

**XXVII ENCONTRO NACIONAL DO
CONPEDI SALVADOR – BA**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

EVERTON DAS NEVES GONÇALVES

MARIA CLAUDIA DA SILVA ANTUNES DE SOUZA

MARIANA RIBEIRO SANTIAGO

CLAUDIA LIMA MARQUES

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Santa Catarina

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSM – Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul)

Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais)

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFBA

Coordenadores: Everton das Neves Gonçalves; Maria Cláudia da S. Antunes de Souza; Mariana Ribeiro Santiago; Cláudia Lima Marques – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-654-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito, Cidade Sustentável e Diversidade Cultural

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Salvador, Brasil).

CDU: 34



XXVII ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI SALVADOR – BA DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com grande satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo I”, durante o XXVII Encontro Nacional do CONPEDI, ocorrido entre 13 e 15 de junho de 2018, em Salvador/Bahia, sobre o tema “Direito, cidade sustentável e diversidade cultural”.

Os aludidos trabalhos, de incontestável relevância para a pesquisa em direito no Brasil, demonstram notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, em reflexões sobre o tema das relações de consumo, no contexto da globalização, à luz da ética, da sustentabilidade e da solidariedade social, paradigmas da Constituição Federal.

De fato, não se pode olvidar que a as questões da contemporaneidade implicam num olhar atento para o direito das relações de consumo, mas, ainda, extrapolam tal viés, com claro impacto em segmentos ambiental, social e econômico, envolvendo as figuras do Estado, do consumidor e da empresa, demandando uma análise integrada e interdisciplinar.

Os temas tratados nesta obra mergulham nos ideais de consumo justo e de consumo sustentável, no fenômeno do consumismo enquanto cultura, nas práticas abusivas observadas em determinados seguimentos do mercado, na proteção dos dados pessoais do consumidor, no impacto da publicidade sobre o consumo e sua autorregulação, nos aspectos da responsabilidade civil etc.

Nesse prisma, a presente obra coletiva, de inegável valor científico, demonstra uma visão lúcida e avançada sobre questões do direito das relações de consumo, suas problemáticas e sutilezas, sua importância para a defesa de uma sociedade equilibrada e das gerações futuras, pelo que certamente logrará êxito junto à comunidade acadêmica. Boa leitura!

Everton Das Neves Gonçalves (UFSC)

Maria Claudia da Silva Antunes De Souza (UNIVALI)

Mariana Ribeiro Santiago (UNIMAR)

Claudia Lima Marques (UFRGS)

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 8.1 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS DE ADESÃO DE CONSUMO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
CIVIL LIABILITY IN ADHESION CONTRACTUAL RELATIONS OF CONSUMER IN THE INFORMATION SOCIETY

Maíra Matsue Shimizu de Sousa ¹
Roberto Senise Lisboa ²

Resumo

O presente artigo tem por objetivo dissertar breve nota introdutória sobre o impacto da globalização nas relações de consumo e sua aplicação nos contratos de adesão, levando-se em consideração a sociedade internacional e as transformações sócio-econômicas advindas da sociedade da informação.

Palavras-chave: Sociedade da informação, Solidarismo, Sociedade internacional, Contrato de adesão, Contrato de consumo, Relação de consumo

Abstract/Resumen/Résumé

The purpose of this article is to give a brief introductory note on the impact of globalization on consumer relations and its application in the contracts of adhesion, taking into account the international society and the socio-economic transformations coming from the information society.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Information society, Solidarity, International society, Adhesion contract, Consumer contract, Consumer relation

¹ Mestranda em Direito da Sociedade da Informação no Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas. Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo. Advogada. E-mail: mairamatsue@hotmail.com.

² Livre-Docente e Doutor em Direito Civil pela USP. Coordenador e Professor do Mestrado em Direito das Faculdades Metropolitanas Unidas - FMU. Professor de Direito Internacional da PUCSP.

1. Sociedade internacional e sociedade da informação

A sociedade internacional sofreu profundas metamorfoses sócio-econômicas, decorrentes do avanço tecnológico e da execução dos projetos denominados sociedade da informação, a partir da década de 1970¹.

