

## Cláusulas abusivas em contratos de adesão: análise à luz do código de defesa do consumidor

Maria Rita Senger Carneiro, Direito, Centro Universitário Integrado, Brasil, maria\_ritasenger@outlook.com.

Andreia Aparecida de Souza, Professora Orientadora, Curso de direito, Centro Universitário Integrado, Brasil, andreia.souza@grupointegrado.br.

**Resumo:** O presente trabalho analisa as cláusulas abusivas em contratos de adesão à luz do Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de compreender os mecanismos de proteção ao consumidor e a aplicação jurisprudencial dessas normas. O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica qualitativa, com abordagem dedutiva, analisando doutrinas, legislações e jurisprudências dos tribunais brasileiros sobre a matéria. Os resultados demonstram que os contratos de adesão, embora essenciais à sociedade de consumo contemporânea, caracterizam-se pela predisposição unilateral de cláusulas pelo fornecedor, limitando substancialmente a autonomia da vontade do consumidor. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece um sistema específico de nulidades absolutas para cláusulas abusivas, fundamentado nos princípios da boa-fé objetiva, transparência, confiança legítima e dignidade da pessoa humana. A jurisprudência tem consolidado entendimentos sobre diversos tipos de cláusulas abusivas, especialmente em contratos bancários, de planos de saúde e de financiamento, reconhecendo a possibilidade de decretação de ofício pelo juiz e a aplicação do princípio da interpretação mais favorável ao consumidor. Conclui-se, desse modo, que o ordenamento jurídico brasileiro construiu sistema integrado de proteção, com fundamento constitucional e infraconstitucional, permitindo o controle efetivo das cláusulas abusivas e a promoção do equilíbrio contratual nas relações de consumo, mediante atuação coordenada dos órgãos administrativos, do Poder Judiciário e das entidades de defesa do consumidor.

**Palavras-chave:** Cláusulas Abusivas. Contratos de Adesão. Código de Defesa do Consumidor. Proteção do Consumidor. Direito Contratual.

**Abstract:** This paper analyzes unfair terms in adhesion contracts in light of the Consumer Protection Code, aiming to understand consumer protection mechanisms and the application of these rules in case law. The method used was qualitative bibliographic research with a deductive approach, analyzing doctrines, legislation, and case law of Brazilian courts on the subject. The results demonstrate that adhesion contracts, although essential to contemporary consumer society, are characterized by the unilateral predisposition of clauses by the supplier, substantially limiting the consumer's autonomy. The Consumer Protection Code (CDC) established a specific system of absolute nullity for unfair terms, based on the principles of objective good faith, transparency, legitimate trust, and human dignity. Case law has consolidated understandings on various types of unfair terms, especially in banking, health plan, and financing contracts, recognizing the possibility of decreeing unfair terms ex officio by the judge and the application of the principle of interpretation most favorable to the consumer. It is concluded that the Brazilian legal system has built an integrated protection system, with constitutional and infra-constitutional foundations, allowing for the effective control of abusive clauses and the promotion of contractual balance in consumer relations, through coordinated action by administrative bodies, the Judiciary and consumer protection entities.

**Keywords:** Abusive Clauses. Adhesion Contracts. Consumer Defense Code. Consumer Protection. Contract Law.

## INTRODUÇÃO

As relações de consumo na sociedade contemporânea caracterizam-se pela massificação das contratações e pela utilização generalizada de contratos de adesão, instrumentos jurídicos que permitem a celebração rápida e padronizada de negócios jurídicos entre fornecedores e consumidores. Nesse contexto, a predisposição unilateral das cláusulas contratuais pelo fornecedor gera evidente desequilíbrio entre as partes, colocando o consumidor em posição de vulnerabilidade e limitando substancialmente sua autonomia da vontade. A inserção de cláusulas abusivas nesses contratos representa uma das principais formas de violação dos direitos do consumidor, demandando mecanismos eficazes de proteção e controle por parte do ordenamento jurídico.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado pela Lei nº 8.078/1990, estabeleceu um sistema normativo específico para regular os contratos de adesão e combater as práticas abusivas, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor como princípio fundamental das relações de consumo. O artigo 51 do CDC enumera rol exemplificativo de cláusulas consideradas abusivas e nulas de pleno direito, fundamentando-se nos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, da confiança legítima e da dignidade da pessoa humana. Esse sistema de proteção reflete a evolução do direito contratual, que passou de um paradigma liberal-individualista, centrado na autonomia da vontade absoluta, para um modelo social e protetivo, orientado pela justiça contratual e pelo equilíbrio entre as partes.

A relevância do tema justifica-se pela amplitude com que os contratos de adesão permeiam as relações econômicas cotidianas, abrangendo setores essenciais como saúde, crédito, telefonia, seguros, educação e serviços públicos. A compreensão adequada dos mecanismos de identificação e controle das cláusulas abusivas torna-se indispensável tanto para os profissionais do direito quanto para os consumidores, contribuindo para a efetivação dos direitos fundamentais e para a construção de um mercado mais ético e equilibrado. No âmbito acadêmico, o estudo aprofundado dessa temática permite analisar a inter-relação entre os princípios constitucionais, as normas infraconstitucionais e a jurisprudência consolidada pelos tribunais superiores, evidenciando a evolução interpretativa e a aplicação prática dos institutos de proteção ao consumidor.

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar as cláusulas abusivas em contratos de adesão à luz do Código de Defesa do Consumidor, demonstrando os fundamentos jurídicos do sistema de proteção e os mecanismos de controle previstos no ordenamento brasileiro. Como objetivos específicos, busca-se: identificar a evolução histórica dos contratos e o surgimento dos contratos de adesão como resposta às necessidades da sociedade de massa; caracterizar os contratos de adesão e examinar a limitação da autonomia da vontade do consumidor nessa modalidade contratual; analisar os princípios norteadores das relações de consumo, especialmente a boa-fé objetiva, a dignidade da pessoa humana, a confiança legítima e a transparência; e verificar a aplicação prática dos dispositivos legais através da jurisprudência consolidada pelos tribunais brasileiros, com ênfase nas decisões do Superior Tribunal de Justiça.

A pesquisa estrutura-se em cinco capítulos principais. O primeiro aborda a evolução histórica dos contratos, desde o direito romano até o surgimento dos contratos de adesão na sociedade contemporânea. O segundo capítulo dedica-se ao estudo dos contratos de adesão, analisando seu conceito, características, fundamentação legal e peculiaridades no direito do consumidor. O terceiro capítulo examina os princípios gerais aplicáveis aos contratos de adesão, com destaque para a boa-fé objetiva, a dignidade da pessoa humana, a confiança legítima e a transparência. O quarto capítulo trata especificamente das cláusulas abusivas, abordando o sistema de invalidade e nulidade previsto no CDC e apresentando exemplos práticos extraídos da jurisprudência. Por fim, o quinto capítulo analisa os instrumentos de efetivação dos direitos do consumidor, incluindo as ações cabíveis, a atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e do Poder Judiciário na defesa dos direitos consumeristas.

## **MÉTODO**

A presente pesquisa será realizada por meio da modalidade bibliográfica, com abordagem qualitativa, voltada à análise de doutrinas, legislações e jurisprudências sobre cláusulas abusivas em contratos de adesão.

Será operacionalizada com a consulta a fontes primárias e secundárias, como o Código de Defesa do Consumidor, obras doutrinárias clássicas e contemporâneas e decisões judiciais dos tribunais brasileiros, especialmente em ações coletivas e individuais que tratam da abusividade contratual. O objetivo é compreender como os tribunais interpretam as cláusulas abusivas e verificar se as medidas previstas pelo CDC têm sido eficazes na proteção do consumidor.

O método de abordagem adotado é o dedutivo, partindo de princípios gerais do Direito do Consumidor e da teoria contratual para análise específica dos contratos de adesão e da jurisprudência aplicada. A investigação será dividida nas seguintes etapas: 1 - levantamento teórico e legislativo; 2 - análise crítica da jurisprudência; 3 - construção de argumentos para a demonstração da proposição-tese.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **1 DOS CONTRATOS**

#### **1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS CONTRATOS**

A evolução histórica dos contratos acompanha o próprio desenvolvimento das relações sociais, econômicas e jurídicas da humanidade. Desde os tempos mais remotos, o ser humano percebeu a necessidade de estabelecer acordos que garantissem segurança e previsibilidade nas trocas de bens e serviços. O contrato, portanto, nasceu como instrumento fundamental da convivência e da circulação de riquezas.

De acordo com Venosa (2013, p. 3):

O antigo Direito Romano conhecia determinados contratos, mas não elaborou uma teoria geral. [...] Eram quatro as categorias conhecidas: contratos reais, verbais, literais e consensuais. Muito

tardou a evolução romana para reconhecer os contratos conhecidos como inominados, admitindo-se a partir de então a obrigatoriedade de todo pacto de vontades.

Essa observação evidencia o caráter prático e formalista do direito romano, em que apenas as obrigações reconhecidas pela lei possuíam proteção jurídica.

Ainda, segundo Venosa (2013, p. 4):

Durante muito tempo, até meados do século XX, a doutrina contratual fundou-se na teoria geral das obrigações, sem maior preocupação com uma teoria geral contratual. Hoje, podemos dizer que a situação se inverteu, fenômeno facilmente perceptível na atividade dos tribunais.

Tal constatação demonstra que o estudo dos contratos evoluiu da rigidez formal para uma concepção mais ampla e dinâmica, orientada pela função social e pela realidade das relações jurídicas.

Durante a Idade Média, o Direito Canônico incorporou valores éticos e morais à ideia de contrato, associando-o à boa-fé e à justiça. Essa visão rompeu com o formalismo romano, ao compreender que o cumprimento das obrigações não deveria se basear apenas em regras jurídicas, mas também em princípios de lealdade e equidade entre os contratantes.

