

A BOA FÉ DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE ADESÃO.

Thatiana da Silva MÔNICO¹
Guilherme Prado Bohac HARO²

RESUMO: Esse artigo tem como objetivo demonstrar o quão insatisfeito e muitas vezes enganado o consumidor é/está com os definidos “contratos de adesão”.

Palavras - chave: Consumidor. Contratos. Boa fé. Adesão. Insegurança.

1 INTRODUÇÃO

Os tais contratos de adesão são atualmente os que mais geram reclamações por não atingirem seus objetivos, que seriam atender o contratante e fazer com que a empresa contratada também não seja prejudicada. Porém, na atualidade, o que mais vem acontecendo é o fato das empresas que são contratadas não conseguirem responder as expectativas de seus consumidores, ou seja, não satisfazerem aqueles que pagaram por seus serviços, gerando assim um incrível aumento de reclamações pelos clientes insatisfeitos. E temos ainda, o problema de vícios presentes nesses contratos, isto é, suas cláusulas abusivas.

Portanto, esse artigo vem trazer um pouco da realidade que vemos dia-a-dia nos noticiários sobre as grandes empresas que não conseguem satisfazer através de seus contratos em grande massa, os consumidores.

2 NOÇÃO GERAL DE CONTRATO

¹ Discente do 2º ano do curso de Direito das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. thatimonic@hotmail.com

² Advogado e Professor. Atualmente é Professor de Direito Econômico e Empresarial das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”. Advogado integrante do “Rufino Campos Advogados Associados”. Além disso, dá aulas em Cursos Preparatórios para Concursos. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Econômico e Empresarial. Graduado na Faculdade de Direito das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo”. Pós-graduado em Direito Civil e Processo Civil, pela mesma Instituição. Pós-graduando em Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito Previdenciário, também por esta Instituição.

Contrato segundo de Nelson Godoy BASSIL DOWER:

“Contrato é uma combinação através do acordo de vontade de duas ou mais pessoas, donde se originam direitos e obrigações recíprocas”.²

Vê-se assim que, contrato é uma troca recíproca de direitos entre o aderente e o oferecedor do serviço. O contrato também é visto como uma espécie de ato jurídico, em que, para ser válido, tem que respeitar e admitir certas condições como a de, - ser o agente capaz em ambos os lados; - Ter objeto lícito, onde caso contrário iria contrariar os bons costumes, a moral ou a lei; e a forma ser prescrita ou não proibida em Lei, que seria o respeito ao modo da forma do ato.

2.1 Classificação dos contratos

Quanto à natureza do contrato temos duas espécies: o bilateral e o unilateral. Este, quando cabe a apenas uma das partes assumir a obrigação; o outro, é o contrato que ambas as partes assumem a obrigação. Ainda falando da natureza do contrato tem-se o contrato comutativo, que é o de prestação determinada e certa, onde não há o que se falar de risco, e o contrato aleatório que traz a idéia de risco ou sorte, ou seja, uma das partes não tem condições de prever o que será recebido ante a prestação ofertada. Quanto ao seu modo, o contrato tem duas possibilidades, que seriam: os contratos principais – é o contrato que não depende de outro para existir; e os acessórios – que são os contratos que acompanham os principais, ou seja, precisam do principal para sua existência.

Já na sua forma os contratos se dividem em: reais, consensuais, solenes, escritos e verbais; o real é aquele contrato que para concretizar-se exige além de ambas as partes quererem, a entrega do objeto do contrato; o consensual é aquele que só precisa do consentimento das partes para acontecer, independente da entrega ou não do objeto negociado; já os solenes são aqueles que precisam de uma solenidade para acontecer, ou seja, devem seguir o que é expresso em lei; os escritos têm que ser feito mediante escritura, seja particular ou pública; e o verbal não necessita de escrituras, pode ser contraído por simples acordo verbal.

