



CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR CESREI - LTDA
CESREI FACULDADE
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

HIGOR BATISTA FERREIRA

**COMPORTAMENTOS DOS CONSUMIDORES: DANOS CAUSADOS
PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CONSUMO**

Campina Grande - PB
2023

HIGOR BATISTA FERREIRA

**COMPORTAMENTOS DOS CONSUMIDORES: DANOS CAUSADOS
PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CONSUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso(Artigo)
apresentado à Coordenação do Curso
de Bacharelado em Direito da Cesrei
Faculdade, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Direito,
pela referida instituição.

Orientador: Diego Araújo Coutinho

Campina Grande - PB

2023

F383c Ferreira, Higor Batista.
Comportamentos dos consumidores: danos causados pelas cláusulas abusivas nos contratos de consumo / Higor Batista Ferreira. – Campina Grande, 2023.
29 f.

Artigo (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade – Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2023.
"Orientação: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho".
Referências.

1. Direitos do Consumidor. 2. Comportamento do Consumidor.
3. Contratos de Consumo – Cláusulas Abusivas. I. Coutinho, Diego Araújo.
II. Título.

CDU 346.548(043)

HIGOR BATISTA FERREIRA

**COMPORTAMENTOS DOS CONSUMIDORES: DANOS CAUSADOS
PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CONSUMO**

Aprovado em: 13/12/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Diego Araújo Coutinho – CESREI
Orientador

Prof.^a Dr.^a Cosma Ribeiro De Almeida – CESREI
1^a Examinadora

Prof.^a Dr.^a Andréa Silvana Fernandes de Oliveira – CESREI
2^a Examinadora

AGRADECIMENTOS

“Combati o bom combate, terminei a corrida, guardei a fé. Agora me está reservada a coroa da justiça, que o Senhor, justo Juiz, me dará naquele dia; e não somente a mim, mas também a todos os que amam a sua vinda.” (2 Timóteo 4: 7-8). Assim foi toda a minha trajetória, um constante processo de batalha, cansaço e muito suor isso pelo desejo de vencer e evoluir. Se hoje tenho bons frutos isso é graças ao meu esforço, é porque não desiste, mesmo com vários motivos, tive muito incentivo, coragem, experiência e conhecimento daqueles que estiveram ao meu lado, e é a eles que deixo meus sinceros agradecimentos.

Primeiramente a Deus, minha base de toda minha caminhada que sempre esteve comigo todos os dias. Ele que sempre me fortaleceu e guiou-me.

A minha esposa, Brenda Daniela, por toda ajuda, todo carinho, paciência, amor e pelo incentivo diário, esteve comigo desde o início dessa caminhada. Você foi fundamental em todos os aspectos!

A minha mãe, Sidinalva, pessoa que desde o princípio sempre acreditou em mim, me incentivou e fez o possível para me ver chegar a essa formação. Obrigada pelo apoio e o amor incondicional demonstrado, e ao meu pai Humberto que mesmo não tendo acompanhado minha trajetória em vida sei que está feliz me vendo junto ao pai celestial.

Aos meus irmãos, Hugo e Hudson, meus avós maternos Severino e Elza e avós paterno Ismael e Valdete, tias e tios e a todos meus amigos e colegas que, de forma direta ou indireta, contribuíram para minha formação.

Ao Prof^a. Diego Coutinho, pelos ensinamentos e orientação, assim como todos aqueles professores que passaram pelo meu caminho. Obrigada pela dedicação e conhecimento compartilhado. Comigo levo um pouco de cada um de vocês!

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	10
3 DANOS AOS CONSUMIDORES	13
4 OS IMPACTOS DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO CONTRATUAL	19
5 MUDANÇAS NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS PÓS COVID-19.....	21
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27

COMPORTAMENTOS DOS CONSUMIDORES: DANOS CAUSADOS PELAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE CONSUMO

FERREIRA, Higor Batista¹
COUTINHO, Diego Araújo²

RESUMO

Na atualidade, é comum a ocorrência de práticas abusivas nos contratos de consumo. Este fenômeno decorre, principalmente, de alguns fatores que tornam o consumidor mais vulnerável a vivenciar este tipo de situação, a exemplo do comércio eletrônico e da falta de clareza no estabelecimento das cláusulas contratuais. Apesar do fato de algumas jurisdições imporem sanções legais às empresas que praticarem tal ato, são numerosos os danos sofridos pelos consumidores. A ampliação do uso do comércio eletrônico, especialmente em virtude do pós-pandemia da COVID-19, mudou não só o comportamento dos consumidores, aumentando o volume de compras virtuais, mas também modificou a relação das empresas e dos comércios em relação à apresentação dos termos e cláusulas de contrato mediante aquisição de produto ou contratação de serviço. O presente trabalho teve como objetivo geral investigar os fatos decorrentes da falta de informação no ordenamento jurídico, buscando identificar se existem normas que atendam às necessidades de garantia da segurança e proteção das relações de consumo. Para tanto, partiu-se de uma abordagem qualitativa, através de pesquisa bibliográfica artigos e matérias jornalísticas acerca do tema abordado. Identificou-se que grande parte dos consumidores acaba vivenciando, por vezes sem saber, cláusulas abusivas em um contrato devido ao hábito de acatar os termos e condições sem, de fato, lê-los. Diante do desgaste existente ao se identificar cobranças e/ou cláusulas abusivas, a mediação foi identificada como uma estratégia possível para resolução dos casos conflituosos entre empresas e consumidores.

