante”.

Os dispositivos apresentados se aplicam aos estacionamentos pelo fato do consumidor, ao deixar seu carro em mãos do fornecedor, espera que este zele com a máxima diligência pela integridade do bem depositado, até o momento em que lhe reclamar a restituição.

A regra apresentada se aplica aos estabelecimentos comerciais que disponibilizam estacionamento para seus clientes, tais como restaurantes, lojas, bares, casas de espetáculo, *shoppings centers*, etc., ainda que gratuitas.

As cláusulas abusivas mais comuns, na maioria das vezes impressas em cartazes fixados em portões na entrada dos estacionamentos, são as de isenção da responsabilidade nos casos de furto do veículo ou de objetos deixados no seu interior. São cláusulas excessivas, porque é da própria natureza do negócio a guarda e proteção dos bens do consumidor, que, quando confia uma parcela de seu patrimônio a um desconhecido, espera receber a coisa no mesmo estado em que se encontrava anteriormente ao depósito.¹³⁸

Nesse diapasão, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 130: “A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento”.

Apesar de não fazer referência aos objetos deixados no interior do veículo depositado, tal súmula acrescenta a hipótese de este vir a ser danificado dentro do estacionamento por queda de muro, abalroamento, tombamento de árvore, por chuva de granizo, confirmando a responsabilidade da empresa por danos causados.

Em outro sentido, as cláusulas que exonerem as empresas de indenizar os consumidores nos casos de roubo, não são consideradas abusivas, sendo considerado verdadeiro caso de força maior. Sobre o tema, o art. 642, CC, dispõe: “O depositário não responde pelos casos de força maior; mas, para que valha a escusa, terá de prova-los”.

Fundamentando todo o exposto, segue julgado do TJSC:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE VEÍCULO EM ESTACIONAMENTO DE SHOPPING CENTER. CONTRATO TÁCITO DE DEPÓSITO. DEVER DE GUARDA E VIGILÂNCIA. DESCUMPRIMENTO. OBRIGACÃO DE INDENIZAR OS

¹³⁸ SILVA, op.cit., p. 157.

DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DA SÚMULA 130 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

Comprovado o furto de veículo enquanto parqueado em estacionamento de shopping center, ainda que gratuito, evidenciado o depósito do bem móvel, se este se danifica ou é furtado, responde o depositário pelos prejuízos causados ao depositante, por ter aquele agido com culpa in vigilando. A teor do enunciado na Súmula 130 do STJ, "A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento" [...].¹³⁹

Dessa forma, resta evidenciado que a abusividade corriqueira praticada pelos estacionamentos deve ser afastada, cabendo ao consumidor pleitear indenização pelos danos sofridos ao seu veículo.

3.5 Contrato de fornecimento de energia elétrica

O contrato de fornecimento de energia elétrica é talvez uns dos contratos mais comum nos tempos atuais e, para não fugirem a regra, também possuem cláusulas abusivas na sua constituição, ora relacionadas com taxas de religação, ora à interrupção do serviço por falta de pagamento sem aviso prévio.

No que diz respeito à interrupção do serviços de fornecimento de energia por falta de pagamento, a cláusula que estipula o corte não é considerada abusiva, no entanto, deve haver aviso prévio alertando o consumidor – embora o Superior Tribunal de Justiça, com fundamento nos arts. 22 e 42, ambos do Código de Defesa do Consumidor, já tivesse sustentado a ilegalidade da medida:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL CONTRA DECISÃO QUE CONHECEU DE AGRAVO DE INSTRUMENTO PARA DAR PROVIMENTO A RECURSO ESPECIAL. UTILIZAÇÃO DE EXPRESSÕES INJURIOSAS E DE BAIXO CALÃO. RISCAMENTO DA PETIÇÃO RECURSAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO. ARTS. 22 E 42, DA LEI Nº 8.078/90 (CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR).

1. Agravo Regimental interposto contra decisão que, com base no art.544, § 3º, do CPC, conheceu de agravo de instrumento e deu provimento a recurso especial. [...]