² BASSIL DOWER, Nelson. Curso renovado de direito civil. Direitos das obrigações 2º volume –São Paulo – Brasil – 1972

No tocante –a modalidade, o contrato se apresenta com as seguintes divisões: Contratos nominados, que são aqueles que têm denominação própria e específica em lei; Contratos inominados, estes que são resultantes de acordos entre as partes, não tem denominação própria e nem especificação em lei, mas é claro que existem regras a serem seguidas, como o de condições para se tornar válido o ato jurídico contrato; e o Contrato de adesão que é aquele que o contratante não tem o direito de discutir / modificar as cláusulas já previstas no contrato, portanto entende-se assim que é um dos contratantes que impõe ao outro a sua vontade. Os exemplos mais comuns desses contratos, são os utilizados pelo serviço público, como de distribuição de água, luz, telefonia, etc.

3. BOA- FÉ

A boa - fé é um tema abrangente e amplo, e para começar a falarmos dela convém dividi-la em duas espécies: a boa fé subjetiva e a boa fé objetiva.

A boa - fé subjetiva: também é conhecida como boa fé crença, porque deriva do interno, do psicológico do agente.

É uma atuação de erro, ou seja, o sujeito acredita estar fazendo o que é certo, mas na realidade está agindo contra a lei, porém, essa não era a vontade do agente, foi um erro cometido; não era de seu feitio prejudicar a outra parte, mas com o vício na sua ação foi o que acabou acontecendo, sem seu consentimento, querer ou vontade. A boa - fé subjetiva, portanto, se opõe a má fé.

A boa - fé objetiva: É o que se espera de ambas as partes em uma relação jurídica, onde deve haver o respeito com a outra parte e a honra na sua palavra, enfim tem de haver confiança nesse contrato bilateral.

Temos a importantíssima contribuição para o entendimento de boa fé, a definição de DILL SOARES ³:

³DILL SOARES, Paulo Brasil .(2001, p. 219-220)

“Boa-fé objetiva é um ‘standard’ um parâmetro genérico de conduta. Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação ‘refletida’, pensando no outro, no parceiro atual, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, gerando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização de interesses das partes.”

Ou seja, é o que se espera de reação de ambas as partes umas com as outras.

3.1 A Boa - fé do Consumidor.

Em breve síntese a definição de consumidor expresso na Lei 8.078/90 em seu artigo 2º: O consumidor é qualquer pessoa física ou jurídica que adquire produtos ou serviços como destinatário final, ou seja, para o próprio consumo e não para revender a outrem.

A boa fé do consumidor ao adquirir um produto é a que mais acontece diariamente, a correria do trabalhador brasileiro o faz passar despercebido de algumas falcatruas e, sem conhecer seus direitos, não entende que há uma lei maior que o protege desses mesmos golpes.

Temos o Código de Proteção ao Consumidor (Lei 8.078/90) que protege os consumidores e visa regulamentar as relações de consumo, estas que por muitas vezes são passíveis de abusos pela parte mais forte.

4. O GRANDE PROBLEMA DOS CONTRATOS POR ADESÃO

Contrato de adesão como já vimos anteriormente, é aquele onde as partes não discutem as cláusulas que estarão presentes no contrato, onde são encontrados prontos, muitas vezes até impressos, só precisando serem assinados. Esse é apenas um dos efeitos do mundo globalizado. O CDC no seu artigo 54 definiu:

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.

Esse por sua vez, tem como função agilizar o processo e os negócios jurídicos aonde há uma maior possibilidade que um grande número de contratantes tenham acesso ao bem. Também traz inúmeras vantagens, como as da racionalização contratual, a uniformidade e a diminuição dos custos.

Em algumas vezes ocorre um grande problema com esse tipo de contrato, esse problema é gerado pela desigualdade entre as partes onde, a parte mais fraca fica no prejuízo, e muitas vezes há o um significativo desequilíbrio entre suas obrigações e seus direitos.

As grandes reclamações acontecem por esse fato, o desequilíbrio das obrigações onde uma das partes deixa de cumprir o imposto. No ranking de reclamações, conforme o PROCON divulga, estão: a Telefônica, o Itaú Unibanco, o Grupo Bradesco, a Samsung, e a Claro; estes são os cinco que lideram o ranking do ano de 2010. Esta lista contém apenas reclamações fundamentadas, ou seja, são reclamações que já foram demandadas pelo consumidor, e não foram atendidas, tendo que ser aberto um processo administrativo para tentar a solução do problema.