Palavras-chave: Legislação. Direitos. Relação. Vulnerabilidade.

¹Graduando do 10º período do Curso Bacharelado em Direito do Centro de Educação Superior Cesrei. higor.pm13@gmail.com

²Professor mestre orientador do trabalho. e-mail: diegocoutinho@cesrei.edu.br

¹Graduando do 10º período do Curso Bacharelado em Direito do Centro de Educação Superior Cesrei. higor.pm13@gmail.com

²Professor orientador

ABSTRACT

Nowadays, abusive practices in consumer contracts are common. This phenomenon stems mainly from a number of factors that make consumers more vulnerable to this type of situation, such as e-commerce and the lack of clarity in establishing contractual clauses. Despite the fact that some jurisdictions impose legal sanctions on companies that commit such acts, the damage suffered by consumers is numerous. The increase in the use of e-commerce, especially in the wake of the COVID-19 pandemic, has not only changed consumer behavior, increasing the volume of virtual purchases, but has also changed the relationship between companies and businesses regarding the presentation of contract terms and clauses when purchasing a product or contracting a service. The general aim of this study was to investigate the facts arising from the lack of information in the legal system, seeking to identify whether there are rules that meet the need to guarantee the safety and protection of consumer relations. To this end, a qualitative approach was adopted, using bibliographical research of articles and newspaper articles on the subject. It was found that most consumers end up experiencing unfair clauses in a contract, sometimes without knowing it, due to the habit of accepting the terms and conditions without actually reading them. In view of the wear and tear caused by identifying abusive charges and/or clauses.

Keywords: Legislation. Rights. Relationship. Vulnerability.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo geral de investigar no ordenamento jurídico, fatos que decorrem sobre desconhecimento de informações e existência de normas que atendem à necessidade para garantir segurança e proteção nas relações de consumo. Foram definidos objetivos específicos como apresentar o desenvolvimento da relação de consumo e o conceito de comércio, analisar a abordagem que o Código de Defesa do Consumidor traz sobre o Direito dos Consumidores e discutir sobre a vulnerabilidade do consumidor.

Por situações que se assemelham às muitas práticas em que os consumidores se encontram é devido à abusividade de alguma cláusula contratual, é uma pauta que deve-se ter bastante atenção pelos órgãos competentes. Porque, infelizmente, algumas pessoas usam intenções maliciosas e muitos consumidores não têm conhecimento para se envolverem em uma situação contratual e devido a falta de conhecimento acaba se deparando com comportamentos ilegais e, infelizmente, os consumidores são prejudicados na maioria das vezes. Acaba que muitos da parte lesada não procuram ajuda, alguns dos motivos é que nosso sistema jurídico é um pouco lento nas tratativas das causas, em última análise, o consumidor muitas vezes desiste do seu direito pois esse tempo equivale a custos processuais e fora que se torna cansativo ao consumidor. Há também casos em que os fornecedores utilizam outras formas para tentar enganar os consumidores. Muitas pessoas não têm conhecimento da importância da leitura de um termo que concorda, deixando claramente esse grupo de pessoas mais vulneráveis.

Primeiramente são abordadas algumas situações onde pela falta de conhecimento normativas por parte dos consumidores e fornecedores acabam deixando abrir espaço para pessoas ou empresas praticarem atos abusivos contra o consumidor seja ela de boa ou má-fé.

Segundo, existe um desequilíbrio entre as duas partes pois o fornecedor tem uma vantagem, seja em termos de solidez financeira, informação sobre produtos ou serviços, ou mesmo poder legal. Assim o contrato juntamente com suas cláusulas é reconhecido por quem o elabora. As questões de abuso surgem quando a execução deste contrato, o seu conteúdo ou mesmo a sua forma, prejudica o interessado, geralmente o consumidor.

As disposições gerais da Lei são regras para analisar a conduta, mas não definem o que é conduta. É regra geral que o executor nomeado, como único representante do bom comportamento, determine sempre qual é o comportamento adequado no contexto das circunstâncias específicas, ou seja, qual o comportamento que se espera dos cidadãos nestas circunstâncias e nesta relação. Esta decisão é tomada pelo operador com a finalidade de proteger o valor da norma. Estabelecidas as regras de conduta para a situação, o juiz as avaliará com base na conduta efetivamente ocorrida.