4. Acórdão a quo que entendeu ser legal o corte de fornecimento de energia elétrica em face do não pagamento de fatura vencida.

5. O art. 22, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), assevera que "os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionários ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos". O seu parágrafo único expõe que "nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações

¹³⁹ TJSC, Apelação Cível n. 2008.036936-2, de São José, rel. Des. Carlos Adilson Silva, j. 18-11-2010.

referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados na forma prevista neste código".

6. O art. 42, do CDC, não permite, na cobrança de débitos, que o devedor seja exposto ao ridículo, nem que seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

7. Caracterização do periculum in mora e do fumus boni iuris para sustentar deferimento de ação com o fim de impedir suspensão de fornecimento de energia a uma empresa.

8. Juízo emitido no âmbito das circunstâncias supra-reveladas que se prestigia.

9. Agravo regimental improvido.¹⁴⁰

É certo que sem a respectiva contraprestação (o preço pago pelo consumidor) torna-se inviável o oferecimento da prestação (o fornecimento da energia elétrica), em prejuízo do equilíbrio que deve existir nas relações de consumo, de acordo com o art. 4º, III, do CDC.¹⁴¹

De outro seguimento, é considerada abusiva a cláusula que prevê isenção de responsabilidade da empresa por danos causados a equipamentos elétricos ou eletrodomésticos, por excesso de carga, mesmo quando provocado por queda de raio. Isso porque a sobrecarga não constitui força maior, na medida em que pode ser evitada com a utilização de equipamentos apropriados.

Para ilustrar os casos de abusividade, mais uma vez faz-se necessário o julgado do egrégio Tribunal de Justiça de Santa Catarina:

RESPONSABILIDADE CIVIL - DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - DOCUMENTAÇÃO BASTANTE, POR SI, PARA O DESLINDE DA CONTROVÉRSIA - DESNECESSIDADE DA REALIZAÇÃO DE OUTRAS PROVAS PARA A COLETA DE FATOS IRRELEVANTES E SEM INFLUÊNCIA NA SOLUÇÃO DA LIDE - JULGAMENTO ANTECIPADO PERFEITAMENTE VIÁVEL - CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO - NULIDADE INEXISTENTE. **SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO - FALTA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA - DESCUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO N. 456/2000 DA ANEEL - CONDUTA ABUSIVA DA CONCESSIONÁRIA CONFIGURADA - DANO MORAL - DEVER DE INDENIZAR** - QUANTUM INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - JUROS DE MORA - ORIENTAÇÃO RECENTE DO GRUPO DE CÂMARAS DE DIREITO PÚBLICO DESTA CORTE - APLICABILIDADE DO ENUNCIADO N. 54 DA SÚMULA DO STJ - INCIDÊNCIA A PARTIR DA DATA DO EVENTO DANOSO - CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DO PRESENTE JULGAMENTO - SÚMULA 362 DO STJ - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - FIXAÇÃO NO PERCENTUAL MÉDIO.

"Comete ato ilícito a concessionária de serviço público que realiza o "corte" de energia elétrica em desatendimento às exigências da Resolução n. 456/2000 da

¹⁴⁰ STJ, 1ª Turma, AGA 307.905/PB, Rel. Min. José Delgado, j. em 10-10-2000, v. u.

¹⁴¹ SILVA, op.cit., p. 163.

Aneel, dentre as quais: a) comunicar por escrito e especificamente, a suspensão dos serviços, com antecedência mínima de 15 dias (Art. 91, §1º, alínea "a"); b) efetuar a religação do fornecimento no prazo máximo de 4 horas, em caso de suspensão indevida (art. 91, §2º); c) entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão fo fornecimento de energia elétrica, quando de sua realização (art. 93)." (Apelação Cível n. 2010.015346-7, de Orleans, Relator: Des. Subst. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva, j. em 22.5.2012)

RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO E APELO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO PARA RECONHECER OS DANOS MORAIS.¹⁴² (Grifou-se)