Para fins meramente didáticos, pode-se afirmar que a evolução da sociedade da informação se divide em quatro etapas:

1) a informatização da área científica, mediante a inserção do computador para a realização de grandes projetos nacionais (essa fase, correspondente ao período de 1945 a 1970, foi marcada pelo uso da informação para a defesa nacional e o programa espacial norte-americano, denominado SAGE);

2) a informatização da gestão empresarial, através da utilização do computador para o aperfeiçoamento da gestão empresarial pública e privada, buscando-se a expansão do PIB - Produto Interno Bruto, notadamente no período de 1955 a 1980;

¹ Destacam-se, a este propósito, três projetos cuja exequibilidade mudaram consideravelmente as relações sócio-econômicas, proporcionando o repensar da própria noção de relação jurídica: em 1972, foi elaborado pelo Japão o projeto *Information Society*, que apresentou o Plano para a sociedade da informação 2000, contendo tópicos cuja implantação se iniciou a partir de 1985 naquele Estado, sobre: bancos de dados administrativos para o governo, as universidades e as empresas; e a cidade informatizada (TV a cabo, sistema de controle da rede de transportes públicos, automação dos supermercados, controle de atendimento à saúde, entre outros). a propósito, vide O projeto norte-americano de sociedade da informação data de 1991, partindo-se das infra-estruturas já existentes naquele território, daí ser conhecido como *Infrastructure Society*. Em 1994, a então Comunidade Econômica Europeia - CEE tratou de lançar o projeto *Information Society*, cuja exequibilidade vem sendo continuamente reafirmada e normatizada pela atual União Europeia, levando-se em consideração as regiões em que se torna mais premente a introdução e o aperfeiçoamento da tecnologia necessária para a satisfação dos interesses difusos e coletivos.

3) a informatização para beneficiar a sociedade em geral, caracterizada pelas políticas públicas de implementação, conforme planejamento e execução delineada por parte dos governos nacionais e locais;

4) a informatização para a satisfação das necessidades pessoais², efetivando-se, dessa maneira, a norma internacional que preceitua que toda pessoa possui o direito ao desenvolvimento³.

A sociedade internacional contemporânea é, destarte, influenciada pela agilidade e efemeridade que proporciona a sociedade da informação. Nesse cenário, os negócios jurídicos são concretizados mais rapidamente, apenas buscando-se, de maneira geral, a segurança jurídica tradicional quando a lei exigir determinada forma. De fato, a utilização da *Internet* reduziu "barreiras" e eliminou fronteiras, levando o comércio tanto interno como internacional a um crescimento vertiginoso⁴.

² MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*, Rio: Rio, 1982, p. 53-63.

³ O Tratado do Direito ao Desenvolvimento, firmado em 1986, em Estocolmo, que dispõe em seu artigo 2.: *1. A pessoa humana é o sujeito central do desenvolvimento e deveria ser participante ativo e beneficiário do direito ao desenvolvimento.*

2. Todos os seres humanos têm responsabilidade pelo desenvolvimento, individual e coletivamente, levando-se em conta a necessidade de pleno respeito aos seus direitos humanos e liberdades fundamentais, bem como seus deveres para com a comunidade, que sozinhos podem assegurar a realização livre e completa do ser humano, e deveriam por isso promover e proteger uma ordem política, social e econômica apropriada para o desenvolvimento.

3. Os Estados têm o direito e o dever de formular políticas nacionais adequadas para o desenvolvimento, que visem o constante aprimoramento do bem-estar de toda a população e de todos os indivíduos, com base em sua participação ativa, livre e significativa no desenvolvimento e na distribuição equitativa dos benefícios daí resultantes.

⁴ LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 8.

Há uma relação direta entre comércio eletrônico e as inovações na forma de contratar. Esse tipo de negociação utiliza-se de contratos pré-estabelecidos, elaborados em geral pelo predisponente (contratos predispostos), a principal categoria dos contratos de adesão⁵.

Nessa modalidade, o aderente somente aceita as cláusulas, sem possibilidade de discutir ou alterar as condições e os termos da contratação⁶.

Este estudo limita-se a lançar uma ideia para se traçar nota introdutória aos efeitos que a globalização tem afetado as relações de consumo e quais princípios norteiam a responsabilidade necessária para proteção do consumidor, principalmente os aplicados nos contratos de adesão.