Com o Iluminismo e a Revolução Francesa, consolidou-se o modelo liberal de contrato, centrado na autonomia da vontade e na força obrigatória dos pactos (*pacta sunt servanda*). O Código Napoleônico de 1804 refletiu esse pensamento ao consagrar a liberdade contratual como expressão máxima da vontade individual. Nesse contexto, o Estado tinha papel mínimo na regulação das relações privadas, prevalecendo a igualdade formal entre as partes.

Entretanto, o avanço da Revolução Industrial e o crescimento das relações de massa revelaram a desigualdade material entre contratantes. O trabalhador e o consumidor passaram a ocupar posições de vulnerabilidade frente às grandes corporações e ao poder econômico concentrado. Assim, a igualdade formal perdeu espaço para a necessidade de intervenção estatal e proteção jurídica.

No século XX, as transformações econômicas e sociais intensificaram o uso dos contratos como instrumento de circulação de bens e serviços em larga escala. A industrialização, a urbanização e o consumo de massa exigiram rapidez e padronização nas relações jurídicas. Como observa Lima (2004, p. 277), o aumento populacional e a ampliação do mercado global tornaram inviável a negociação individualizada dos contratos, levando à adoção de modelos padronizados para atender às demandas econômicas e sociais.

Nesse cenário, surge o contrato de adesão, expressão cunhada por Raymond Saleilles em 1901, ao estudar a desigualdade entre as partes e a imposição unilateral das cláusulas por uma delas. Segundo Santos (2015, p. 19), Saleilles entendia que tais instrumentos não se enquadravam plenamente na noção clássica de contrato, pois não resultavam de uma verdadeira convergência de vontades.

A doutrina francesa, representada por autores como Louis Josserand, Georges Ripert e René Savatier, desenvolveu estudos sobre essa desigualdade

entre contratantes. Contudo, foi o direito alemão que mais avançou na temática, com Ludwig Raiser, que tratou das chamadas “condições gerais dos contratos” (Santos, 2015, p. 20). O direito italiano, por sua vez, foi pioneiro em incorporar normas específicas sobre o tema em seu Código Civil (CC) de 1942, nos artigos 1341 e 1342, além do artigo 1370, que previa a interpretação das cláusulas em favor do aderente (*interpretatio contra stipulatorem*) (Santos, 2015, p. 21).

O direito brasileiro, entretanto, permaneceu por décadas sem regulamentação específica sobre o contrato de adesão. O Código Civil de 1916 não contemplava nenhuma disposição sobre o tema, o que gerou críticas de juristas como Orlando Gomes, que defendia a urgência de um regramento capaz de orientar os juízes na análise de tais contratos. Mesmo o Anteprojeto do Código Civil de 1972, elaborado sob a coordenação de Miguel Reale, manteve-se omissivo quanto à regulamentação da matéria (Santos, 2015, p. 22).

Somente com o Projeto de Lei nº 634/1975 surgiram dispositivos específicos, como o artigo 423, que determinava a interpretação mais favorável ao aderente em caso de cláusulas ambíguas, e o artigo 424, que vedava a renúncia antecipada de direitos inerentes à natureza do contrato. Contudo, foi somente com o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) que o contrato de adesão recebeu definição e tratamento normativo completo, consolidando-se como instrumento central nas relações de consumo brasileiras (Santos, 2015, p. 23–24).

A aprovação do Código Civil (CC) de 2002 reforçou esse avanço, ao prever em seus artigos 423 e 424 normas complementares sobre o contrato de adesão, assegurando a proteção do aderente e o equilíbrio contratual.

Como ensina Marques (2019, p. RB-6.1):

O CDC rompeu com o pensamento individualista e liberal de nosso direito das obrigações, acabou com a função exclusivamente supletiva das normas que disciplinavam os contratos, e introduziu uma nova concepção deste instituto basilar do direito e da economia, concepção esta que relativizou o dogma da autonomia da vontade, instituindo estes novos valores imperativos: transparência, boa-fé, equilíbrio, segurança e respeito nas relações de consumo.

Dessa forma, a evolução histórica do contrato revela a passagem de um modelo liberal-individualista para um paradigma social e protetivo. O contrato de adesão simboliza essa transição, refletindo a necessidade de compatibilizar a liberdade contratual com os valores de justiça, solidariedade e dignidade da pessoa humana, fundamentos que orientam o direito contratual contemporâneo.

## **2 CONTRATOS DE ADESÃO**

### **2.1 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS**

O contrato de adesão representa uma das modalidades contratuais mais utilizadas na sociedade de consumo contemporânea, caracterizando-se pela predisposição unilateral de suas cláusulas por uma das partes contratantes. Diferentemente do contrato paritário, no qual existe efetiva negociação entre os contratantes, o contrato de adesão se apresenta como instrumento já elaborado,

cabendo à outra parte tão somente aceitar ou recusar sua celebração, sem possibilidade de discussão de seu conteúdo.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 54, estabelece a definição legal de contrato de adesão.<sup>1</sup>

A definição legal apresenta dois elementos fundamentais para a caracterização do contrato de adesão: a predeterminação das cláusulas contratuais e a impossibilidade de discussão ou modificação substancial do conteúdo pelo aderente. Os contratos de adesão são, para Marques (2019, p. RB-1.4), “restritivamente os contratos por escrito, preparados e impressos com anterioridade pelo fornecedor, nos quais só resta preencher os espaços referentes à identificação do comprador e do bem ou serviço, objeto do contrato”.

Para Nunes (2017, p. 697):

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 maneira própria de interpretar e que, como também vimos, foi totalmente encampado pela lei consumerista.

Essa modalidade contratual surgiu como resposta às necessidades da sociedade de massa, permitindo a celebração de inúmeros contratos de forma rápida e padronizada.

O contrato de adesão apresenta características próprias que o distinguem das demais modalidades contratuais. A primeira e mais marcante característica é a predeterminação das cláusulas contratuais. As estipulações são elaboradas previamente e unilateralmente pelo fornecedor, sem qualquer participação do consumidor em sua formulação.

Como observa Marques (2025, p. RB-1.6):

Entendem-se como contratos submetidos a condições gerais aqueles contratos, escritos ou não escritos, em que o comprador aceita, tácita ou expressamente, que cláusulas pré-elaboradas pelo fornecedor, unilateral e uniformemente para um número indeterminado de relações contratuais, venham a disciplinar o seu contrato específico.

A segunda característica essencial é a unilateralidade na elaboração. O fornecedor detém o monopólio na definição do conteúdo contratual, estabelecendo direitos e obrigações de acordo com seus interesses comerciais.

Conforme leciona Miragem (2020, p. RB-2.17):

Na previsão normativa em questão, está abrangida tanto a oferta de consumo propriamente dita, quanto a publicidade, que poderá ou não ser integrada por uma oferta de consumo. No primeiro

---

<sup>1</sup> 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.

caso, em geral se reconhece como negócio jurídico unilateral (uma vez que pertence à decisão do fornecedor determinar seu conteúdo).

A uniformidade constitui outra característica relevante dos contratos de adesão. As mesmas cláusulas são aplicadas a todos os consumidores que contratam determinado produto ou serviço, não havendo diferenciação ou personalização do conteúdo contratual. O consumidor também não possui margem para modificar o conteúdo do contrato, restando-lhe apenas a alternativa de aceitar ou recusar o contrato. O contrato de adesão, segundo Marques (2025, p. RB-1.5), “é oferecido ao público em um modelo uniforme, geralmente impresso e standardizado, faltando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor-contratante, do objeto e do preço”.

Por fim, ressalta-se a característica da massificação. Os contratos de adesão destinam-se a um número indeterminado de consumidores, permitindo que o fornecedor celebre múltiplos contratos de forma célere e eficiente.

Para Marques (2025, p. RB-1.5):

Se esta standardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua “eficiência” na distribuição de seus produtos e serviços, mas significa para o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional. Diminui, também, a possibilidade de “autoprogramação” dos contratantes mais fracos, pois o “programa contratual” já vem determinado e a eles cabe simplesmente a este aderir.

O princípio da autonomia da vontade sempre foi considerado um dos pilares fundamentais do direito contratual clássico. Segundo esse princípio, as partes são livres para contratar, definindo o conteúdo e os limites de suas obrigações, desde que respeitadas as normas de ordem pública.

Como cita Marques (2025, p. RB-1.3):

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

Contudo, nos contratos de adesão, verifica-se uma evidente restrição à autonomia da vontade do consumidor. A liberdade contratual limita-se à escolha de contratar ou não, sem possibilidade de influenciar substancialmente o conteúdo do pacto, conforme estabelece o art. 54 do CDC.

A doutrina moderna reconhece que a autonomia da vontade não é mais absoluta, devendo ser compatibilizada com outros valores constitucionais e princípios contratuais contemporâneos. Segundo Marques (2025, p. RB-4.5), “O caput do art. 4.º do CDC desde 1990 menciona, além da transparência, a

necessária harmonia das relações de consumo. Esta harmonia será buscada através da exigência de boa-fé nas relações entre consumidor e fornecedor”.

O Código de Defesa do Consumidor, atento a essa realidade, estabeleceu mecanismos de proteção ao consumidor aderente, reconhecendo a existência de uma desigualdade material entre as partes contratantes. O art. 4º, inciso I, do CDC consagra o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo” (BRASIL, 1990), admitindo expressamente a assimetria existente nas relações de consumo.

Conforme leciona Marques (2025, p. RB-.5):

O contrato de adesão é oferecido ao público em um modelo uniforme, geralmente impresso e standardizado, faltando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor-contratante, do objeto e do preço. Assim, aqueles que, como consumidores, desejarem contratar com a empresa para adquirirem produtos ou serviços já receberão, pronta e regulamentada, a relação contratual, não poderão efetivamente discutir, nem negociar singularmente os termos e condições mais importantes do contrato.

Essa limitação da autonomia privada justifica a intervenção estatal para garantir o equilíbrio contratual e proteger a parte mais fraca da relação.