Eis ai o que temos que analisar, essas grandes empresas que oferecem serviços e firmam contratos com uma grande massa de consumidores ainda indeterminados, não encontram espaço suficiente para, se houver algum problema com o seu serviço, resolvê-lo. Para eles o que mais importa é a quantidade de consumidores que tem, não levando em conta se o consumidor esta satisfeito e feliz com o serviço, e, quando aparece alguém que teve problemas com a prestação do serviço oferecido, a empresa não consegue resolve-lo por ter mais alguns na frente deste que ainda não tiveram dissolução, fazendo assim o consumidor recorrer ao judiciário.

Além de toda essa turbulência, temos ainda o mais grave, as cláusulas abusivas.

4.1 Cláusulas abusivas

São as imposições de condições abusivas que estão expressos nos contratos através de cláusulas, que são vantajosas para o estipulante e onerosas para o aderente. Estas ferem o princípio da boa-fé objetiva e se constituem no abuso de direito. Essas cláusulas trazem uma indevida vantagem a um dos contratantes através do exercício abusivo do direito.

4.2 A boa - fé dos Consumidores Nesses Contratos e a Proteção Recebida.

O consumidor na correria do trabalho, da família, enfim dos seus afazeres, prefere nos dias atuais a agilidade, ou seja, coisas rápidas; e o contrato de adesão está incluso dentro desse tipo de agilidade, pois como já vimos, anteriormente, não é passível de discussão e há somente a adesão do contratante para os serviços oferecidos e, por muitas vezes passa-se despercebido algum vício ou falha na hora de sua adesão.

A proteção do consumidor contra essas cláusulas abusivas está expressa no artigo 51 do código do CPC, que traz em sua essência que estas mesmas são nulas de pleno direito, portanto não criam nenhum efeito jurídico. Ainda há um controle dessas mesmas através de três sistemas: Sistema de cláusulas gerais, Sistema de listas enumerativas e Sistema de cláusulas mistas. Definindo o primeiro sistema, temos o processo de adoção de alguns valores que quando ultrapassados precisam passar pela revisão; o segundo sistema traz uma lista com os casos mais graves, ou seja, as situações onde há abusos do direito; e por fim, o sistema adotado no Código Brasileiro, o misto, que tem como objetivo se beneficiar das listas e do prévio controle desses contratos.

O artigo 51 em seus incisos traz listas de cláusulas que são abusivas e, portanto, proibidas. Expressos a seguir:

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

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

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. ([Redação dada pela nº 11.785, de 2008](#))

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

Portanto, tendo todos os dispositivos necessários em mãos, é necessário se valer dessa proteção dada e colocar em prática o nosso direito.

5. CONCLUSÃO

Concluí-se então, que, com o grande crescimento dos vínculos jurídicos e com a chegada tão intensa de uma realidade globalizada, o mundo econômico não suportaria que cada contrato fosse debatido com cada consumidor clausula por clausula, por isso então se surgiu o contrato de adesão.

Dai nasce a necessidade de proteção do mais fraco nessa relação pelo Direito, fazendo-se então surgir um código para que esse ato jurídico seja feito conforme a lei e permaneça dentro dos parâmetros, protegendo sempre os que mais precisam, que aqui no caso seria o consumidor diante o fornecedor, e fazendo acontecer a igualdade contratual.

Então os consumidores, tem de usufruir deste contrato que simplifica as relações contratuais e aprender a usá-lo, conhecendo o que é legal e o que é ilegal para que, caso sejam vitimas de abusos saberão a quem recorrer e como se defender usando a lei a seu favor favor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/298060/contrato-de-adesao>

http://academico.direito-rio.fgv.br/wiki/Aula_8:_Contratos_de_ades%C3%A3o_e_cl%C3%A1usulas_abusivas

Curso renovado de direito civil _ **Direito das obrigações** 2º Volume. Nelson Godoy Bassil Dower - 1972

http://www.webestudante.com.br/we/index.php?option=com_content&view=article&id=257:classificacao-dos-contratos-&catid=65:direito-civil&Itemid=76

http://www.ucg.br/site_docente/jur/beatriz/pdf/classificacao.pdf

http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=1781

<http://www.miguelreale.com.br/artigos/boafe.htm>

<http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=1920>

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm

Código de Proteção ao Consumidor – CDC – Lei 8078/90 – 11 de Setembro de 1990