Sobre danos em aparelhos eletrodomésticos:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO REGRESSIVA DE RESSARCIMENTO DE DANOS - SEGURADORA - **VALORES DESPENDIDOS PARA O CONserto DE APARELHOS ELETRÔNICOS DANIFICADOS POR DESCARGA NA REDE DE ENERGIA ELÉTRICA DA SEGURADA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CELESC - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO - APLICAÇÃO DA REGRA INSCULPIDA NO § 6º DO ART. 37 DA CRFB/88 - TEMPORAL - TESE DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR AFASTADA - PREVISIBILIDADE DO FATO - DEVER DE INDENIZAR INARREDÁVEL - RECURSO DESPROVIDO.**

1. "A alegativa de hipótese de caso fortuito ou de força maior não prospera, já que a concessionária poderia ter evitado o dano, porque manifestamente previsível. De fato, é comezinho que, em períodos de chuva, descargas elétricas provoquem a oscilação na rede de energia e que isso pode afetar equipamentos de consumidores." (AC n. 2008.069283-8, rel. Des. Vanderlei Romer, j. 13.3.09)

2. "**Comprovado nos autos que o segurado sofreu prejuízos ante a perda de parte de equipamentos industriais por conta da queda de energia, faz jus a seguradora sub-rogada à indenização dos danos materiais a ser paga pela concessionária de energia elétrica.**" (AC n. 2007.043028-0, rel. Des. Jaime Ramos, j. 16.10.09).¹⁴³ (Grifou-se)

Ante o exposto, ainda que o contrato de energia elétrica seja para o fornecimento de um serviço fundamental, a abusividade se mostra presente constantemente, onerando a parte mais vulnerável na relação consumerista, o consumidor.

3.6 Contrato de servidores para internet

Provedores são empresas que permitem ao consumidor acessar a Internet utilizando-se de computadores próprios (servidores), normalmente mediante linha telefônica ou cabo ligado à televisão por assinatura.¹⁴⁴

A forma com que essa relação contratual é realizada, em sua maioria, é eletrônica, ou seja, exibidos e concluídos nos próprios *sites* do provedores que os oferecem

¹⁴² TJSC, Apelação Cível n. 2012.065360-2, de Lages, rel. Des. Gaspar Rubick, j. 20-11-2012.

¹⁴³ TJSC, Apelação Cível n. 2008.004085-7, de Gaspar, rel. Des. Rodrigo Collaço, j. 28-04-2011.

¹⁴⁴ SILVA, op.cit., p. 203.

ou até mesmo via telefone. Dificilmente os consumidores possuem conhecimento das cláusulas contratuais presente nos contratos, tendo em vista a necessidade e pressa em acessar a rede mundial de computadores, deixando de lado a cautela que a prudência exige.

Nesse tipo de contrato, dentre as principais cláusulas abusivas, podem-se destacar as que permitem reajuste do valor da mensalidade, unilateralmente e à revelia do consumidor, em período inferior a um ano, em desacordo com o art. 28 da Lei n. 9.069/1995 (Lei do Plano Real).

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 51, X, dispõe sobre a abusividade da cláusula que prevê o aumento unilateral do preço, tornando-a nula de pleno direito. Assim, não pode o fornecedor do serviço de *internet* aumentar o preço sem a anuência prévia do consumidor, a pretexto de procurar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Com efeito, merecem serem observadas as cláusulas que obrigam o consumidor a permanecer vinculado durante determinado prazo, retirando-lhe a possibilidade de cancelar o serviço quando bem entender, as chamadas cláusulas de fidelidade, em confronto com o art. 54 do CDC, conforme o qual “nos contratos de adesão admite-se a cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor”.

Abusiva também se mostra a cláusula que impõe ao consumidor o aluguel do *modem* das próprias prestadoras de serviço ou de terceiras pessoas por elas indicadas já que a prática constitui “venda casada”, proibida nos termos do art. 39, I, do CDC, segundo o qual é vedado “condicionar fornecimento de produto ou serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço”.