O reconhecimento da limitação da autonomia da vontade nos contratos de adesão conduziu o legislador consumerista a estabelecer regras específicas de proteção ao aderente. O art. 51 do CDC (BRASIL, 1990) estabelece um rol exemplificativo de cláusulas abusivas consideradas nulas de pleno direito, vedando estipulações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade.

Ademais, o art. 54, § 4º, do CDC determina que “as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão” (BRASIL, 1990). Essa exigência visa compensar a impossibilidade de negociação das cláusulas contratuais, assegurando ao consumidor pleno conhecimento das limitações impostas pelo contrato.

O princípio da interpretação mais favorável ao consumidor constitui importante instrumento de reequilíbrio contratual, compensando a desigualdade existente na formação do contrato. Para Marques (2019, p. RB-1.5), “No regime do CDC, o art. 47 concretiza uma proteção maior ao consumidor, ao afirmar - para contratos de adesão e paritários - que as “cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.”.

A doutrina e a jurisprudência reconhecem que a autonomia da vontade nos contratos de adesão manifesta-se diferenciadamente, caracterizando-se como uma “autonomia formal” ou “autonomia mitigada”.

Essa constatação evidencia a necessidade de mecanismos jurídicos que compensem a fragilidade do consumidor na formação dos contratos de adesão. O controle das cláusulas abusivas, a imposição de deveres de informação ao fornecedor e a possibilidade de revisão judicial do contrato constituem

instrumentos essenciais para restaurar o equilíbrio nas relações contratuais de consumo.

Por fim, cabe destacar que a limitação da autonomia da vontade nos contratos de adesão não implica necessariamente em prejuízo para o consumidor. Como observa Miragem (2020, p. RB-1.26) em relação ao fornecimento de plataforma digital, “para tornar mais acessível aos potenciais consumidores determinados produtos ou serviços por eles ofertados, inclusive com a redução de custos e eliminação do desperdício de recursos”. O desafio consiste em harmonizar a eficiência econômica dos contratos de adesão com a proteção adequada dos direitos do consumidor.

Assim, verifica-se que nos contratos de adesão a autonomia da vontade do consumidor encontra-se substancialmente limitada, restringindo-se à escolha de contratar ou não. Essa limitação justifica a intervenção do ordenamento jurídico para garantir o equilíbrio contratual, por meio do controle das cláusulas abusivas, da imposição de deveres anexos ao fornecedor e da possibilidade de revisão judicial do contrato. A proteção do consumidor aderente constitui, portanto, imperativo de justiça contratual e concretização dos valores constitucionais da dignidade da pessoa humana e da solidariedade social.

## 2.2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

A proteção do consumidor nos contratos de adesão possui base sólida no ordenamento jurídico brasileiro, estruturando-se em dispositivos constitucionais, legais e infralegais que formam um sistema integrado de tutela. A Constituição Federal de 1988 conferiu à defesa do consumidor status de direito fundamental (art. 5º, XXXII) e princípio da ordem econômica (art. 170, V), impondo ao Estado o dever de promovê-la. O art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias determinou, ainda, a criação de um código específico de defesa do consumidor (BRASIL, 1988).

Em cumprimento a tal determinação, foi promulgada a Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), marco normativo que introduziu novos paradigmas de equilíbrio nas relações contratuais. Seu art. 1º declara tratar-se de norma de ordem pública e interesse social, o que significa que suas disposições não podem ser afastadas pela vontade das partes (Nunes, 2017). O CDC dedica especial atenção aos contratos de adesão, disciplinando sua forma e conteúdo. O art. 54 define o contrato de adesão e estabelece exigências de clareza e legibilidade, enquanto o art. 51 prevê hipóteses de cláusulas abusivas, nulas de pleno direito. Para Grinover (2019), o CDC representou um avanço ao instituir um mecanismo de controle das cláusulas abusivas, visando resguardar o consumidor de disposições contratuais que lhe imponham desvantagens excessivas.

O art. 46 do CDC condiciona a validade dos contratos de consumo à prévia ciência de seu conteúdo, reforçando o princípio da transparência. O § 4º do art. 54 determina, ainda, que cláusulas restritivas de direitos sejam redigidas com destaque, garantindo sua imediata compreensão.

O CC de 2002 complementa o CDC, incorporando princípios fundamentais à proteção do aderente. O art. 423 do Código Civil determina que cláusulas ambíguas sejam interpretadas de forma mais favorável ao aderente, enquanto o

art. 424 proíbe a renúncia antecipada de direitos. Além disso, os artigos 421 e 422 consagram, respectivamente, os princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva, orientando a conduta das partes e legitimando o controle judicial das cláusulas. Para Nunes (2017, p. 179), a boa-fé objetiva pode ser estabelecida “como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo”.

A convivência harmônica entre o CDC e o CC é explicada pela teoria do diálogo das fontes. Segundo Marques (2025, p. RB-2.6), “entre o CDC e o CC/2002, as cláusulas gerais do CC/2002 podem encontrar uso subsidiário ou complementar em caso regulado pelo CDC, se mais favoráveis ao consumidor”. Assim, as normas do CDC prevalecem em matéria de consumo, sem excluir a aplicação subsidiária do Código Civil, garantindo máxima efetividade à proteção do consumidor.

Diversas legislações setoriais também reforçam essa tutela. No setor de saúde, a Lei nº 9.656/1998 e as resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulam os contratos de planos de saúde; no sistema financeiro, o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional (CMN) editam normas sobre crédito e consignação; e nas telecomunicações, a Lei nº 9.472/1997 e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) asseguram direitos básicos do usuário. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem consolidado essa proteção, reconhecendo a abusividade de cláusulas que limitem direitos do consumidor, como na Súmula 302.

Em síntese, a fundamentação legal da proteção do consumidor em contratos de adesão é ampla e integrada. A Constituição garante sua base principiológica; o CDC, seu núcleo normativo; o Código Civil, sua complementação; e a jurisprudência, sua efetividade prática. Esse arcabouço assegura que os contratos de adesão sejam instrumentos legítimos de consumo, desde que pautados pela boa-fé, transparência e equilíbrio contratual.

### 2.3 CONTRATOS DE ADESÃO NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Os contratos de adesão tornaram-se a forma predominante de contratação nas relações de consumo contemporâneas, consequência direta da massificação do mercado e da necessidade de padronização das transações. Elaborados unilateralmente pelos fornecedores e oferecidos ao público de maneira uniforme, esses contratos visam à eficiência econômica, mas ao mesmo tempo evidenciam a vulnerabilidade do consumidor, parte mais fraca na relação jurídica.

Segundo Marques (2025, p. RB-1.5):

Esta standardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua “eficiência” na distribuição de seus produtos e serviços, mas significa para o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional.

Assim, a liberdade contratual do consumidor é meramente formal, pois ele se limita a aceitar ou rejeitar o contrato em bloco (BENJAMIN, 2022, p. RL-1.18). Essa assimetria de poder e informação justifica a intervenção do direito do consumidor, com o objetivo de equilibrar a relação contratual.

O CDC (Lei nº 8.078/1990) reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor como princípio fundamental da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, I). Essa vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica, econômica ou informacional. Miragem (2020, p. RB-1.39) explica que “A vulnerabilidade técnica do consumidor se dá em face da hipótese na qual o consumidor não possui conhecimentos especializados sobre o produto ou serviço que adquire ou utiliza em determinada relação de consumo”.

O dever de informação é um dos instrumentos centrais de proteção do consumidor nos contratos de adesão. O art. 6º, III, do CDC garante ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, sob pena de ineficácia do contrato, conforme prevê o art. 46 do CDC. Nesse sentido, considera-se que, para Miragem (2020, p. RB-2.17), “a parte mais bem informada (que se presume seja o fornecedor) deva cumprir obrigação de informar a outra (o consumidor), devendo arcar com os riscos negociais da existência deste déficit informativo”.

Em reforço, o princípio da transparência, consagrado no art. 4º, caput, do CDC, impõe ao fornecedor o dever de agir com clareza e lealdade em todas as etapas da relação contratual. Marques (2025, p. RB-4.1) afirma que “transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado; significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor”. A boa-fé objetiva, por sua vez, prevista nos arts. 4º, III, e 51, IV, do CDC, orienta o comportamento dos contratantes, impondo deveres de lealdade e respeito à confiança legítima do consumidor.

No âmbito interpretativo, o art. 47 do CDC determina que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”. Essa diretriz, conhecida como princípio do *in dubio pro consumidor*, visa compensar a ausência de negociação individual. Segundo Grinover (2019), essa regra deve ser observada sempre que existir incerteza quanto ao significado ou à extensão de uma cláusula contratual. O Código Civil, no art. 423, também adota idêntica diretriz, reforçando o diálogo das fontes entre os dois diplomas legais.

Por fim, o controle do conteúdo dos contratos de adesão é um mecanismo essencial de tutela do consumidor. O art. 51 do CDC elenca hipóteses de cláusulas abusivas, nulas de pleno direito, especialmente aquelas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou contrariem a boa-fé objetiva. O controle pode ser exercido de ofício pelo magistrado, dada a natureza de ordem pública das normas protetivas. Como destaca Marques (2025, p. RB-5.3), “a abusividade destas cláusulas de arbitragem e deve ser declarado *ex officio* pelo próprio árbitro, vinculado à *lex fori*, e pelos magistrados”.

Assim, os contratos de adesão no direito do consumidor representam uma resposta jurídica à complexidade das relações econômicas modernas. Ao mesmo tempo em que garantem eficiência e celeridade nas contratações, exigem um controle rigoroso de conteúdo e forma, de modo a assegurar o equilíbrio, a boa-fé

e a transparência, princípios fundamentais para a concretização da justiça contratual e da proteção da dignidade do consumidor.

