

DIREITOS DO CONSUMIDOR: CLÁUSULAS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Agatha Alves Fontainha¹, Felipe Carvalho Martins², Richardson da Silva³, Ronaldo Rodrigues Nogueira⁴, Sabrina de Oliveira Henrique⁵, Fernanda Franklin Seixas Arakaki⁶, Andréia Almeida Mendes⁷

¹Graduando em Direito pela FACIG, fontainhaagatha@gmail.com;

²Graduando em Direito pela FACIG, felipecarvalho1915@hotmail.com

³Graduando em Direito pela FACIG, richardsilva2016@hotmail.com

⁴Graduando em Direito pela FACIG, ronaldorodriguesnogueira@yahoo.com.br

⁵Graduando em Direito pela FACIG, sabrinaaoliv@gmail.com

⁶Doutoranda em Direitos, Instituições e Negócios pela Universidade Federal Fluminense, professora da FACIG, fernandafranklinseixas@gmail.com

⁷Doutora e Mestre em Linguística pela UFMG, professora da FACIG, andreialetras@yahoo.com.br

RESUMO: O presente trabalho foi desenvolvido como um projeto de extensão no Núcleo de Práticas Jurídicas da FACIG, a ser realizado na superintendência de ensino de Manhuaçu e aborda uma reflexão sobre as cláusulas abusivas nas relações de consumo, ou seja, analisa a inserção das cláusulas abusivas nos contratos celebrados entre fornecedores e consumidores e suas consequências jurídicas. O julgamento de tais cláusulas, segundo os princípios da boa-fé, da equidade e outros exigirá por parte do intérprete nova postura, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, fulminando-as de nulidade, com o propósito de minimizar sua ocorrência em futuros contratos e estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Nos contratos de consumo, para configurar o dano extrapatrimonial, basta a simples inserção de cláusulas abusivas, devendo o fornecedor indenizar o consumidor e que, em virtude de seu caráter punitivo e inibitório, será o meio mais eficiente de controle social.

Palavras-chave: Direitos do consumidor, Cláusulas abusivas, Relação de consumo.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fruto de um projeto de extensão, coordenado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu (FACIG), a ser realizado na superintendência de ensino de Manhuaçu com o objetivo de elucidar os participantes sobre o tema e sobre seus direitos nas relações de consumo.

O tema cláusulas abusivas nas relações de consumo tem despertado o interesse por parte dos doutrinadores, dos juristas, da comunidade acadêmica, dos membros que fazem os órgãos de proteção ao consumidor e de todos os cidadãos que, direta ou indiretamente, contribuem para o movimento consumerista na atualidade. Por isso, surgiu o interesse em aprofundar o tema através do presente estudo. Fruto da fase pós-industrial, com o sistema de produção e distribuição em massa, o contrato não mais assegura apenas a vontade das partes, exige-se a equidade nas relações contratuais, evidenciando com clareza a passagem de uma visão individualista e liberal para uma visão social do Direito (SILVA, 2015).

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sob a égide da atual Constituição Federal, representou uma inovação no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente em relação aos contratos, com normas de proteção eficazes; realmente, apesar de antigo, o tema das cláusulas abusivas, passa a ser disciplinado de maneira específica diante das atuais disposições. Sendo assim, justifica-se a relevância da pesquisa didática e de sua pertinência prática, ficando evidenciada a interdependência entre os conceitos jurídicos apresentados e a realidade dos fatos quando da análise das cláusulas abusivas nos contratos de consumo (SILVA, 2015).

Ao longo do presente trabalho, pretender analisar, com base nas posturas mais acertadas do direito positivo brasileiro, as cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, aceitando a teoria do dano extrapatrimonial, conceito utilizado independentemente do dano moral, uma vez que este se reserva a violação dos direitos da personalidade e aquele decorre da simples violação de um direito jurídico, levando o consumidor a obter a reparação dos danos causados independentemente da existência de culpa do fornecedor, pela simples inserção de cláusulas abusivas, uma vez que este instituto possui caráter punitivo e inibitório, diferentemente da indenização por dano moral que possui caráter resarcitório (SILVA, 2015).

O contrato como instrumento pelo qual se constitui, modifica ou extingue obrigações possui sua gênese na Antiguidade, como forma de propulsionar a circulação de riquezas, indispensáveis à existência do homem. A humanidade evoluiu e com ela as suas estruturas de organização, o que não poderia ser diferente em relação aos contratos (CARLOS, 2000).

O consumidor tem a sensação de impotência diante do poder econômico. Devido à lentidão da justiça, e por ser os danos causados de pequeno valor patrimonial as grandes entidades comerciais praticam cada vez mais abusos. Os consumidores mantêm-se inertes frente aos prejuízos que sofrem (GARMS, 1997).