Por fim, analisamos os danos que se tornam a causa mais comum de disputa em nosso sistema jurídico. O abuso contratual prejudica ambas as partes, sendo que a parte mais vulnerável será a mais afetada. Um dos efeitos mais comuns do abuso contratual são as perdas financeiras, a cláusulas que trazem taxas ocultas, juros elevados ou condições contratuais deficientes, que levam à perda de bens ou propriedades ou, em alguns casos, à geração de perdas financeiras para a parte mais vulnerável.

Para tanto, neste presente artigo utiliza-se como metodologia de pesquisa bibliográfica, baseado na existência de textos, artigos, periódicos que discutem o tema proposto, fatos decorrentes da falta de informações e padrões que atendam às necessidades de manutenção de relacionamentos seguros e confiáveis.

Em meados de 2015, com mais de 90 milhões de ações no Judiciário, a principal causa dessa situação é o conflito entre fornecedores e consumidores que poderia ter sido evitado, por isso é importante destacar que se houvesse uma maneira resolver o conflito de forma rápida e justa teria sido benéfico para ambas as partes, pois teriam tido uma resolução mais rápida e equitativa e, claro, evitando questões antigas. Como é do conhecimento geral, a resolução judicial de conflitos é uma alternativa ao litígio que envolve a participação de um terceiro objetivo que facilita às partes num litígio chegarem a um acordo que seja mutuamente aceitável. A mediação judicial é um procedimento que pode ser empregado em diversas áreas jurídicas. Além de ser um método de justiça reconhecido e popular em todo o mundo.

Em nosso ordenamento jurídico, a lei número 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) está em vigor há 33 anos. Este código, denominado Lei de Proteção ao Consumidor nos EUA, tem como objetivo proteger, prevenir, salvaguardar e garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados

quando comparados aos do fornecedor. Busca-se um equilíbrio entre as duas partes, o relacionamento é considerado saudável e seguro para ambas as partes.

2 CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A relação contratual tem como premissa o princípio da autonomia e igualdade, mas em uma relação de consumo existe uma diferença entre consumidor e fornecedor, há um desequilíbrio porque o fornecedor sempre terá uma vantagem independentemente de ter poder financeiro, informações sobre o produto ou serviço, ou mesmo a lei. O contrato e seus termos são, portanto, sancionados pelo redator. As questões de abuso surgem quando a execução deste contrato, o seu conteúdo ou mesmo a sua forma, trazendo um prejuízo a parte interessada, o consumidor.

Já definida no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor:

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

[...]

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

A ideia de abusividade é parte integrante da lei do Código do Consumidor. Ele atravessa as três áreas principais sujeitas à regulamentação: empreendimentos comerciais, publicidade e contratos, proibindo esses que pratiquem tais atos considerados abusivos.

Para descrever o abuso, o vocabulário de danos significativos e inevitáveis, imprudência e falta de preocupação com os consumidores. Primeiramente, as cláusulas seriam considerada agressiva que levaria o consumidor a um dano que poderiam lhe ocasionar sérios problemas significativos seja moral ou material, das quais fosse incapaz de se libertar.

Diferente do código civil, relação contratual se pressupõem pela autonomiaentre as partes e princípio da igualdade, entretanto no CDC existe uma peculiaridade pois esse consumidor é considerado vulnerável e hipossuficiente, logo existe um desequilíbrio entre as partes pois o fornecedor terá vantagem seja ela no poderio econômico, de informações sobre produto ou serviço e até mesmo jurídico. Assim o contrato juntamente com suas cláusulas é reconhecido por quem o elabora. Questões

abusivas surgem quando esse contrato é realizado junto com seu conteúdo ou até mesmo sua forma prejudica a parte interessada geralmente o consumidor.

As cláusulas abusivas não se restringem aos contratos de adesão, mas cabem a todo e qualquer contrato de consumo, escrito ou verbal, pois o desequilíbrio contratual, com a supremacia do fornecedor sobre o consumidor, pode ocorrer em qualquer contrato, concluído mediante qualquer técnica contratual. O CDC visa a proteger o consumidor contra as cláusulas abusivas *tout court* e não somente o aderente do contrato de adesão. (NERY JUNIOR et al., 2011, p. 570)

Nosso Código não pretendeu categorizar o abuso através de uma explicação detalhada; em vez disso, criou uma lista e colocou duas cláusulas gerais no meio da declaração que identificavam situações abusivas: a cláusula geral de lesão enorme e a cláusula geral de boa fé.