### **3 PRINCÍPIOS GERAIS NO CONTRATO DE ADESÃO**

#### **3.1 PRINCÍPIO DA BOA-FÉ**

O princípio da boa-fé objetiva constitui um dos fundamentos essenciais nas relações de consumo, sendo consagrado pelo artigo 4º, inciso III, do CDC (BRASIL, 1990), que estabelece como um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo.<sup>2</sup>

Ao adotar a boa-fé como princípio norteador, o legislador buscou garantir não somente a proteção do consumidor, parte hipossuficiente da relação, mas também a manutenção do equilíbrio contratual, evitando-se práticas que comprometam a lealdade, a honestidade e a confiança legítima entre fornecedor e consumidor. Trata-se, portanto, de uma cláusula geral de interpretação e integração do sistema jurídico, que exige das partes condutas pautadas pela cooperação, transparência e correção.

No contexto das cláusulas abusivas, a boa-fé assume função limitadora do poder do fornecedor. O artigo 51, inciso IV, do CDC (BRASIL, 1990) declara 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 §1º do mesmo artigo especifica situações nas quais a desproporção contratual é manifesta, como quando a cláusula: “I - ofende princípios fundamentais do sistema jurídico; II - restringe direitos ou obrigações essenciais; ou III - se mostra excessivamente onerosa ao consumidor”.

A boa-fé, nesse cenário, deve ser entendida em sua acepção objetiva, que vai além da mera intenção subjetiva das partes.

Segundo Marques (2019, p. RB-4.1), a boa-fé significa:

Transparência obrigatória em relação ao parceiro contratual, um respeito obrigatório aos normais interesses do outro contratante, uma ação positiva do parceiro contratual mais forte para permitir ao parceiro contratual mais fraco as condições necessárias para a formação de uma vontade liberta e racional.

Essa concepção moderna desloca o foco do estado psicológico (boa-fé subjetiva) para padrões de comportamento que asseguram o equilíbrio contratual.

A distinção entre boa-fé subjetiva e objetiva possui grande relevância no âmbito jurídico. A boa-fé subjetiva refere-se à crença íntima do indivíduo de que age de forma correta e legítima, enquanto a boa-fé objetiva traduz um padrão de conduta exigido das partes, impondo deveres complementares, como os de

---

<sup>2</sup> Art. 4º, 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

informação, cooperação e lealdade, além da obrigação de não frustrar as legítimas expectativas do outro contratante.

Outro ponto relevante é a vinculação do princípio da boa-fé aos princípios constitucionais da ordem econômica, previstos no artigo 170 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), que têm como fundamento a valorização da dignidade da pessoa humana e a busca pelo equilíbrio nas relações econômicas. Nesse sentido, a boa-fé no âmbito do CDC não se limita à proteção do consumidor individual, mas reflete também um interesse social mais amplo, na medida em que a repressão às cláusulas abusivas visa proteger a coletividade de práticas contratuais lesivas.

Portanto, pode-se afirmar que a boa-fé objetiva é um dos principais critérios utilizados pelo intérprete na identificação de cláusulas abusivas. Ao impor às partes a observância de condutas leais e honestas, o princípio atua como instrumento de concretização da justiça contratual e da proteção do consumidor, evitando que o fornecedor, em posição de superioridade, utilize cláusulas predispostas de forma a causar desequilíbrio na relação jurídica.

Assim, sempre que for constatada a desigualdade entre as partes, especialmente nos contratos de adesão, caberá ao julgador verificar se as cláusulas pactuadas atendem ao princípio da boa-fé objetiva. Caso contrário, tais disposições devem ser declaradas nulas de pleno direito, em conformidade com o art. 51 do CDC (BRASIL, 1990), assegurando-se a preservação do equilíbrio contratual e a proteção do consumidor como parte vulnerável da relação.

### 3.2 PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

O princípio da dignidade da pessoa humana constitui o núcleo axiológico do ordenamento jurídico brasileiro e a base de todo o sistema de proteção ao consumidor. Previsto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), esse princípio estabelece que a dignidade da pessoa é fundamento da República, orientando a interpretação e a aplicação de todas as normas jurídicas, inclusive as de direito privado.

No âmbito das relações contratuais, a dignidade da pessoa humana assume papel essencial, pois o contrato não pode ser compreendido apenas como instrumento econômico, mas como meio de realização dos valores humanos e sociais. Conforme ensina Marques (2019, p. RB-1.11), “os direitos de informação, o direito à reflexão e ao combate às pressões (Zwang) e ao abuso são concretizações novas do respeito à dignidade da pessoa humana e manutenção da liberdade de ambos, fornecedor e consumidor”. Assim, o contrato de adesão deve respeitar a condição de vulnerabilidade do consumidor, garantindo-lhe liberdade real de escolha e proteção contra práticas que comprometam seu bem-estar e autonomia.

A dignidade da pessoa humana atua como limite e fundamento da autonomia da vontade. A liberdade contratual não é absoluta, devendo ser exercida nos parâmetros éticos e sociais impostos pelo ordenamento jurídico. O art. 421 do Código Civil de 2002 (BRASIL, 2002), ao consagrar o princípio da função social do contrato, reforça essa limitação, determinando que a liberdade contratual deve ser exercida “nos limites da função social do contrato”. Para

Nunes (2017, p. 174), “a dignidade da pessoa - e do consumidor - é garantia fundamental que ilumina todos os demais princípios e normas e que, então, a ela devem respeito, dentro do sistema constitucional soberano brasileiro”.

Nos contratos de adesão, a aplicação prática desse princípio manifesta-se na proibição de cláusulas abusivas e na necessidade de preservação do equilíbrio contratual. O CDC (Lei nº 8.078/1990) concretiza o valor da dignidade humana ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor como elemento central das relações de consumo (art. 4º, I).

Segundo Miragem (2020, p. RB-1.6):

A desigualdade, *in casu*, reside na posição favorecida do fornecedor em relação ao consumidor, sobretudo em razão de um pressuposto poder econômico ou técnico mais significativo, que corresponderá, necessariamente, a uma posição de fragilidade e exposição do consumidor, o que se convencionou denominar de vulnerabilidade deste em relação àquele.

Desse modo, o contrato de adesão deve ser interpretado e aplicado de forma a assegurar a preservação da dignidade do consumidor em todas as suas fases: formação, execução e extinção. A dignidade impede, por exemplo, que cláusulas contratuais submetam o consumidor a condições desumanas, humilhantes ou economicamente opressivas.

O princípio da dignidade também impõe deveres positivos ao fornecedor, como o dever de transparência, de lealdade e de respeito à integridade física, psíquica e econômica do consumidor. O art. 6º do CDC, ao enunciar os direitos básicos do consumidor, reflete diretamente essa preocupação, ao assegurar a proteção da vida, saúde e segurança, bem como o acesso à informação adequada e à educação para o consumo. Para Nunes (2018, p. 142), “o respeito à dignidade humana no consumo implica garantir que o consumidor possa exercer sua liberdade de escolha de modo consciente e seguro”.

Ademais, a dignidade da pessoa humana está intrinsecamente ligada ao princípio da boa-fé objetiva, pois ambos se complementam na tarefa de humanizar o direito contratual. A boa-fé, ao impor deveres de lealdade e cooperação, concretiza o valor da dignidade nas relações negociais. Como observa Venosa (2022, p. 103), “a boa-fé é a via de concretização da dignidade humana no direito contratual, pois traduz em condutas práticas o respeito à pessoa do contratante”.

Portanto, a dignidade da pessoa humana atua como eixo estruturante das relações contratuais de consumo, servindo de parâmetro interpretativo e limitador do exercício da liberdade econômica. A proteção do consumidor, especialmente nos contratos de adesão, não é apenas uma questão de justiça econômica, mas de respeito à essência da pessoa humana como fim em si mesma. Em consonância com os princípios constitucionais e infraconstitucionais, o direito contratual contemporâneo deve promover a efetividade da dignidade da pessoa, assegurando que a atividade empresarial e os contratos de adesão sejam instrumentos de justiça, equidade e respeito à condição humana.

### 3.3 PRINCÍPIO DA CONFIANÇA LEGÍTIMA

O princípio da confiança legítima, embora de origem no direito administrativo e europeu, consolidou-se como importante diretriz interpretativa nas relações contratuais privadas e, especialmente, no direito do consumidor. Esse princípio decorre diretamente da boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana, servindo como instrumento de proteção às legítimas expectativas geradas na relação contratual.

Conforme ensina Marques (2025, p. RB-5.6):

No sistema do CDC, leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, e irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado. A ideia de proteção da confiança legítima do mais fraco é hoje um princípio geral do direito privado.

A confiança legítima representa, portanto, o direito do consumidor de acreditar que as informações e promessas veiculadas pelo fornecedor, seja por meio da publicidade, das negociações ou das cláusulas contratuais, correspondem à realidade. Quando o consumidor adere a um contrato, parte da presunção de que as condições apresentadas são verdadeiras e o fornecedor agirá com lealdade e transparência. De acordo com Miragem (2020, p. RB-2.16), “a proteção da confiança abrange essencialmente as expectativas de cumprimento de determinados deveres de comportamento”.

No âmbito do CDC, o princípio da confiança legítima encontra respaldo nos arts. 4º, III, e 6º, III, que consagram, respectivamente, os princípios da boa-fé e do dever de informação. A transparência na formação do contrato é essencial para o consumidor poder confiar nas condições ofertadas e exercer seu consentimento de forma livre e consciente.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça reconhece a confiança legítima como critério de interpretação das relações de consumo. No Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJ-MG) - AC: 10000212660005001, o Tribunal destacou que “negócios jurídicos devem ser pautados pelo princípio da boa-fé - O Código de Defesa do Consumidor visa a assegurar a transparência nas relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado” (TJ, 18ª Câmara Cível). Essa decisão evidencia a função protetiva da confiança legítima, especialmente quando o consumidor se encontra em posição de vulnerabilidade informacional.