Seguindo, a diversidade de cláusulas abusivas presentes nos contratos de servidores de *internet* é consideravelmente grande. Também são consideradas abusivas as cláusulas que isentam os provedores da responsabilidade pelo mau funcionamento de seus portais, bem como a responsabilidade por danos causados aos usuários por vírus existentes em arquivos disponíveis no respectivo portal. Ocorre que o fornecedor de serviço ou produto é o responsável pelos danos decorrentes de sua atividade profissional (arts. 12 e 14 do CDC).

Dessa forma, nos termos do art. 51, I, do CDC, são nulas de pleno direito as cláusulas que “impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do

fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direito”.

Pertinente ao assunto, o TJSC já consolidou seu entendimento:

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. SERVIÇOS DE INTERNET DE BANDA LARGA PRESTADOS EM DESCONFORMIDADE COM O ANUNCIADO. TENTATIVAS DE ROMPIMENTO CONTRATUAL ADMINISTRATIVAMENTE INEXITOSAS. PROVIMENTO JUDICIAL NECESSÁRIO. **Prestados os serviços de internet banda larga em desconformidade com o amplamente divulgado na mídia devem as dívidas dele decorrentes ser declaradas indevidas, mormente quando exigida multa decorrente da rescisão, eis que abusiva a cláusula de fidelização.** RESPONSABILIDADE CIVIL. VIVO S.A. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL. A configuração do dano moral pressupõe ofensa de ordem não patrimonial que atinge, sobretudo, a esfera personalíssima do indivíduo, excluídos meros incômodos ou aborrecimentos. Daí porque a cobrança indevida de débito, por si só, não caracteriza lesividade.¹⁴⁵ (Grifou-se)

Sobre a venda casada do serviços de *internet* banda larga e provedor:

ADMINISTRATIVO - SERVIÇO CONCEDIDO - TELEFONIA - CERCEAMENTO DE DEFESA INOCORRENTE - INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS CONTRA COMPANHIA TELEFÔNICA - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA - INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E SUSPENSÃO TOTAL DOS SERVIÇOS TELEFÔNICOS E DE INTERNET POR FALTA DE PAGAMENTO DE DÉBITO EQUIVOCADAMENTE EMITIDO PELA RÉ - CONTRATAÇÃO PELA USUÁRIA DE SERVIÇO DE INTERNET EM PACOTE DIVERSO DO DISPONIBILIZADO PELA CONCESSIONÁRIA, CUJO VALOR DO PLANO (RESIDENCIAL) ORIGINALMENTE CONTRATADO ERA MENOR QUE A TARIFA DAQUELE INDEVIDAMENTE HABILITADO (EMPRESARIAL) - COBRANÇA DO VALOR EXCEDENTE INDEVIDA - OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR DA CONCESSIONÁRIA - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - QUANTIA QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL - REPETIÇÃO DO INDÉBITO (CDC, ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO) - INEXISTÊNCIA DE PROVA DO PAGAMENTO DOS VALORES QUESTIONADOS NOS AUTOS - FALTA DOS PRESSUPOSTOS AUTORIZADORES PARA A RESTITUIÇÃO PRETENDIDA PELA PARTE AUTORA - **CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET POR MEIO DE COMPANHIA TELEFÔNICA - SISTEMA ADSL (BANDA LARGA) - EXIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO DO PROVEDOR - POSSIBILIDADE DA ESCOLHA DO PROVEDOR PELA CONSUMIDORA - IMPOSSIBILIDADE DE VENDA CASADA (CDC, ART. 39, INC. I)** - MULTA DIÁRIA APLICADA EM DECISÃO INTERLOCUTÓRIA QUE DEFERIU A TUTELA ANTECIPADA - AGRAVO NÃO INTERPOSTO - PRECLUSÃO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - FIXAÇÃO EM VALOR RAZOÁVEL.