A cláusula geral da Lei é uma regra que vai analisar o comportamento, mas não define o que é comportamento. É uma regra geral que designa o executor como único representante do bom comportamento, estabelecendo sempre, caso a caso, qual a conduta adequada, ou seja, qual o comportamento que se espera do cidadão, nestas situações e nesta relação. Esta determinação é feita pelo operador com base no objetivo de proteger o valor da norma. Uma vez estabelecida a regra de conduta para a situação, o juiz irá avaliá-la em relação ao comportamento que realmente ocorre. A discrepância entre o comportamento real e o comportamento esperado, levará ao conhecimento da ilegalidade desse comportamento.

Consequência dessas cláusulas abusivas que determinam obrigação *hostis*, por conta da desigualdade que existe na relação de consumo e por desrespeitar o princípio de boa-fé não terá efeito, deixando claro que a nulidade dessas cláusulas não vai invalidar o contrato por completo se caso o restante do conteúdo seja justo para ambas as partes.

Assim, a mais abalizada doutrina e atual jurisprudência, com os olhos postos no presente, têm decidido em casos tais que, cláusulas como essa do instrumento havido entre as partes ostentam-se indisfarçavelmente ineficazes e sequer possível o seu aproveitamento. (STJ – AG Nº 170.699 –MG (97/0088907-6)

Conflito de Competência. Competência Territorial. Foro de Eleição. Cláusula Abusiva O juiz do foro escolhido em contrato de adesão pode declarar de ofício a nulidade da cláusula e declinar da sua competência para o juízo do foro do domicílio do réu. Prevalência da norma de ordem pública que define o consumidor como hipossuficiente e garante sua

defesa em juízo. (STJ, Processo N°: 21540, Órgão: Segunda Seção, Relator: Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJ-24/08/1998)

Competência. Código de Defesa do Consumidor. Cláusula de eleição de foro. Contrato de adesão. Cláusula de eleição de foro, em contrato de adesão, de que resulta dificuldade para a defesa do réu. Tratando-se de ação derivada de relação de consumo, em que deve ser facilitada a defesa do direito do consumidor (Art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor), impende considerar como absoluta a competência do foro do domicílio do réu, não se exigindo, pois, exceção de incompetência. Conflito conhecido (S.T.J. - 2ª Seção - j. em 13.05.1998, DJU de 16.11.98).

As cláusulas contratuais abusivas têm um impacto significativo nas relações de consumo, estas cláusulas afetam muitas vezes negativamente a parte mais vulnerável, o consumidor. Estas cláusulas, quando presentes em contratos de consumo, podem levar a desequilíbrios de poder significativos, as empresas podem impor condições unilateralmente, proibir os direitos dos consumidores ou utilizar uma linguagem complexa e obscura para interpretações erradas. Estas práticas violam os princípios básicos de justiça e igualdade nos acordos contratuais. Como resultado, reconhecer e proibir cláusulas contratuais abusivas é crucial para proteger os direitos e interesses dos consumidores, garantindo que os contratos se baseiam na honestidade, na justiça e no cumprimento das leis do consumidor.

Dessa forma a jurisdição atua para trazer um equilíbrio deixando claro que não será possível acordo que traz uma desvantagem contra quem tem uma obrigação. Fornecedores deve no ato da criação de seus contratos trazer cláusulas transparentes, sem linguagem obscuras de modo que consumidores entendam com facilidade seus direito e obrigações, não podem obrigar que renuncie direitos fundamentais ou até mesmo ceder proteções legais, casos de transferir responsabilidade que é de sua obrigação de cumpri-las como por exemplo garantia de produto ou serviço são comuns em relações de consumo. Respeitando as questões terão um contrato justo, deixando as relações comerciais saudáveis e confiáveis.

O consumidor tem o seu direito resguardado pelo CDC fazendo com que as questões em debate no contrato sejam nulas caso comprovado a sua abusividade, onde se por acaso o texto dá vantagem excessivamente ao fornecedor com resultado de sanções legais para empresa que o cometer gravemente essa abusividade.

Os acordos contratuais abusivos nos contratos de consumo são um tema significativo no domínio do direito do consumidor. Estas cláusulas podem, como foi visto, abranger uma variedade de práticas injustas e a sua presença nos contratos de

consumo pode levar a consequências negativas para os consumidores. Exemplos comuns de termos contratuais inadmissíveis incluem a fixação de taxas exorbitantes, a omissão de direitos legais fundamentais, a limitação de opções de recurso em caso de problemas e a falta de descrição dos termos ou condições.