Nos contratos de adesão, a confiança legítima assume relevância ainda maior em razão da ausência de negociação direta entre as partes. O consumidor confia nas informações e condições pré-estabelecidas pelo fornecedor, que detém o poder de redigir o contrato. Segundo Nunes (2018, p. 133), “a confiança legítima impede que o fornecedor altere unilateralmente as condições contratadas ou interprete as cláusulas de modo a surpreender o consumidor”. Essa perspectiva reforça o dever de estabilidade e coerência nas relações contratuais de consumo.

O princípio da confiança legítima também se manifesta na tutela contra a publicidade enganosa ou abusiva. O art. 37 do CDC proíbe a veiculação de informações falsas ou capazes de induzir o consumidor em erro, justamente para evitar a quebra da confiança.

A violação da confiança legítima pode acarretar responsabilidade civil do fornecedor, independentemente de dolo ou culpa, com fundamento no art. 14 do CDC. Isso ocorre porque a quebra da confiança compromete a segurança e a boa-fé que devem reger todas as fases da relação de consumo.

Em síntese, o princípio da confiança legítima constitui desdobramento da boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana, garantindo ao consumidor a segurança de que o contrato de adesão será executado conforme as expectativas legítimas geradas. Ele reforça a necessidade de estabilidade, lealdade e coerência nas relações contratuais, impedindo comportamentos contraditórios ou abusivos por parte do fornecedor. Assim, a confiança legítima consolida-se como elemento indispensável à preservação do equilíbrio e da justiça nas relações de consumo contemporâneas.

### 3.4 PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA

O princípio da transparência constitui um dos pilares fundamentais do CDC (BRASIL, 1990), encontrando-se expressamente consagrado no caput do art. 4º, que estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo. Este princípio permeia todo o sistema de proteção ao consumidor, atuando como vetor interpretativo das normas consumeristas e impondo ao fornecedor deveres específicos de conduta nas diversas fases da relação contratual.

A transparência nas relações de consumo não se confunde com o mero dever de informação, embora com ele guarde estreita relação. Enquanto o dever de informação refere-se ao conteúdo das comunicações entre fornecedor e consumidor, o princípio da transparência abrange aspectos mais amplos, relacionados à forma, clareza, acessibilidade e compreensibilidade das informações prestadas, bem como à lealdade e boa-fé que devem pautar toda a relação contratual.

O art. 4º, caput, do CDC (BRASIL, 1990), estabelece:

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.

Segundo Marques (2019, p. RB-4.1), a transparência quer dizer “informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual”. O princípio impõe ao fornecedor o dever de atuar com clareza e lealdade em todas as fases da relação de consumo.

Para Benjamin (2022, p. RL-1.11):

O princípio da transparência rege o momento pré-contratual, rege a eventual conclusão do contrato. É mais do que um simples elemento formal, afeta a essência do negócio, pois a informação repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato (arts. 30, 33, 35, 46 e 54), ou, se falha, representa a falha na qualidade do produto ou serviço oferecido (arts. 18, 20 e 35). Tal princípio concretiza a ideia de reequilíbrio de forças nas relações de

consumo, em especial na conclusão de contratos de consumo, imposto pelo Código de Defesa do Consumidor como forma de alcançar a almejada justiça contratual.

A transparência visa, portanto, assegurar ao consumidor condições adequadas para o exercício consciente de sua autonomia privada.

Ainda, para Benjamin (2022, p. RL-1.11):

O contrato deve ser redigido de maneira clara, em especial os contratos pré-elaborados unilateralmente (art. 54, § 3.º), devendo o fornecedor “dar oportunidade ao consumidor” de conhecer o conteúdo das obrigações que assume, sob pena de o contrato, por decisão judicial, não obrigar o consumidor, mesmo se devidamente formalizado.

O princípio da transparência manifesta-se em diversos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor obrigações específicas quanto à forma e conteúdo das informações prestadas ao consumidor.

A exigência de informação “clara” decorre diretamente do princípio da transparência, impondo que as informações sejam apresentadas de modo acessível e compreensível, conforme disposto no art. 6º, III, do CDC (BRASIL, 1990).

O art. 31 do CDC (BRASIL, 1990) determina que:

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

A transparência exige, portanto, que as informações sejam prestadas ostensivamente, ou seja, de modo a efetivamente chamar a atenção do consumidor.

Nos contratos de adesão, o princípio da transparência assume especial relevância, o qual é demonstrado nos artigos 46, 54, § 3º, § 4º, do CDC (BRASIL, 1990).<sup>3</sup>

Essas exigências dos artigos citados materializam o princípio da transparência, impondo padrões mínimos de legibilidade e clareza aos contratos de consumo e assegurando que o consumidor tenha conhecimento efetivo das limitações impostas pelo contrato.

---

<sup>3</sup> Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 54. § 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.

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

O princípio da transparência mantém estreita relação com o princípio da boa-fé objetiva, consagrado no art. 4º, III, do CDC. A boa-fé objetiva impõe aos contratantes deveres de conduta pautados pela honestidade, lealdade e cooperação, enquanto a transparência especifica o modo como esses deveres devem ser observados nas relações de consumo.

Como observa Marques (2019, p. RB-4.1):

A boa-fé assim concretizada significa transparência obrigatória em relação ao parceiro contratual, um respeito obrigatório aos normais interesses do outro contratante, uma ação positiva do parceiro contratual mais forte para permitir ao parceiro contratual mais fraco as condições necessárias para a formação de uma vontade liberta e racional.

A violação do princípio da transparência caracteriza, portanto, violação da boa-fé objetiva, podendo gerar responsabilidade civil do fornecedor.

A violação do princípio da transparência pode gerar diversas consequências jurídicas. A mais relevante delas é a ineficácia do contrato em relação ao consumidor, conforme previsto no art. 46 do CDC. Se o consumidor não teve oportunidade de conhecer adequadamente o conteúdo contratual, ou se o contrato foi redigido de modo a dificultar sua compreensão, o pacto não o obrigará.

Segundo Grinover (2019), o art. 46 do CDC impõe uma autêntica sanção civil ao descumprimento do dever de transparência, ao determinar que o contrato seja ineficaz em relação ao consumidor que não teve a possibilidade de conhecer adequadamente o seu conteúdo. Essa sanção visa desestimular práticas opacas por parte dos fornecedores.

Além da ineficácia contratual, a violação do princípio da transparência pode caracterizar prática abusiva, nos termos do art. 39 do CDC (BRASIL, 1990), ou publicidade enganosa, conforme o art. 37. Em ambos os casos, o fornecedor sujeita-se às sanções administrativas previstas nos artigos 55 e seguintes do CDC, que incluem multa, apreensão de produtos, cassação de registro e proibição de fabricação.

A violação da transparência também pode gerar responsabilidade civil por danos materiais e morais. Se o consumidor sofrer prejuízos em razão da falta de clareza ou completude das informações prestadas, o fornecedor será obrigado a reparar integralmente os danos causados. A jurisprudência reconhece que a prestação de informações inadequadas ou a celebração de contratos sem observância da transparência pode gerar dano moral indenizável.

Na era digital, o princípio da transparência assume novas dimensões e desafios. O comércio eletrônico, as redes sociais e os aplicativos de smartphones criaram novas formas de contratação que exigem adaptação dos mecanismos de proteção ao consumidor.

O Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico, estabelece regras específicas sobre transparência nas contratações realizadas pela internet. O art. 2º determina que os sítios eletrônicos devem disponibilizar, “em local de destaque e de fácil visualização”, informações claras sobre o

fornecedor, características do produto, preço total, condições de oferta e formas de pagamento.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, também incorpora o princípio da transparência, estabelecendo que o tratamento de dados pessoais deve observar a “garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento” (art. 6º, VI).

O princípio da transparência constitui instrumento fundamental para o equilíbrio nas relações de consumo, impondo ao fornecedor o dever de atuar com clareza, lealdade e boa-fé em todas as fases da relação contratual. A transparência não se limita ao conteúdo das informações prestadas, abrangendo também a forma como essas informações são disponibilizadas ao consumidor.

A efetividade do princípio da transparência depende da atuação coordenada dos diversos atores do sistema de proteção ao consumidor: o legislador, estabelecendo normas claras sobre os deveres informativos; os órgãos administrativos, fiscalizando o cumprimento dessas normas; e o Poder Judiciário, aplicando as sanções cabíveis em caso de violação. Somente por meio dessa atuação coordenada será possível assegurar relações de consumo verdadeiramente transparentes, fundadas na confiança legítima e no respeito mútuo entre fornecedores e consumidores.

## **4 DAS CLAUSULAS ABUSIVAS NO CONTRATO DE ADESÃO**

### **4.1 INVALIDADE E NULIDADE DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS**

A invalidade das cláusulas abusivas nos contratos de adesão constitui uma das mais importantes inovações trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor, representando verdadeira ruptura com o paradigma clássico da autonomia da vontade absoluta. O sistema de invalidades estabelecido pelo CDC possui características próprias que o distinguem do regime geral de nulidades do direito civil, justificando-se pela natureza de ordem pública e interesse social das normas consumeristas.

O art. 51 do CDC estabelece que “são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços” que se enquadrem nas hipóteses ali elencadas (BRASIL, 1990). A expressão “nulas de pleno direito” utilizada pelo legislador consumerista merece especial atenção, por definir o regime jurídico aplicável às cláusulas abusivas.

A natureza de ordem pública das normas consumeristas, expressamente declarada no art. 1º do CDC, fundamenta o regime de nulidade absoluta das cláusulas abusivas. Como observa Nunes (2017, p. 739), “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”.

O CDC estabelece um sistema próprio de invalidades que não se confunde integralmente com o sistema do Código Civil. Como explicam Grinover (2019), o CDC rompeu com a tradicional distinção do Direito Civil entre nulidades absolutas e relativas, ao reconhecer somente as nulidades de pleno direito nas hipóteses de

cláusulas abusivas, uma vez que tais disposições afrontam a ordem pública voltada à proteção do consumidor.