Para dirimir essa discussão utilizaremos o método bibliográfico, a análise da doutrina, assim como a pesquisa jurisprudencial.

2. Contratos de adesão na sociedade da informação

Após a Revolução Industrial, o consumo aumentou exponencialmente e com ele surgiu a necessidade de padronizar mecanismos para facilitar os negócios. Como acentua Gilles Lipovetsky: “A produção e o consumo de massa reclamavam uma distribuição de massa”⁷.

⁵ SENISE LISBOA, Roberto. *Contratos difusos e coletivos - a função social do contrato*. São Paulo : Saraiva, 2012; e REZZÓNICO, Juan Carlos. *Contractos con clausulas predispuestas*. Buenos Aires: Astrea, 1996.

⁶ LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 105.

⁷ LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007. p. 21.

As transformações da economia e do mercado acarretaram importantes modificações na forma de contratar, levando à proliferação dos contratos e a despersonalização das partes envolvidas. As cláusulas passaram a ser apresentadas de maneira uniforme, popularizando o denominado contrato de adesão⁸.

Sobre o tema, deve-se observar que:

A padronização dos negócios jurídicos, porém, determinou a restrição da liberdade de contratar. A autonomia privada se viu cerceada por normas de ordem pública que passaram a reger as negociações predispostas de forma unilateral.

A vontade deixou de ser o elemento central do sistema negocial, diante do monitoramento do Estado junto aos negócios jurídicos. Caso a declaração de vontade fosse contrária a uma norma de ordem pública, de caráter vinculativo, deveria agora aquela ser infirmada em função desta. Justamente o inverso, pois, do que sucedia diante do confronto da vontade com a norma que, em regra, podia ser por ela derogada.⁴³

Convém acrescentar que ao juiz passou a se conceder o poder de revisão das cláusulas contratuais, cujo fundamento se achava a partir de então na aplicação da cláusula rebus sic stantibus, o que veio a se tornar exceção ao princípio da intangibilidade e da inalterabilidade, com a finalidade de se estabelecer ou restaurar o justo equilíbrio entre os negociantes ou, caso isso não fosse possível, liberar definitivamente o devedor do vínculo.

Procurando minorar a quantidade de ações submetidas ao

⁸ LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 58.

Poder Judiciário, em face do absolutismo econômico que veio a suceder o absolutismo político, mutações foram realizadas no teor dos contratos.

O dirigismo contratual foi o comportamento do Estado responsável pela criação de entes próprios com poder de regulamentação dita normativa,⁴⁴ assim como pela edição de normas de natureza imperativa, denominadas de normas de ordem pública econômica, que impunham a inserção, nos respectivos negócios jurídicos, de cláusulas de proteção àquele que fosse tido pelo legislador como hipossuficiente – o locatário, o segurado, o arrendatário, o empregado. Amenizou-se, ainda, as causas de eventual execução sobre devedores caídos em desgraça⁴⁵ – insolvência, concordata ou falência (com a procura da preservação da sociedade mercantil).

Foi o dirigismo econômico o responsável pela flexibilização, em alguns casos, e pela rigidez, em outros, dos princípios gerais do contrato, inclusive com restrições externas aos negócios jurídicos celebrados (consagração da greve e vedação do lock-out, no âmbito laboral; a proibição de fixação unilateral de preço e de sua correção monetária, quando do pagamento em prestações; a devolução do produto pela sua má qualidade com o ressarcimento da importância paga, como regra, e não mais como modalidade especial de compra e venda, entre outros)⁹.

Esse tipo de contrato foi a solução encontrada para suprir a demanda crescente que o desenvolvimento tecnológico apenas acentuou.

O advento da *Internet* deu início a uma nova perspectiva no sistema de comunicação do planeta, ampliou o tráfego de informações e a interatividade passou a ocorrer de forma globalizada, iniciando o período denominado de

⁹ SENISE LISBOA, Roberto. *Contratos difusos e coletivos - a função social do contrato*. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 100-101.

sociedade da informação¹⁰. A contratação de massa, que era local, tornou-se transnacional¹¹.