Para combater cláusulas contratuais abusivas, muitas jurisdições impõem sanções legais às empresas que utilizam estes termos e permitem que os tribunais declarem tais termos inválidos. Além disso, muitas agências reguladoras e agências de proteção ao consumidor monitoram e fazem cumprir as leis de proteção ao consumidor por parte das empresas

A existência de cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo é uma questão básica no domínio do direito do consumidor, e a sua identificação e repressão são cruciais para garantir a equidade e justiça dos contratos de consumo e proteger os direitos do consumidor. A presença de cláusulas contratuais injustificadas pode conduzir a litígios, o que pode afetar a vida quotidiana dos consumidores e a economia em geral. As leis de defesa do consumidor em muitos países proíbem ou limitam a inclusão destas declarações nos contratos de consumo. Tenta garantir que os consumidores tenham oportunidades legítimas e iguais nas negociações comerciais, promove a transparência, a igualdade e a prevenção do engano. Contratos de consumo precisam ser cumpridos todos os dias, e existe uma velocidade por conta da globalização cada vez mais rápida. Devido à necessidade de rapidez, a maioria dos contratos assinados no mundo são para adesão, responsável por aproximadamente 90% dos contratos de consumo que executam praticidade e flexibilidade. Porém, esse tipo de contrato não envolve discussões do lado do consumidor apenas deve aceitar todos os termos nele implícitos, fazendo o consumidor uma peça mais frágil dessa relação. Outro fato importante destaca-se entre as mesmas ideias a situação em que os consumidores não têm opção a não ser aceitar o que foi imposto.

3 DANOS AOS CONSUMIDORES

“Consumidores, por definição, somos todos nós” - Jhon F. Kennedy, frase usada pelo presidente americano no Congresso dos Estados Unidos no ano de 1962, exatamente no dia 15 de março, que foi reconhecida pela ONU no ano de 1985, conhecida como Dia Mundial dos Direitos do Consumidor. O presidente norte

americano ressaltou proteção dos direitos em especial à segurança e informação, direito à escolha e atendimento pós-venda.

A lesão é a principal causa de embate no nosso ordenamento jurídico. O abuso contratual causa diversos danos às partes, especialmente à parte desfavorecida. Uns dos principais danos que o abuso nas cláusulas contratuais pode causar, primeiro uma desvantagens financeiras onde o abuso contratual pode fazer com que uma parte perca dinheiro injustamente, por meio de taxas ocultas, juros exorbitantes ou termos contratuais desfavoráveis, com isso acaba pode levar a perda de bens ou propriedades, onde em alguns contratos podem resultar nesse tipo de perda seja ela uma casa, um veículo ou até mesmo investimento, gerando um danos financeiros claro à parte mais vulnerável. Dessa forma existe um grande impacto emocional e estresse aos consumidores, causando-lhe ansiedade e outros efeitos emocionais negativos. Estudos apontam que e alertam que:

Estresse pode tomar diferentes formas e contribuir para sintomas de doenças. Os sintomas mais comuns incluem dor de cabeça, distúrbios do sono, dificuldade de concentração, temperamento explosivo, estômago perturbado, insatisfação no trabalho, moral baixo, depressão e ansiedade. Tanto o estresse de curto quanto o de longo prazo podem ter efeitos sobre o seu corpo. Estresse dispara mudanças no organismo e aumenta a probabilidade de ficar doente. Ele também piora problemas de saúde já existentes. Estresse pode ter influência nos seguintes problemas: dor de cabeça, dificuldade para dormir, constipação, diarreia, irritabilidade, falta de energia, falta de concentração, comer demais ou não comer, raiva, tristeza, maior risco de acessos de asma e artrite, tensão, cólica estomacal, inchaço do estômago, problemas de pele (como urticária), depressão, ansiedade, ganho ou perda de peso, problemas no coração, pressão alta, síndrome do intestino irritado, diabetes, dor nas costas e/ou pescoço, menor apetite sexual e dificuldade de engravidar (Goiás, 2019).

O acesso ao crédito quando exatamente um contrato abusivo envolve uma dívida, caso o não cumprimento dos termos presente no contrato claramente vai prejudicar o histórico de crédito da parte afetada, causando dificuldade em transações financeiras futuras. Esta é uma grande preocupação. Abusar de um contrato de crédito pode causar uma dívida onde no decorrer do tempo pode impactar negativamente no histórico de crédito, contudo vai tornando-o menos atraente para os credores e dificultando o acesso seja de um novo empréstimo ou cartão de crédito, pesquisas apontam que:

Os juros abusivos representam taxas desproporcionalmente altas que são aplicadas em empréstimos, financiamentos e cartões de crédito. Essas taxas excessivas implicam que o valor total pago pelo consumidor ao final de um contrato pode acabar sendo exorbitantemente maior do que o montante originalmente acordado (Filho, 2023).

Com isso pode gerar até mesmo uma cobrança indevida, seja por uma má conduta ou engano. Isso pode ocorrer em diversas situações e é importante identificá-las e tratá-las corretamente. Os principais pontos são por conta de taxas ocultas, quando isso acontece é importante agir rapidamente logo ao se deparar com esse tipo de situações, pois a resolução tende ser mais fácil se indivíduo tomar medidas imediatas para contestar a acusação e procurar órgãos de regulação ou se por acaso seja necessário proteção ao consumidor.