A nulidade das cláusulas abusivas apresenta características específicas que merecem análise pormenorizada. A primeira e mais importante dessas características é a possibilidade de decretação de ofício pelo juiz. Por se tratar de matéria de ordem pública, o magistrado pode e deve reconhecer a nulidade de cláusula abusiva independentemente de provocação da parte, sempre que identificar sua existência nos autos.

Segundo Marques (2019, p. RB-4.7), “o juiz pode decretar de ofício a nulidade de cláusulas abusivas estipuladas em contratos abrangidos pelo Código de Defesa do Consumidor”. Essa possibilidade decorre da própria função jurisdicional de aplicar o direito ao caso concreto, não se caracterizando como violação do princípio dispositivo ou da inércia da jurisdição.

A segunda característica relevante é a imprescritibilidade da ação declaratória de nulidade. Como se trata de nulidade absoluta, a pretensão de declaração de nulidade não se sujeita a prazo prescricional ou decadencial. Como explica Nunes (2017, p. 743), “e, quer se considere a decisão judicial que reconheça a nulidade como “meramente declaratória”, quer como “desconstitutiva”, a ação é imprescritível”.

A terceira característica é a insanabilidade do vício. Diferentemente da anulabilidade, que pode ser sanada pela confirmação do ato ou pelo decurso do prazo decadencial, a nulidade absoluta não comporta convalidação. Segundo Nunes (2017, p. 739), “o efeito da decisão judicial é *ex tunc*, uma vez que nela se reconhece a nulidade existente desde o fechamento do negócio”.

A quarta característica é a legitimidade ampla para arguição. A nulidade absoluta pode ser alegada por qualquer interessado, incluindo o Ministério Público, as associações de defesa do consumidor e os órgãos públicos legitimados à defesa coletiva dos direitos dos consumidores. Como observa Benjamin (2022, p. RL-1.17), “o julgador de primeiro grau deve declarar a nulidade absoluta das cláusulas abusivas do Art. 51, a pedido do consumidor, de suas entidades de proteção, do Ministério Público e mesmo, incidentalmente, *ex officio*”.

O art. 51 do CDC enumera dezesseis incisos contendo hipóteses de cláusulas consideradas abusivas. Contudo, esse rol não é taxativo, mas meramente exemplificativo, conforme expressa a própria redação do dispositivo ao utilizar a expressão “entre outras”.

Como explica Miragem (2020, p. RB-2.51):

A enumeração das espécies de cláusulas abusivas feita pelo artigo 51 do CDC é meramente exemplificativa (*numerus apertus*), incumbindo ao juiz, tanto a subsunção das espécies normativas do artigo 51 ao caso concreto, quanto a identificação, na dinâmica dos contratos, de outras estipulações que violem de modo antijurídico o interesse dos consumidores.

Essa abertura do sistema permite que o Poder Judiciário adapte a proteção do consumidor às novas práticas de mercado e às formas inéditas de abusividade que possam surgir.

Os parágrafos 1º e 2º do art. 51 do CDC complementam o sistema, estabelecendo critérios para identificação de vantagem exagerada e disciplinando os efeitos da declaração de nulidade.<sup>4</sup>

A declaração de nulidade de cláusula abusiva produz efeitos específicos que devem ser adequadamente compreendidos. O primeiro e mais importante desses efeitos é que a nulidade opera retroativamente (*ex tunc*), desfazendo todos os efeitos produzidos pela cláusula desde o momento de sua inserção no contrato. Como observa Nunes (2017, p. 739), “o efeito da decisão judicial é *ex tunc*, uma vez que nela se reconhece a nulidade existente desde o fechamento do negócio”.

O segundo efeito relevante é que a nulidade da cláusula não implica, necessariamente, a nulidade de todo o contrato, conforme estabelece o art. 51, § 2º, do CDC (BRASIL, 1990).

Esse dispositivo consagra o princípio da conservação do contrato (*utile per inutile non vitiatur*), segundo o qual deve-se buscar preservar a validade do negócio jurídico sempre que possível. Como explica Grinover (2019), o CDC busca preservar a validade do contrato sempre que possível, anulando apenas a cláusula considerada abusiva e mantendo em vigor as demais disposições.

A conservação do contrato interessa não somente ao consumidor, mas também ao próprio sistema econômico, evitando a instabilidade das relações jurídicas. Segundo Marques (2019, p. RB-5.5), “o princípio da manutenção dos contratos aliado à boa-fé exige uma conduta de cooperação do parceiro contratual mais forte, de forma a evitar a ruína do consumidor”.

Reconhecida a nulidade de cláusula abusiva, surge a necessidade de integração do contrato para suprir a lacuna deixada pela eliminação da estipulação inválida. Essa integração pode ser realizada por meio da aplicação de normas supletivas do CDC, do Código Civil ou de outros diplomas legais aplicáveis à relação de consumo.

O art. 51, § 2º, do CDC expressamente refere-se aos “esforços de integração” como etapa necessária antes de se decretar a invalidade de todo o contrato.

A integração pode ocorrer por meio da aplicação do art. 6º, V, do CDC, que assegura ao consumidor “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais”.

Segundo Marques (2019, p. RB-5.5):

Os juristas reunidos na III Jornada de Direito Civil, organizada pelo STJ, em Brasília, decidiram aprovar, por maioria, o seguinte enunciado interpretativo dos arts. 421 e 478 do CC/2002: “Em

---

<sup>4</sup> Art. 51, § 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.

atenção ao princípio da conservação dos negócios jurídicos, o art. 478 do Código Civil de 2002 deverá conduzir, sempre que possível, à revisão judicial dos contratos e não à resolução contratual".

A inserção de cláusula abusiva em contrato de adesão pode gerar responsabilidade civil do fornecedor, tanto por danos materiais quanto por danos morais. A jurisprudência reconhece que a abusividade contratual, especialmente quando executada, constitui ato ilícito capaz de gerar o dever de indenizar.

O fundamento dessa responsabilização encontra-se no art. 187 do Código Civil, que define como ato ilícito o abuso de direito. A inserção de cláusulas abusivas caracteriza abuso da liberdade contratual, por exceder os limites impostos pela boa-fé objetiva e pela função social do contrato.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que a negativa de cobertura fundada em cláusula abusiva, especialmente em contratos de plano de saúde, pode gerar dano moral indenizável.

#### 4.2 APLICAÇÃO PRÁTICA: EXEMPLOS DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

A identificação de cláusulas abusivas nos contratos de adesão exige não somente o conhecimento teórico dos dispositivos legais, mas também a análise da aplicação prática desses conceitos pela jurisprudência brasileira. O presente tópico dedica-se ao exame de casos concretos julgados pelos tribunais pátrios, especialmente pelo Superior Tribunal de Justiça, demonstrando como o Poder Judiciário tem atuado no controle das cláusulas abusivas e na efetivação dos direitos dos consumidores.

As cláusulas que impossibilitam, exoneram ou atenuam a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços encontram-se expressamente vedadas pelo art. 51, inciso I, do CDC. Tais cláusulas afrontam o próprio núcleo do sistema de proteção ao consumidor, que se fundamenta na responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores.

A jurisprudência do TJ-MG reconheceu a abusividade da cláusula em contrato de adesão:

Não existe óbice em rever o contexto do instrumento contratual em exame, por representar o pacto em regra uma natureza típica de contrato de adesão em que as cláusulas não foram objeto de discussão pelos aderentes. A presente cláusula limitativa de cobertura pelo programa de proteção veicular é abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, nos termos do art. 51, IV, do CDC. (TJ, 14ª Câmara Cível).

No âmbito dos contratos bancários, a Súmula nº 297 do STJ estabelece que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Dessa forma, as cláusulas que tentam exonerar os bancos de responsabilidade por saques indevidos, clonagem de cartões ou outras fraudes são consideradas abusivas.

No Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP), foi decidido que:

Risco inerente à atividade do banco. Responsabilidade decorrente do risco da atividade. Fortuito interno. Inexistência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora . Restituição dos valores que se mostra devida. DANO MORAL. Ocorrência. (TJ-SP, 19ª Câmara).

A fundamentação dessa súmula encontra amparo no reconhecimento de que a limitação temporal de internação viola o próprio objeto do contrato de assistência à saúde, que é justamente garantir tratamento adequado ao beneficiário. No Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO), foi decidido que “O Superior Tribunal de Justiça possui posicionamento sumulado de que é abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que limita o tempo de internação hospitalar do segurado (Súmula 302 do STJ)” (TJ-GO, 1ª Câmara Cível).

As cláusulas que negam cobertura a determinados procedimentos, tratamentos ou doenças têm sido objeto de intensa discussão jurisprudencial. O STJ firmou entendimento no sentido de que, havendo cobertura para a doença, não pode a operadora negar cobertura para o tratamento prescrito pelo médico assistente.

Os reajustes de mensalidades em contratos de planos de saúde constituem tema de grande relevância prática e têm gerado inúmeras demandas judiciais. A jurisprudência distingue entre os reajustes por mudança de faixa etária e os reajustes anuais decorrentes de variação de custos.

Quanto aos reajustes por faixa etária, o STJ firmou entendimento no sentido de que são abusivos os aumentos que onerem excessivamente o consumidor idoso.

No TJ-SP, foi julgado:

Redução dos reajustes previstos aos 61, 66 e 71 anos, nos termos do laudo pericial, que se mostra adequada. 2. Reajuste anual de 5% a partir dos 72 anos impõe onerosidade excessiva ao consumidor e desvirtua a noção de faixas de risco para apenas tentar extrair mais dinheiro do segurado e/ou forçá-lo sair do plano nos anos finais de vida . Previsão de reajuste anual a partir dos 72 anos afastada. (TJ-SP, 7ª Câmara de Direito Privado).

As cláusulas de carência, que estabelecem prazos durante os quais o beneficiário não pode utilizar determinados serviços do plano de saúde, são, em princípio, válidas, se observarem os limites legais e não sejam aplicadas em situações de emergência ou urgência.