O estudo da gênese da atividade contratual foi discutido por várias escolas filosóficas, influindo no conceito moderno de contrato, que se formou em consequência da confluência de diversas correntes de pensamento, dentre as quais a Canonista e a do Direito Natural. A contribuição dos canonistas constitui na relevância que atribuíram de um lado ao consenso e, do outro, à fé, valorizando o consentimento, preconizando que a vontade é a fonte da obrigação (CARLOS, 2000).

No que tange aos contratos de adesão o Código de Defesa do Consumidor, é bem claro ao especificar que todos os contratos devem ser revistos quando se tornarem excessivamente onerosos e, ainda, que as cláusulas abusivas devem ser desconsideradas pelo consumidor (GARMS, 1997).

É fundamental que seja feito um estudo científico desta proposta do Código do Consumidor para que seja efetivamente colocado em prática a vontade do legislador de proteger aqueles que se sentirem em desvantagem em uma relação de consumo. É necessário demonstrar a real função da lei do consumidor e a sua importância para que haja um desenvolvimento econômico equilibrado (GARMS, 1997).

A necessidade de esclarecer quais são os mecanismos de defesa que o consumidor tem ao seu alcance e tornar conhecidas todas as práticas comerciais e contratuais abusivas é imprescindível para tornar equilibrada as relações comerciais do nosso País (GARMS, 1997).

A estimativa do consenso leva à ideia de que a obrigação deve nascer basicamente de um ato de vontade e que, para criá-lo, é suficiente sua declaração. A Escola do Direito Natural, racionalista e individualista, influiu na formação histórica do conceito moderno de contrato ao defender a concepção de que o fundamento racional do nascimento das obrigações se encontrava na livre vontade dos contratantes, ressaltando-se, ainda, que o contrato tem força de lei entre as partes envolvidas (GARMS, 1997).

2 METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência a respeito do desenvolvimento de um projeto de extensão desenvolvido através do Núcleo de Práticas Jurídicas da FACIG. A pesquisa, pode-se dizer que é uma atividade que busca, através de procedimentos científicos, a investigação de problemas nas áreas teóricas ou nas áreas práticas e, com a apresentação dos resultados, busca realizar os seus objetivos.

Afirma Gil (2007, p. 17) que a pesquisa pode ser definida como o

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação dos resultados.

De acordo com Minayo (1993, p.23), a pesquisa é

(...) atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Para Silveira e Córdova (2009, p. 31),



A pesquisa é a atividade nuclear da Ciência. Ela possibilita uma aproximação e um entendimento da realidade a investigar. A pesquisa é um processo permanentemente inacabado. Processa-se por meio de aproximações sucessivas da realidade, fornecendo-nos subsídios para uma intervenção no real.

Observa-se que apenas inicia-se uma pesquisa caso exista uma dúvida para a qual se busca a resposta, de forma que pesquisar é procurar uma resposta.

Quanto à abordagem, Silveira e Córdova (2009, p. 31) nos ensinam que “a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”.

Já quanto à natureza, este trabalho trata-se de pesquisa aplicada, que, conforme os ensinamentos de Silveira e Córdova (2009, p. 35), “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”, no caso, visamos solucionar a falta de motivação em que se encontram os jovens de classes baixas, para que, através de mérito próprio, possam construir um futuro brilhante em suas vidas.

Quanto ao procedimento utilizado, o desenvolvimento da pesquisa teve como base textos, tanto publicados através de meios eletrônicos como através de meios escritos, sendo eles: livros, artigos científicos e páginas virtuais. Neste sentido, Fonseca (2002, p.32) dispõe:

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Dessa forma, buscou-se uma base sólida para a realização deste projeto de extensão, através do conhecimento de vários doutrinadores e pesquisadores, com o objetivo de se ter maior segurança jurídica neste trabalho.

Para tanto, o projeto de extensão se desenvolveu em etapas distintas, em que, numa primeira etapa, foi realizada reunião com a superintendência de ensino de Manhuaçu - MG para verificar qual o tema possuía maior necessidade de esclarecimento e marcar os encontros. Após, foi feito um levantamento bibliográfico sobre o tema escolhido “direitos do consumidor: cláusulas abusivas nas relações de consumo” para desenvolvimento do material que seria apresentado. Por fim, foram realizadas palestras para apresentação do tema na superintendência de ensino de Manhuaçu, em que o tema foi abordado de forma qualitativa, a fim de se chegar ao objetivo proposto.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O trabalho aborda um tema polêmico que ocorre com frequência em nosso meio, em que, o abuso das cláusulas presentes nas relações de consumo é algo que deve ser do conhecimento de todos e tem o intuito de informar para que possam saber dos seus direitos como consumidores perante os fornecedores e fabricantes em seu dia-a-dia, bem como expor a eles quais os órgãos a que podem recorrer e como proceder, diante de alguma violação de direitos consumeristas.