Segundo o art. 330, inciso I, do CPC, quando a questão de mérito for somente de direito, ou quando for de direito e de fato, mas não houver necessidade de produzir outras provas, cabível é o julgamento antecipado da lide, sem que isso implique em cerceamento de defesa da parte requerida. A inserção do nome de usuário dos serviços de telefonia nos registros do Serviço de Proteção ao Crédito e a suspensão total dos serviços telefônicos e de internet por débito incorretamente emitido pela empresa ré, cuja cobrança se refere à tarifa de outro plano e em valor excedente ao pacote de internet originalmente contratado pelo usuário, implica no direito a ressarcimento por dano moral pela prestadora do serviço, uma vez que o valor

¹⁴⁵ TJSC, Apelação Cível n. 2011.042074-9, de Lages, rel. Des. Sônia Maria Schmitz, j. 14-06-2012.

excedente à tarifa do plano solicitado não era devido pelo consumidor, qualificando-se o cadastro do devedor nos órgãos de proteção ao crédito e a suspensão do uso do ramal telefônico e da internet em ato ilícito praticado pela concessionária de telecomunicação. O valor da indenização do dano moral há de ser fixado com moderação, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando em conta não só as condições sociais e econômicas das partes, como também o grau da culpa e a extensão do sofrimento psíquico, de modo que possa significar uma reprimenda ao ofensor, para que se abstenha de praticar fatos idênticos no futuro, mas não ocasione um enriquecimento injustificado para o lesado. Inexistindo prova do pagamento pelo consumidor dos valores cobrados indevidamente pela operadora de telefonia, não há como determinar a restituição da quantia questionada (CDC, art. 42, parágrafo único). **A fornecedora do serviço de internet via ADSL não pode impor ao usuário a contratação de provedor de acesso por ela determinado, ainda mais quando, pela conduta daquela, ficou evidenciado que o funcionamento do serviço sob tal modalidade não é absolutamente dependente de provedor específico.** [...] ¹⁴⁶ (Grifou-se)

Isso posto, resta claro que, de acordo com o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

Diante do exposto no corrente capítulo, resta claro como as abusividades são praticadas constantemente nos contratos comuns ao dia-a-dia. Os mais variados contratos possuem cláusulas abusivas que oneram excessivamente e desequilibram a relação contratual.

Visto como se formam as relações jurídicas de consumo, o entendimento acerca da formação dos contratos de adesão e a possível disparidade que ele origina, bem como a forma gritante que as cláusulas incidem nestes contratos, é necessário que se crie uma cultura de conscientização e se procure o judiciário para dirimir sobre esses assuntos.

¹⁴⁶ TJSC, Apelação Cível n. 2008.076228-3, de Blumenau, rel. Des. Jaime Ramos, j. 04-06-2009.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Defesa do Consumidor foi editado com o propósito de equilibrar as relações jurídicas de consumo através do princípio basilar da boa-fé objetiva, em virtude da vulnerabilidade dos consumidores perante os fornecedores, atendendo a função social dos contratos.

Com a necessidade de padronização dos contratos para facilitar a circulação de bens e serviços, criou-se o contrato de adesão. O contrato de adesão, em virtude das suas cláusulas pré-estabelecidas unilateralmente, se tornou o principal meio para prática de abusividade por parte dos fornecedores.

Embora as cláusulas abusivas não incidam apenas nos contratos de adesão, estes se tornaram os maiores veiculadores daquelas, justamente pelo fato da necessidade do consumidor em adquirir o bem oferecido e por sua manifestação de vontade se resumir ao aceite das cláusulas pré-estipuladas. Esse tipo de relação, vista a falta de opção e vulnerabilidade do consumidor, abre margem para que o estipulante busque atender somente seus interesses, ainda que em detrimento dos direitos do aderente.

Nos dias atuais, pactua-se frequentemente em contratos de adesão para aquisição de produtos e serviços essenciais, assim como para compra de simples objetos de satisfação pessoal. No entanto, geralmente pela falta de informação, temos o direito cerceado quando buscamos sanar algum defeito ou vício do produto ou serviço adquirido.