O art. 12, inciso V, da Lei nº 9.656/98 (BRASIL, 1998) estabelece que “quando da ocorrência de urgência ou emergência, a cobertura deve ser realizada, mesmo durante os períodos de carência, limitando-se os casos de urgência e emergência ao atendimento ambulatorial nas primeiras 24 horas”.

Nos contratos de financiamento imobiliário, são comuns cláusulas que transferem ao consumidor todos os custos e riscos da operação, bem como cláusulas que estabelecem penalidades excessivas em caso de inadimplemento.

A Lei nº 13.786/2018 alterou substancialmente o regime de rescisão de contratos de compra e venda de imóveis e de financiamento imobiliário. O art. 67-A, § 5º, da Lei nº 4.591/64, com redação dada pela Lei nº 13.786/2018, permite a

retenção de até 50% dos valores pagos pelo comprador em caso de resolução contratual por inadimplemento. Essa disposição tem gerado controvérsia doutrinária e jurisprudencial quanto à sua abusividade.

No TJ-SP foi julgado: “A cláusula penal prevista no contrato, que estabelece a retenção de 50% dos valores pagos, é válida e está em consonância com o artigo 67-A, § 5º, da Lei nº 4.591/1964, com as alterações introduzidas pela Lei nº 13.786/2018” (TJ-SP, 9ª Câmara de Direito Privado).

As cláusulas de eleição de foro em contratos de adesão são consideradas abusivas quando dificultam o acesso do consumidor à justiça. Embora a Súmula nº 335 do Supremo Tribunal Federal (STF) estabeleça que “é válida a cláusula de eleição de foro para os processos oriundos do contrato”, essa regra deve ser compatibilizada com os princípios do CDC.

O TJ entende que, em contratos de adesão de consumo, a cláusula de eleição de foro pode ser afastada quando dificultar a defesa do consumidor.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJ-DF) decidiu que:

A cláusula que estabelece foro equidistante de ambas as partes (Estados diversos da Federação) é abusiva, porque dificulta a defesa do consumidor que precisará constituir advogado em comarca distinta de seu domicílio ou arcar com despesas de viagem para realizar o seu acesso à justiça. (TJ-DF, 3ª Turma Cível).

A análise da jurisprudência demonstra que o Poder Judiciário tem atuado efetivamente no controle das cláusulas abusivas, reconhecendo a nulidade de estipulações contratuais que violem os princípios da boa-fé, do equilíbrio contratual e da proteção ao consumidor. A consolidação desses entendimentos por súmulas e precedentes qualificados contribui para a segurança jurídica e para a uniformização da interpretação das normas consumeristas, fortalecendo o sistema de proteção ao consumidor no ordenamento jurídico brasileiro.

## **5 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **5.1 AÇÕES CABÍVEIS**

O Código de Defesa do Consumidor inaugura um regime jurídico especial para as relações de consumo, prevendo uma série de ações acessíveis ao consumidor tanto em âmbito individual quanto coletivo. Essas ações cabíveis visam garantir a efetividade dos direitos consumeristas e corrigir desequilíbrios contratuais típicos das relações de consumo.

O consumidor lesado pode valer-se de diversas medidas judiciais para reparação de seus direitos. Exemplos clássicos são a ação de indenização por danos materiais e/ou morais, a ação declaratória de inexistência de débito, bem como as ações de obrigação de fazer ou não fazer.

Essas ações individualizadas são essenciais para tutelar direitos básicos como o acesso a serviços de qualidade, a informação adequada e a reparação de prejuízos.

O CDC também prevê instrumentos voltados à tutela coletiva dos consumidores, permitindo a atuação de terceiros legitimados para defender interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos. É dessa forma que a doutrina aponta que a Ação Civil Pública se tornou uma das ações cabíveis para o processo de demandas coletivas no âmbito do direito do consumidor.

Ações coletivas permitem a eficaz atuação frente a condutas que afetam inúmeros consumidores similantemente, promovendo a reparação e a prevenção de novos danos.

Além das vias judiciais, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor prevê atuação administrativa dos órgãos competentes, como os Procons, que podem aplicar sanções, instaurar processos administrativos e firmar termos de ajustamento de conduta. O art. 5º do CDC lista instrumentos como assistência jurídica gratuita, criação de varas especializadas e associações de defesa do consumidor, que complementam o leque de ações cabíveis.

Em paralelo, mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos, tais como mediação, arbitragem ou conciliação em juizados especiais, também assumem relevante papel na efetivação dos direitos consumeristas, sobretudo quando visam a rapidez e economia processual.

Tanto nas ações individuais quanto nas coletivas e administrativas, o importante é que as medidas sejam acessíveis ao consumidor, observando-se os princípios basilares do CDC, como o da vulnerabilidade, da boa-fé, da transparência e da função social do contrato. A escolha da ação mais adequada dependerá da situação concreta, se o dano é individual ou em massa, se há vício de produto ou serviço, se a cláusula abusiva é genérica ou específica, mas sempre com o foco de restaurar o equilíbrio na relação de consumo.

## 5.2 PROCON

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) é um dos principais instrumentos de efetivação da política nacional das relações de consumo no Brasil. Criado com base nos arts. 4º e 5º do CDC (Lei n.º 8.078/1990), o Procon tem como finalidade garantir o cumprimento dos direitos do consumidor, atuando na mediação de conflitos, na fiscalização de práticas comerciais e na aplicação de sanções administrativas aos fornecedores que desrespeitam a legislação consumerista.

De acordo com o art. 4º do CDC, a Política Nacional das Relações de Consumo tem como objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, e a proteção de seus interesses econômicos, estabelecendo mecanismos para a harmonização das relações de consumo. Nesse contexto, o Procon surge como órgão essencial para concretizar esses objetivos, funcionando como elo entre o consumidor, o fornecedor e o Estado.

Cada unidade federativa e município pode criar seu próprio Procon, vinculado à estrutura administrativa local, respeitando as diretrizes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça. O Sistema Nacional busca

uniformizar a atuação dos órgãos de defesa do consumidor em todo o território nacional, permitindo a troca de informações, a realização de ações conjuntas e o compartilhamento de bases de dados sobre fornecedores e reclamações.

Destaca-se a Resolução da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (Seju) nº 485, artigo 1º, inciso II:

A fiscalização e o controle da colocação e publicidade de bens e serviços no mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da boa informação e do bem-estar do consumidor, verificando sua produção, industrialização e distribuição, na forma estabelecida pela legislação pertinente.

Assim, o órgão não se limita à atuação repressiva, mas também exerce papel educativo, promovendo campanhas de conscientização e orientando consumidores e comerciantes sobre seus direitos e deveres.

As atribuições do Procon abrangem, entre outras, o recebimento de reclamações individuais e coletivas, a abertura de processos administrativos, a aplicação de multas e a celebração de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC). Quando uma reclamação é registrada, o órgão busca primeiramente a solução consensual do conflito por meio da conciliação. Caso não haja acordo, pode instaurar processo administrativo para apurar eventuais infrações às normas de defesa do consumidor.

A atuação administrativa do Procon não exclui o acesso ao Poder Judiciário. O consumidor que não obtiver solução satisfatória junto ao órgão pode recorrer aos Juizados Especiais Cíveis ou à Justiça comum. No entanto, a intervenção do Procon é considerada via célere e acessível, uma vez que dispensa advogado e pode resolver muitas demandas extrajudicialmente.

Segundo o Procon-PR, “tem como objetivos principais orientar, educar, proteger e defender os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo”. Essa abordagem tripartida, educativa, fiscalizatória e conciliatória, reflete o caráter público e social da instituição, que atua em defesa da coletividade.

Além disso, o Procon integra o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, previsto no art. 44 do CDC, que reúne informações sobre empresas que infringem direitos dos consumidores. Esse cadastro é de acesso público e permite maior transparência e controle social sobre as práticas empresariais.

Em síntese, o Procon é um pilar essencial da política de defesa do consumidor no Brasil, funcionando como mecanismo de mediação e fiscalização que concretiza os princípios da dignidade, da boa-fé e da transparência nas relações de consumo. Sua atuação preventiva e repressiva fortalece a cidadania e contribui para a construção de um mercado mais ético e equilibrado, em conformidade com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

### 5.3 ATUAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO NA DEFESA DO CONSUMIDOR

O Poder Judiciário desempenha papel essencial na efetivação dos direitos previstos no CDC, assegurando que as normas protetivas sejam aplicadas e que

o consumidor, parte vulnerável nas relações de consumo, tenha acesso à justiça. A atuação judicial na seara consumerista é norteada pelos princípios da celeridade, simplicidade e efetividade, de modo a garantir que os conflitos sejam solucionados de forma rápida e acessível.

De acordo com o art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Tal dispositivo garante a qualquer cidadão o direito de recorrer ao Judiciário para buscar reparação em casos de descumprimento das normas consumeristas, sejam individuais ou coletivas.

O CDC, em seus arts. 81 a 104, trata da defesa coletiva dos interesses dos consumidores, possibilitando o ajuizamento de ações civis públicas, ações coletivas e mandados de segurança por entidades legitimadas, como o Ministério Público, a Defensoria Pública, associações civis e órgãos públicos de defesa do consumidor. Essas ações coletivas são fundamentais para proteger direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, promovendo a tutela jurisdicional ampla e eficiente.

O objetivo é evitar a multiplicidade de processos individuais e assegurar soluções uniformes para problemas que afetam um grande número de consumidores.

No campo das ações individuais, o consumidor pode recorrer aos Juizados Especiais Cíveis (Lei n.º 9.099/1995), criados para simplificar o acesso à justiça. Esses juizados são competentes para julgar causas de até 40 salários mínimos, dispensando a necessidade de advogado em causas de até 20 salários mínimos.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu aspectos sobre os Juizados Especiais:

A adoção dos seus critérios de oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade e, sempre que possível, de conciliação ou transação entre as partes deve ser objeto de atenção permanente da administração da justiça.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem papel central na uniformização da interpretação do CDC. O STJ, como “Tribunal da Cidadania”, é o principal responsável por consolidar entendimentos sobre cláusulas abusivas, responsabilidade civil do fornecedor, vícios de produtos e serviços e direitos do consumidor bancário e contratual.