Nessa sociedade, as relações privadas assumiram uma conotação massificada, substituindo a contratação individual pela coletiva. Os contratos passaram a ser assinados sem negociação prévia e as empresas passaram a uniformizá-los, apresentando-os aos seus consumidores como documentos previamente impressos, verdadeiros formulários¹².

A propósito da despersonalização negocial, do aprimoramento da publicidade e da oferta, o contrato de adesão passou a gerar diferente perspectiva.

Nesse sentido, afirma Roberto Senise Lisboa que:

“as contratações eletrônicas são concluídas muito mais a partir daquilo que se vê e não somente daquilo que se lê”¹³.

Nesses contratos temos que uma das partes aceita, em bloco, as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo a uma situação contratual que se encontra definida em todos os seus termos. O consentimento manifesta-se como simples adesão a conteúdo preestabelecido da relação jurídica¹⁴.

¹⁰ LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 5.

¹¹ SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo: Atlas, 2012. p. 6.

¹² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 9.

¹³ SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo: Atlas, 2012. p. 2.

¹⁴ GOMES, Orlando. *Contratos*. 24 ed.; atualização e notas de Humberto Theodoro Júnior. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 109.

A respeito do tema, nas lições de Orlando Gomes:

“O intento do predisponente é obter, de um número indeterminado de aderentes, a aceitação passiva das mesmas condições, de sorte que seja invariável o conteúdo de todas as relações contratuais. A uniformidade é uma exigência da racionalização da atividade econômica que ele se propõe a desenvolver. Tornar-se-ia impraticável se, para exercê-la, houvesse de estipular os contratos pelo método clássico”¹⁵.

Em regra, o elaborador do contrato é a empresa que possui a assistência de um grupo de profissionais capacitados para redigir um modelo contratual que seja benéfico para ela. Considera-se também a prática reiterada da empresa no negócio, alicerçada na sua experiência, enquanto muitas vezes para o aderente é uma prática avulsa¹⁶.

Tendo em vista essa situação, Cláudia Lima Marques explica que os contratos de adesão “trazem vantagem evidentes para as empresas (rapidez, segurança, previsão de riscos etc.), mas ninguém duvida de seus perigos para os contratantes vulneráveis ou consumidores”¹⁷.

Nota-se que métodos massificados de contratação exigem princípios que enalteçam a justiça contratual, bem como limitem a autonomia de vontade e

¹⁵ GOMES, Orlando. *Contratos de adesão: condições gerais dos contratos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972. p. 9.

¹⁶ MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002. p. 19.

¹⁷ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 57.

imponham a observância da boa-fé objetiva como novo paradigma de relacionamento contratual¹⁸.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), ao regulamentar o contrato de adesão, visa a estabelecer essa equivalência entre as partes, oferece proteção ao aderente, tendo em vista as reais peculiaridades dos papéis desempenhados na sociedade contemporânea.

Assim também entende Cláudia Lima Marques:

“À procura do equilíbrio contratual, na sociedade de consumo moderna, o direito destacará o papel da lei como limitadora e como verdadeira legitimadora da autonomia da vontade. A lei passará a proteger determinados interesses sociais, valorizando a confiança depositada no vínculo, as expectativas e a boa-fé das partes contratantes”¹⁹.

O art. 54 do mencionado diploma legal define o contrato de adesão e seus parágrafos estabelecem certas regras protetivas.

Preceitua referida lei que *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.*

¹⁸ RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. *Arbitragem nas relações de consumo*. Curitiba: Juruá, 2006. p. 150.

¹⁹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 175.

Os §§ 3º e 4º desse mesmo dispositivo estabelecem que os contratos de adesão escritos devem ser redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

As cláusulas que impliquem limitação de direito do consumidor devem ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

Nessa perspectiva, assim ensina Custódio da Piedade Ubaldino Miranda:

“O conhecimento a que se refere não é apenas a informação do que no contrato se contém, mas também sua compreensão²⁰”.

O Código Civil de 2002, nos art. 423 e 424, também trata do contrato de adesão, procurando proteger o aderente. O art. 423 expressamente dispõe que quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, deve-se adotar a interpretação mais favorável ao aderente. É a interpretação *contra proferentem*, ou seja, em desfavor de quem a proferiu²¹.