Ao trazer o rol exemplificativo das cláusulas abusivas, explica-los e mostrar a forma com que constantemente aparecem nos contratos de adesão, seguindo o propósito do Código de Defesa do Consumidor de atender ao interesse social, torna-se possível, ainda que estejamos falando de uma parcela mínima, prevenir os potenciais consumidores de anuir com futuros abusos.

Com efeito, resta evidente que os meios de prevenção à prática de abusividade através dos contratos de adesão, ainda que inúmeros, não inibem os fornecedores de continuarem a fazer uso das cláusulas abusivas.

Apesar do Poder Judiciário agir imperativa, exaustiva e coercitivamente declarando a nulidade absoluta das cláusulas abusivas, afastando-as e

condenando os fornecedores a indenizar os danos causados, a abusividade ainda se mostra vantajosa para aqueles que as praticam.

Ainda, de forma exemplificativa, digamos que para cada cem contratos de adesão viciados, em vinte os aderentes busquem a revisão de suas cláusulas, os oitenta contratos restante continuarão atendendo aos interesses exclusivos dos fornecedores, desequilibrando a relação contratual de consumo e onerando os consumidores.

Com base no estudo proposto é possível perceber que, apesar da constante evolução doutrinária, da facilitação do acesso à justiça, dos inúmeros meios de comunicação, do constante empenho executivo, legislativo, judiciário e administrativo, os consumidores ainda são, todos os dias, vítimas da prática abusiva dos mais favorecidos.

Diante do exposto, é importante que os consumidores não se conformem com as práticas abusivas constantemente realizadas e busquem a justiça social, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade daqueles e proporciona meios eficientes de se atingir a igualdade e a resolução de insatisfações geradas.

Contudo, ainda mostra-se necessário que novas políticas de combate à incidência de cláusulas abusivas sejam criadas. Como bem nos ensinam na Academia de Direito, “a parte quem mais dói em um homem, é o bolso”, sendo assim, talvez instituindo como regra a condenação em pecúnia para os casos de constatação de práticas abusivas, uma espécie de dano extrapatrimonial diferente do moral, de forma puramente pedagógica, os fornecedores exerceriam suas funções com mais cautela e seriedade, de acordo com os ditames do princípio da boa-fé objetiva.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1993.
- ALMEIDA, João Batista de. *A proteção jurídica do consumidor*. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.
- ALVIM, Arruda, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim, e James Marins. *Código de Defesa do Consumidor*, 2ª ed. São Paulo: RT, 2004.
- BENJAMIN, Antonio Herman V., Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. E ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do Consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.
- BONATTO, Claudio, e Paulo Valério Dal Pai Moraes. *Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.
- CAMARGO, Ricardo Antônio Lucas. *Interpretação e Aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Acadêmica, 1992.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CLARK, Giovani. *A proteção do consumidor e o direito econômico*. Belo Horizonte: Interlivros Jurídica, 1994.
- Dicionário Aurélio Eletrônico – *Século XXI*, versão 3.0, nov. 1999.
- DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao Consumidor: conceito e extensão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GALDINO, Valéria Silva. *Cláusulas Abusivas*. São Paulo: Saraiva, 2001.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito das Obrigações, Parte Especial: Tomo I, Contratos*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GRINOVER, Ada Pellegrini, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Júnior e Zelmo Denari. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. *Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LEITE, Roberto Basilone. *Introdução ao direito do consumidor: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor*. São Paulo: LTR, 2002.

LEOPOLDINO DA FONSECA, João Bosco. *Cláusulas Abusivas nos Contratos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A proteção constitucional do consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

NORONHA, Fernando. *O Direito dos Contratos e Seus Princípios Fundamentais*. São Paulo: Saraiva, 1994.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

ROSA, Josimar Santos. *Relações de Consumo: A defesa dos interesses de consumidores e fornecedores*. São Paulo: Atlas, 1995.

SAAD, Eduardo Gabriel. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4 ed. rev. e ampl. São Paulo: LTR, 1999.

SCHMITT, Cristiano Heineck. *Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo*. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

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

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Reflexões Sobre a Lei do Inquilinato e o Código de Defesa do Consumidor: Revista Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 13, 1995.