Entre as súmulas relevantes, destaca-se a Súmula 297 do STJ (BRASIL, 2004), que dispõe: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Essa orientação reafirma a abrangência do CDC em contratos bancários e de crédito, fortalecendo a proteção do consumidor diante das grandes instituições financeiras. Outro enunciado importante é a Súmula 469 do STJ (BRASIL, 2010), segundo a qual “aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde”, consolidando o entendimento de que o CDC se estende a diferentes setores da economia.

O Supremo Tribunal Federal também tem contribuído significativamente para a consolidação da defesa do consumidor, reconhecendo a importância dos direitos fundamentais nas relações de consumo.

Além das decisões de mérito, o Poder Judiciário exerce função pedagógica e preventiva, ao condenar práticas comerciais abusivas e impor indenizações punitivas que desestimulam condutas lesivas, as quais servem para reequilibrar a situação. Segundo Marques (2025, p. RB-5.2), “não vê o ordenamento jurídico, em princípio, necessidade de sancionar (punir) a perdas e danos aquele que abusou, preferindo reequilibrar a situação e assegurar a volta ao *statu quo ante*”.

Outro aspecto relevante é o fortalecimento da Defensoria Pública como órgão essencial à função jurisdicional do Estado, conforme o art. 134 da Constituição Federal. A Defensoria atua gratuitamente em prol dos consumidores hipossuficientes, garantindo-lhes acesso à justiça e assistência jurídica integral.

Em síntese, a atuação do Poder Judiciário na defesa do consumidor é indispensável para a concretização dos direitos assegurados pelo CDC e pela Constituição Federal. Por meio das ações individuais e coletivas, da uniformização jurisprudencial e da promoção de decisões pedagógicas, o Judiciário consolida o equilíbrio das relações de consumo, reafirmando o compromisso do Estado com a justiça social e a dignidade da pessoa humana.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o contrato de adesão sob a ótica do direito brasileiro, especialmente à luz do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), destacando-se os mecanismos de proteção da parte vulnerável e o controle das cláusulas abusivas. Buscou-se compreender, ao longo do trabalho, a evolução histórica dos contratos, a diferenciação entre o contrato de adesão e o contrato paritário, bem como os princípios gerais que regem tais relações e as ações cabíveis diante de práticas contratuais abusivas.

Verificou-se que a evolução dos contratos reflete a própria transformação da sociedade e da economia. Do formalismo romano à função social contemporânea, o contrato deixou de ser mera expressão da vontade individual para se tornar instrumento de equilíbrio, solidariedade e justiça nas relações jurídicas. Nesse contexto, o contrato de adesão surgiu como consequência da necessidade de padronização e celeridade nas relações de massa, porém, ao mesmo tempo, revelou uma profunda assimetria entre as partes contratantes.

O estudo demonstrou que o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente após a Constituição Federal de 1988, passou a reconhecer a vulnerabilidade do consumidor como fundamento da política nacional de consumo, elevando a defesa do consumidor ao patamar de direito fundamental (art. 5º, XXXII) e princípio da ordem econômica (art. 170, V). Em cumprimento a esse mandamento, o Código de Defesa do Consumidor instituiu normas de ordem pública e interesse social, disciplinando detalhadamente os contratos de adesão, suas características, limites e mecanismos de controle.

Constatou-se que os princípios da boa-fé objetiva, da dignidade da pessoa humana, da transparência e da confiança legítima constituem o alicerce interpretativo das relações contratuais de consumo. A boa-fé, em especial, revelou-se essencial para coibir práticas desleais e garantir equilíbrio entre as partes, impondo deveres de lealdade, informação e cooperação. A dignidade da pessoa humana, por sua vez, orienta a interpretação dos contratos sob a

perspectiva da justiça social, impedindo que a parte mais fraca seja reduzida à mera mercadoria nas relações de mercado.

O trabalho também destacou a importância da atuação dos órgãos de defesa do consumidor, especialmente o Procon, e do Poder Judiciário, na efetivação da tutela coletiva e individual dos consumidores. As ações cabíveis, como as ações civis públicas e as demandas individuais, constituem instrumentos eficazes de controle das cláusulas abusivas e de promoção da harmonia nas relações de consumo. O diálogo entre o Código Civil de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor, a chamada teoria do diálogo das fontes, revelou-se fundamental para assegurar a aplicação integrada e harmônica das normas protetivas.

Entretanto, observou-se que, apesar do avanço normativo, ainda há desafios práticos quanto à efetividade da proteção ao consumidor. A complexidade dos contratos de adesão, a insuficiência de informação e a desproporção de poder entre fornecedores e consumidores continuam a exigir constante atualização da legislação, da jurisprudência e da atuação dos órgãos de fiscalização. Ademais, a crescente digitalização das relações contratuais, especialmente por meio dos contratos eletrônicos, impõe novos debates sobre consentimento, transparência e proteção de dados pessoais.

Dessa forma, conclui-se que o objetivo proposto neste trabalho foi alcançado, na medida em que foi possível compreender a importância do contrato de adesão como instrumento característico das relações contemporâneas e, simultaneamente, reconhecer a necessidade de um controle jurídico efetivo para impedir abusos e garantir o equilíbrio contratual. O direito contratual moderno deve, portanto, continuar evoluindo sob os princípios da solidariedade, da confiança e da dignidade humana, de modo a compatibilizar a liberdade econômica com a proteção do consumidor.

Por fim, como sugestão para estudos futuros, recomenda-se aprofundar a análise sobre os contratos eletrônicos e as novas formas de contratação no ambiente digital, especialmente no contexto da inteligência artificial e das plataformas automatizadas, bem como investigar os desafios da proteção do consumidor em um cenário de globalização e economia digital. Tais temas representam o próximo passo na construção de um direito contratual mais justo, dinâmico e adequado à realidade social contemporânea.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, p. 1, 05 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 24 set. 2025

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor. (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990)**. Diário Oficial da União: Brasília, DF, p. 1, 12 de set. de 1990. Disponível

em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 24 set. 2025

BRASIL. **Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002)**. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, p.1, 11 de jan. de 2002. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm). Acesso em 24 set. 2025

LIMA, Maria Cristina de Brito. **Contratos de adesão**: limite de justiça do direito. Revista da EMERJ, v. 7, n. 25, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/100078314/v9/page/RB-6.1?sponsor=CCE-2>. Acesso em: 07 de out. 2025

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor** - Ed. 2025. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/launch>. Acesso em: 08 de out. 2025

SANTOS, Deborah Pereira Pinto dos. **Renúncia a direitos nos contratos de adesão em relações civis e empresariais**: limites à autonomia negocial nos businesses to business contracts. 2015. 248 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://www.bdttd.uerj.br:8443/handle/1/9719#preview-link0>. Acesso em: 08 de out. 2025

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**: Contratos em Espécie. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/75937820/v8/page/RB-2.17>. Acesso em: 30 de set. 2025

BENJAMIN, Antônio Herman. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/title>. Acesso em: 03 de out. 2025

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2019.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Processo - **AC**: 10000212660005001 MG, Relator.: Habib Felipe Jabour. 18ª Câmara Cível. Data de Julgamento: 22/02/2022, Data de Publicação: 23/02/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1391106399>. Acesso em: 27 de out. 2025

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível**: 50088630520198130114, Relator.: Des.(a) Marco Aurelio Ferenzini. 14ª Câmara Cível. Data de Publicação: 14/03/2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/2823243620>. Acesso em: 27 de out. 2025

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível**: 10176141020238260482 Presidente Prudente, Relator.: JAIRO BRAZIL, 19ª Câmara de Direito Privado. Data de Publicação: 03/10/2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/2773638802>. Acesso em: 27 de out. 2025

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **AC**: 10007143220208260554 SP 1000714-32.2020.8 .26.0554, Relator.: Mary Grün. 7ª Câmara de Direito Privado. Data de Julgamento: 07/03/2022. Data de Publicação: 25/03/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1435959829>. Acesso em: 27 de out. 2025

GOIÁS. Tribunal de Justiça. 5185461-61 .2019.8.09.0100, Relator.: DESEMBARGADORA AMÉLIA MARTINS DE ARAÚJO, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 10/06/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/2321124795>. Acesso em: 27 de out. 2025

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível**: 10964998820218260100 São Paulo, Relator.: Luis Fernando Cirillo. 9ª Câmara de Direito Privado. Data de Julgamento: 01/10/2024, Data de Publicação: 01/10/2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/2769428827>. Acesso em: 27 de out. 2025

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. 07481717720208070000 DF 0748171-77.2020 .8.07.0000, Relator.: MARIA DE LOURDES ABREU. 3ª Turma Cível. Data de Julgamento: 03/03/2021. Data de Publicação: Publicado no DJE : 18/03/2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1181956498>. Acesso em: 27 de out. 2025

RESOLUÇÃO N° 485/2014 - GS/SEJU. Maria Tereza Uille Gomes. **Secretária de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos**, 2014, Curitiba. Disponível em: [https://www.justica.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/migrados/File/Resolucoes/2014/Resolucao\\_485.pdf](https://www.justica.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/migrados/File/Resolucoes/2014/Resolucao_485.pdf). Acesso em: 27 de out. 2025

**Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-PR.**

Disponível em:

<https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Objetivos#:~:text=O%20PROCON%2FPR%20tem%20como,servi%C3%A7os%20nas%20rela%C3%A7%C3%B5es%20de%20consumo>. Acesso em: 07 de out. 2025

CNJ. **Juizados Especiais**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/juizados-especiais/>. Acesso em 07 de out. 2025

BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 mar. 2013. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm). Acesso em: 07 de out. 2025

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 07 de out. 2025