Em nosso ordenamento jurídico, completou 33 anos de vigência da lei nº 8.078/1990 conhecida como Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), que traz regras com intuito de proteção, prevenindo, resguardando e garantindo o direito do consumidor onde é considerado vulnerável e hipossuficiente comparado com o fornecedor, buscando um equilíbrio entre as duas partes deixando a relação saudável e segura para ambas as partes.

A primeira parte do inc. I deve ser lida em conjunto com a segunda, ambas criando a exceção à regra do art. 25. A menção ao vício do produto e serviço (e não ao fato) na primeira sentença daquele inciso foi proposital, já que na frase subsequente apresentou-se a exceção, complementando seu sentido. O destaque apenas ao vício faz sentido justamente para deixar claro que a exceção atinge apenas o vício do produto e do serviço. Em outras palavras, o legislador inicialmente vetou a cláusula de não indenizar para os casos de fato e vício do produto ou serviço (art.25), mas depois excepcionou essa regra ao novamente mencionar a vedação do ajuste apenas às hipóteses de vício do produto ou serviço, como uma ressalva em seguida: se o consumidor for pessoa jurídica e a situação for justificável, caberá limitação da obrigação de indenizar (Pereira, 2015, p. 131)

O CDC foi um resultado da redemocratização de nosso país junto da Constituição Federal de 1988, que já previa a criação de uma norma para reger as relações de consumo cujo vínculo é formado seja através de uma compra ou contratação de um bem ou serviço, segurando a relação individual ou até mesmo

coletivos. Também foi criado com função de proteger os direitos dos consumidores, os cidadãos brasileiros podem recorrer ao PROCON onde o órgão público tem uma de suas características para mediar soluções de conflitos, sua atuação é de extrema importância na promoção de relações justas entre as partes e na garantia do cumprimento da lei. A sua existência ajuda a proteger os consumidores de práticas comerciais injustas e mantém a integridade e principalmente a confiança no mercado.

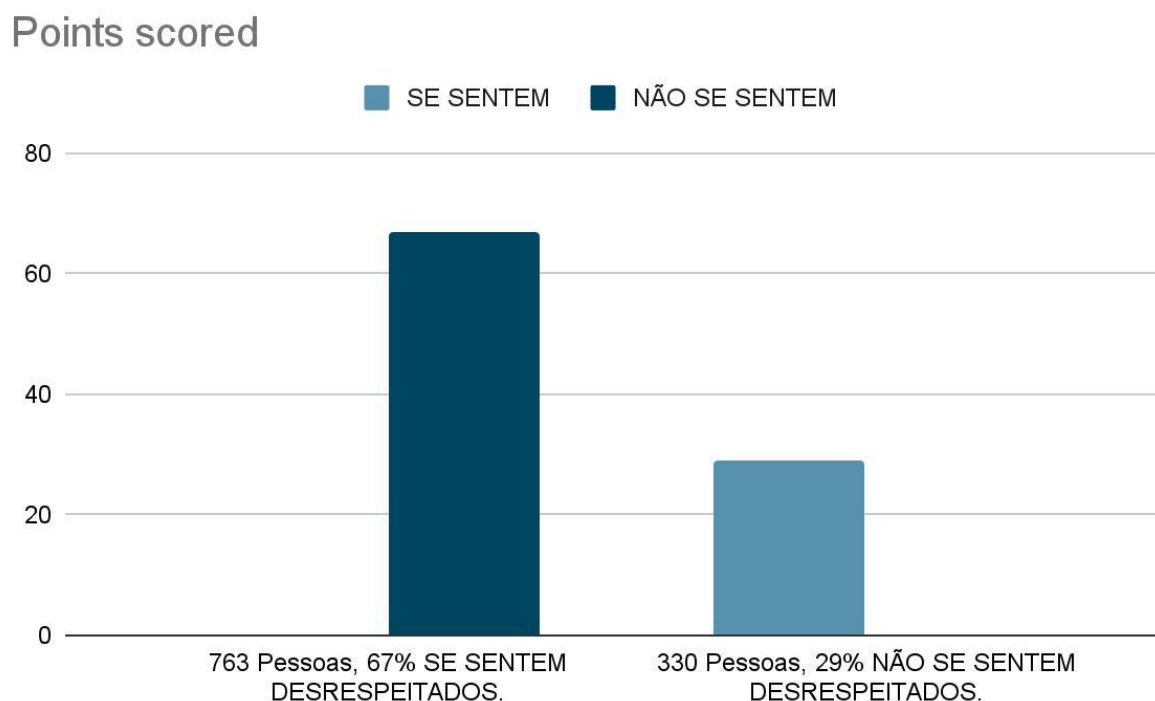
Dessa forma pode se evitar danos à reputação garantindo que não tenha uma imagem ou reputação negativa tendo vista que isso tem um grande impacto na vida dos consumidores, se o abuso contratual envolver um acordo comercial, a reputação e a imagem pública da parte lesada tendem a ser prejudicadas.