Desse modo, para que o contrato de adesão seja levado a termo é fundamental que o aderente compreenda o conteúdo de todas as cláusulas apresentadas, o que compreende o direito à informação adequada e prévia a respeito do real conteúdo do negócio jurídico com ele entabulado.

²⁰ MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002. p. 89.

²¹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 63.

3. Responsabilidade nas relações de consumo num mundo globalizado

O contrato de adesão, como explicado anteriormente, possui como característica a impossibilidade de discussão dos termos e do conteúdo das respectivas cláusulas, pois o aderente manifesta sua aceitação sem a possibilidade de modificá-las²².

Esse tipo contratual, como também já destacado, tornou-se inerente à sociedade da informação, objetivando dar rapidez e segurança ao processo de circulação e distribuição de produtos e serviços, privilegiando a posição contratual exercida pelo fornecedor, o qual elabora as cláusulas do contrato de adesão, em detrimento do aderente, que apenas as aceita²³.

Essa massificação e despersonalização contratual da era do consumo impôs um novo paradigma: a boa-fé. Isto é, a conduta que leva em consideração o outro, o fim que se visa na contratação²⁴.

É certo afirmar que a boa-fé possui origem bastante antiga e teve ampla aplicação, sob diferentes perspectivas e enquadramentos, dispostos pelo direito antigo e trazidos aos nossos dias. Ademais, não se deve olvidar o fato de que o direito brasileiro, tradicionalmente inspirado no sistema franco romano germânico, adotou por bom tempo o princípio da boa-fé subjetiva como parâmetro de interpretação do contrato.

²² LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 105.

²³ Cf. RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. *Arbitragem nas relações de consumo*. Curitiba: Juruá, 2006. p. 149.

²⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 64.

Coube ao diploma protetivo e de defesa do consumidor, em primeiro lugar, realmente tratar de maneira mais ampla da boa-fé objetiva, princípio este que acabou sendo eleito pelo legislador civil de 2002, que a prevê como parâmetro tanto para os negócios jurídicos em geral (art. 112 CCB) como para os contratos (art. 421 CCB).

É indispensável observar, ainda, que o macrossistema civil adotou a teoria da confiança para tratar do negócio jurídico em geral, modificando-se a redação do erro, como vício de consentimento, a partir da teoria do Código Civil Italiano de 1942, que consagrou a *reconhecibilidade* do equívoco da vítima, pela outra parte.

Tais ambientes (a teoria da confiança para fundamentar o negócio jurídico e o princípio da boa-fé objetiva, como parâmetro indispensável de utilização para os negócios jurídicos em geral, incluindo-se evidentemente o contrato, como categoria jurídica insubstituível), modificou substancialmente a compreensão até então adotada no direito privado brasileiro, abrindo novas perspectivas interpretativas do negócio jurídico, com maior influência germânica que francesa.

Trata-se de entendimento adotado também pela doutrina estrangeira. Nesse sentido, conforme salienta Richard A. Spinello: “this rights-based approach to ethics focuses on the need to respect individual’s legal, moral, and contractual rights as the basis of justice and fairness²⁵”.

²⁵ SPINELLO, Richard A. *Cyberethics: morality and law in cyberspace*. 2. ed. Mississauga; London: Jones and Bartlett Publishers International, 2003. p. 14.

Nesse cenário é aprovado o Código de Defesa do Consumidor, que atribui ao contrato uma função social, e assim institui uma nova principiologia que enaltece a justiça contratual, limita a autonomia da vontade e impõe a observância da boa-fé objetiva como novo paradigma de relacionamento contratual²⁶.

Aliás, dos princípios contratuais, justamente com o princípio da boa-fé é que exsurge o *princípio da confiança*, havendo entre eles genuína *relação de complementariedade*, pois *a proteção da confiança se dá por meio do que muitos denominam "tutela das expectativas"*²⁷.

Ora, *confiar em termos negociais é esperar, entregar-se para que uma situação se concretize em seu próprio benefício. O confiante pode até cooperar, mas não como benefício ao outro. Seria como dizer, guardadas as devidas proporções: o solidarismo genuíno existe na boa-fé, a satisfação do interesse na confiança*²⁸.