O trabalho iniciou-se com o objetivo de orientar e esclarecer os direitos dos consumidores, assim como os direitos dos fornecedores, levando o conhecimento da legislação consumerista brasileira aos presentes.

Grande parte da população brasileira não possui o conhecimento sobre os direitos do consumidor e não sabem agir quando se deparam com problemas que poderiam facilmente ser resolvidos fazendo uma consulta no Código de Defesa do Consumidor, acerca dos contratos de adesão e cláusulas abusivas grande parte dos leigos possuem ainda menor conhecimento do que é ou não permitido.

Portanto, retirar as dúvidas sobre esses temas e demonstrar a forma em que se deve agir em situações desse tipo foi de grande importância para a conscientização da população, pois muitos se sentiam presos na relação de consumo, sem muitas opções para questionar os fornecedores e, com o conhecimento necessário, as pessoas estarão mais atentas em relação aos contratos e cláusulas abusivas.

O projeto atingiu o seu objetivo em relação a comunidade, pois os presentes confirmaram o *feedback* positivo em relação ao tema e apreciaram o novo conhecimento que adquiriram sobre contratos e relações de consumo, a equipe que realizou a apresentação gostou da experiência de participar do projeto, sentindo-se realizados por trazerem questões de utilidade pública a discussão popular.

4 CONCLUSÃO

O Código de Defesa do Consumidor assegura que o fornecedor corre o risco do negócio; portanto, o consumidor protegido de qualquer cláusula abusiva existente no contrato, sendo ele de adesão ou não. Com base na teoria do risco do negócio, quem explora atividade econômica no mercado responde independentemente de culpa os danos causados ao consumidor.

As cláusulas abusivas em contratos de adesão acabam prendendo o consumidor na relação de consumo, pois ele não tem a oportunidade de questionar tal cláusula; mas, munido do devido conhecimento, o consumidor saberá que aquela cláusula é nula desde o momento de sua elaboração, portanto, no momento em que recorrer à justiça pleiteando a nulidade da cláusula, o consumidor estará livre das obrigações exigidas e qualquer prejuízo gerado pela cláusula será reparado, pois a decisão judicial retroagirá até o momento em que foi firmado o contrato.

Os contratos na relação de consumo devem ser firmados observando o princípio da boa-fé objetiva, devendo o fornecedor indenizar por qualquer abuso ou exploração da capacidade de hipossuficiência do consumidor. Conscientizar os consumidores de seus direitos é uma importante ferramenta inibitória desses tipos de abuso, pois a possibilidade de um fornecedor ser punido pelo abuso na relação consumerista vai aumentar à medida que a população toma conhecimento de seus direitos.

Portanto, conclui-se que, através desse trabalho, atingiu-se o objetivo de conscientizar, prevenir e informar aos consumidores sobre as relações entre consumidor e fabricante, e as cláusulas abusivas presentes nessas relações de consumo. Levando até as pessoas informações para que possam entender os seus direitos individuais perante essas variadas relações consumeristas e pleitear judicialmente as suas possíveis injustiças.

5 REFERÊNCIAS

ALTERINI, Atílio Aníbal. Os contratos de consumo e as cláusulas abusivas. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 15, p. 12, jul./set. de 1995.

ALVIN, Arruda. Cláusulas abusivas e seu controle no direito brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: RT, n. 20, p. 24-70, jan. 1997.

BRASIL. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**: Lei nº 8.078, de 11 de set. 1990. Obra coletiva. 12. ed. atual. e aum. São Paulo: Saraiva, 2000.

CARLOS, Larissa Freitas. **Os contratos e o Código de Defesa do Consumidor**. [S.I.]: Jus, 2000. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/705/os-contratos-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em: 09 out. 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GARMS, Ana Maria Zauhy. **Cláusulas abusivas nos contratos de adesão à luz do Código do Consumidor**. [S.I.]: Jus, 1997. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/707/clausulas-abusivas-nos-contratos-de-adesao-a-luz-do-codigo-do-consumidor>>. Acesso em: 09 out. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). **Cláusulas abusivas no Código de Defesa do Consumidor**. Estudos sobre a proteção do consumidor no Brasil e no Mercosul. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

SILVA, Athila Bezerra da. **Breve análise das cláusulas abusivas no Código de Direito do Consumidor**. [S.I.]: Jus, 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/40369/breve-analise-das-clausulas-abusivas-no-codigo-de-direito-do-consumidor>>. Acesso em: 09 out. 2018.

SILVEIRA, D. T.; CÓDOVA, F. P. **A pesquisa científica.** In: GERHARDDT, T. E. e SILVEIRA, D. T. (org.). Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: Editora de UFRGS, 2009.