É importante ressaltar que a gravidade dos ferimentos causados por conta desse tipo de abuso contratual pode variar dependendo das circunstâncias. Sempre orientado que, se por caso esteja suspeitando está em uma situação que pode envolver um abuso contratual um aconselhamento jurídico para poder compreender melhor os seus direitos e opções legais evitando obviamente sérias lesões como foi abordado.

A DIGNIDADE HUMANA é a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para a vida saudável, para que tenha bem-estar físico, mental e social, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos (Sarlet, 2001).

Segundo análise grande maioria dos cidadãos brasileiros se sente desrespeitado pela fornecedores nas relações de consumo, uma pesquisa levantada pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) consultou em 436 cidades no período de dezembro e janeiro (Senado Notícias, 2021), período onde existe maior aquecimento com a relação ao fluxo de cliente cerca de 23,8% acima do habitual mensal, uma quantidade cerca de 1.140 moradores (E-commerce Brasil, 2014).

Figura 1 – Gráfico que ilustra a quantidade de pessoas que se sentem e não se sentem lesadas



Fonte: Adaptado de Senado Notícias (2021).

Dentro da pesquisa nos que se sente desrespeitado 17% é por cobrança indevidas, e ao todo foram perguntados como se sentem quando tem os direitos violados, a maioria disseram que são ofendidas, outros informaram que ficam triste, pois muitas das vezes são pegos despreparados. Para muitos a situação ficou pior após a pandemia. Obviamente as relações contratuais pós-pandemia tiveram em se adaptar e sujeitas a algumas alterações e desafios, pois após às alterações nas condições de mercado houve ajustes necessários que ocorreram durante a pandemia da COVID-19 (Senado Notícias, 2021).

Hoje no Brasil maior índice de reclamação se deve ao cartão de crédito, muitos dos consumidores no ato do contrato do serviço de crédito acaba apenas aceitando os termos disposto para ter o cartão de crédito, muitos não têm o costume de ler o que está concordando, talvez por ser um termo considerado de texto longo e extenso acabam dando credibilidade ao fornecedor e sem ter ciência daquilo concordado acaba em muito das vezes tendo “dor de cabeça” e em alguns casos, se não cumprir com a sua obrigação acaba não tendo razão quando vai reclamar da tal situação. E o

argumento utilizado pelo fornecedor será informado que o termo foi concordado pelo consumidor. Alguns casos eles acabam apenas aceitando ao invés de buscar ajuda para poder entender se aquilo que está sendo cobrado é válido ou não. O mercado vem cada dia mais se atualizado, sempre com inovação, Bancos financeiro moderno sem taxa e totalmente virtual sem burocracia e com simplicidade em seu manuseio vem dominando o mundo e o mercado.

O que é mais comum e conhecido hoje nesse sistema moderno é a famosa frase “Li e concordo com termos e condições” principalmente em serviços online, onde não dá outra opção para o consumidor, ele deve apenas aceitar ou pôr ao contrário não tem tal serviço prestado. A simples marcação sem conhecimento devido dará vantagem aos fornecedores pois dá entender que foi lido e ambos estão de acordo entende-se que o clicar em “Aceitar”, o usuário concorda implicitamente em cumprir os termos do contrato. Isto significa que, em caso de litígio, pode ser difícil para os consumidores argumentarem que não foi aceito termos, quem utilizam dessa prática no futuro pode ocasionar sérios problemas devido à falta de conhecimento pois muitos legisladores e juízes consideram que os acordos aceites são executáveis, mesmo que as partes não tenham lido o contrato. Isso destaca a necessidade de entender o que está sendo adotado.

Há pelo menos uma dualidade de sentidos em relação à palavra contrato, quais sejam a de operação econômica, que é o conteúdo substancial e real dos contratos, e, o de instituto jurídico. Pode-se dizer existir entre o segundo sentido e o primeiro uma relação de instrumento em relação ao conteúdo (Alvim, 1996, p. 25)

Sendo assim, cabe ao novo Código do Consumidor trazer as omissões claramente indicadas que causam grandes danos conforme o artigo 39, inciso V torna impossível aos fornecedores “fazer exigências aos consumidores” clara vantagem indevida.” O que é mais claro é que as cláusulas abusivas incluem: “Aqueles que obrigam os consumidores em desvantagem exagerada” (art. 51, IV, segunda hipótese). Basta dizer que a simples violação de uma equivalência já basta para ter contrato extinto.