Deve-se deixar claro que nem todo contrato de adesão é um contrato de consumo, assim como nem todo contrato de consumo é um contrato de adesão. Ainda assim, é verdadeiro afirmar-se que a maioria dos contratos de adesão envolve relações consumeristas, bem como a maioria dos contratos de consumo é celebrada por meio de contratos de adesão²⁹.

²⁶ RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. *Arbitragem nas relações de consumo*. Curitiba: Juruá, 2006. p. 150.

²⁷ SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo:Atlas, 2012, p., 148.

²⁸ SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo:Atlas, 2012, p., 149-150.

²⁹ SANTOS, Thiago Rodovalho dos. *Cláusula arbitral nos contratos de adesão: contratos de adesão de consumo, contratos de adesão civis, contratos de adesão empresariais*. São Paulo: Almedina, 2016. p. 64.

4. Conclusão

A atual sociedade da informação caracteriza-se pela agilidade e efemeridade; com a interconexão transnacional, os negócios são concretizados rapidamente.

As relações privadas assumiram uma conotação massificada e, com isso, substitui-se a contratação individual pela coletiva. Os contratos passaram a ser uniformizados e firmados sem negociação prévia.

Nesses contratos, os quais são denominados de adesão, as partes interessadas aceitam em bloco as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo a uma situação contratual previamente definida em seus principais termos. O consentimento, assim, manifesta-se como simples aceitação a conteúdo preestabelecido da relação jurídica.

Diante dessa situação, os métodos massificados de contratação exigem princípios protetivos que enalteçam a justiça contratual.

O Código de Defesa do Consumidor cumpre essa função social, cujo valor fundante é o solidarismo contratual, estabelecendo regras protetivas para o aderente nas relações de consumo³⁰.

³⁰ SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo: Atlas, 2012, com ênfase para a parte segunda. E, ainda, do mesmo autor, *Solidarismo Internacional e Constitucional: Em defesa do Estatuto de Erradicação da Pobreza*. In: *Direito Constitucional Contemporâneo: Homenagem ao Professor Michel Temer*. Quartier Latin: São Paulo, 2012.

O Código Civil de 2002, por sua vez, estabelecem regras protetivas para os contratos de adesão em geral.

Frise-se que nem todo contrato de adesão é um contrato de consumo, bem como nem todo contrato de consumo é um contrato de adesão. Apesar disso, grande parte dos contratos de adesão envolve relações de consumeristas, e a maioria dos contratos de consumo é celebrada por meio de adesão.

Os contratos de consumo, de adesão ou não, são disciplinados especificamente pelo Código de Defesa do Consumidor, que considera a condição de vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor.

Sendo assim, nota-se que nos contratos de adesão, e mesmo nos contratos de consumo, deve observar as exigências expostas pelo Código de Defesa do Consumidor, destacando-se os princípios da boa-fé e da confiança contratual, os quais devem nortear todas as relações negociais.

5. Referências bibliográficas

GOMES, Orlando. *Contratos*. 24. ed.; atualização e notas de Humberto Theodoro Júnior. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

GOMES, Orlando. *Contratos de adesão: condições gerais dos contratos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.

LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. *Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet*. São Paulo: Atlas, 2009.

LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*, Rio: Rio, 1982.

MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002.

REZZÓNICO, Juan Carlos. *Contractos con clausulas predispuestas*. Buenos Aires: Astrea, 1996.

RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. *Arbitragem nas relações de consumo*. Curitiba: Juruá, 2006.

SENISE LISBOA, Roberto. *Confiança contratual*. São Paulo: Atlas, 2012.

SENISE LISBOA, Roberto. *Contratos difusos e coletivos - a função social do contrato*. São Paulo: Saraiva, 2012.

SENISE LISBOA, Roberto. *Solidarismo Internacional e Constitucional: Em defesa do Estatuto de Erradicação da Pobreza*. In: *Direito Constitucional Contemporâneo: Homenagem ao Professor Michel Temer*. Quartier Latin: São Paulo, 2012.

SPINELLO, Richard A. *Cyberethics: morality and law in cyberspace*. 2. ed. Mississauga; London: Jones and Bartlett Publishers International, 2003.

THEODORO Júnior, Humberto. *Curso de direito processual civil: procedimentos especiais*. 51. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. 2.