4 OS IMPACTOS DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO CONTRATUAL

As cláusulas contratuais são consideradas um acordo que celebram entre duas ou mais pessoas, nela deve conter direito e deveres com clareza evitando um problema futuro no judiciário. Para Cordeiro (2000),

A idéia de tráfego negocial de massas permite entender, de modo impressionante, o aumento da actividade jurídica. As pessoas celebram, no seu dia-a-dia, inúmeros negócios de que dependem para uma coexistência inteiramente desprovida de particulares imprevistos. As empresas, por seu turno, concretizam as funções económicas que desenvolvem através de um fluxo contínuo de actos cuja eficácia é a sua própria actividade. Em termos psicológicos, sociológicos ou culturais, seria deslocado pretender encontrar, na antecâmara de cada um dos incontáveis negócios concretizados em cada momento, todo um processo de formação minimamente desenvolvido. A realidade decorre de modo diferente: os negócios formam-se e executam-se a um ritmo de todo incompatível com um esquema negocial que faculte aos intervenientes um consciente exercício das suas liberdades de celebração e de estipulação (p. 597).

Muito embora quando existe um meio de mediação sobre as questões em debate não sobrecarrega o sistema judiciário brasileiro, meados de junho de 2022 existia cerca de 80 milhões de processos em tramitação, o que deixa o sistema lento fazendo muitos dos processos serem cansativos, e por esse motivo dependendo do valor em questão muitos preferem não dar continuidade na demanda judicial.

Em meados do ano de 2015 época que existia mais de 90 milhões de ações no Poder Judiciário (Crepaldi; Goes, 2022), a maiores responsáveis desta situação é conflito entre fornecedores e consumidores que poderiam ser evitado, e logo vale ressaltar de extrema importância que se existir um meio de resolução de conflito vai ser bom para ambas as partes pois irão ter uma tratativa mais rápida e justa e claro evitando um acúmulo processual. Como se sabe, a mediação judicial de conflitos é um método alternativo de resolução de um embate que envolve a intervenção de um

mediador imparcial para ajudar as partes num litígio a chegar a um acordo mutuamente aceitável. A mediação judicial é um método que pode ser utilizado em diversas áreas do direito. Além de ser um método reconhecido e aceito por muitos sistemas judiciais em todo o mundo.

Proporciona às partes num litígio a oportunidade de cooperarem na procura de uma solução que satisfaça as suas necessidades e interesses, reduzindo ao mesmo tempo a carga sobre os tribunais. Contudo, a eficácia da mediação depende da sinceridade e da vontade das partes em se envolverem e cooperarem no processo de resolução de conflitos, com a redução de custo e tempo vem sendo um meio de alternativa e para muitos além de preservar a relação de ambas as partes.

A mediação é um de procura de acordo em que as pessoas envolvidas são ajudadas por um especialista que orienta o processo. A procura de acordo consiste num processo de negociação, directa ou indirecta, entre os interessados. O especialista, o mediador, ajuda os interessados na procura da zona de possível encontro de interesses que permita satisfazer os respectivos objetivos de forma adequada e que seja satisfatória para as partes (Sousa, 2002, pp. 19-20).

Procedimentos jurídicos e administrativos lentos têm muitas vezes graves consequências financeiras, emocionais e sociais. Os crescentes custos legais de litígios prolongados podem exceder a capacidade financeira de muitos indivíduos e empresas, levando a dificuldades financeiras ou mesmo à falência. Além disso, a incerteza e o estresse causados por demanda em embate prolongados podem ter um impacto negativo na saúde física e mental das partes, afetando não só o seu bem-estar pessoal, mas também as relações pessoais e profissionais. Em casos extremos, este estresse emocional pode levar à ansiedade, depressão e outros problemas de saúde relacionados. Além disso, disputas prolongadas podem prejudicar as relações entre famílias ou empresas, prejudicando a confiança e a cooperação entre as partes envolvidas. Um sistema jurídico lento também pode prejudicar a capacidade de fazer planos para o futuro, seja nas finanças ou profissional, a lentidão na resolução não afecta apenas as partes envolvidas. Também representa um fardo para todo o sistema judicial, atrasa a audiência de outros casos e impõe custos adicionais à administração da justiça. Isto, por sua vez, mina a confiança na justiça e no Estado de direito, levando a percepções de que o sistema é ineficiente e ineficaz.

Mediação é método de solução/ transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o

diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo (Motta Júnior et al., 2014, p. 39).

Dessa forma entende-se que vai evitar um dano para as partes pois a lenta resolução de questões, sejam elas legais, administrativas ou qualquer que seja o caso, pode ter essa série de consequências negativas para os indivíduos. Pode resultar em aumentos significativos nos em custos. Isso claro que inclui honorários advocatícios, custas judiciais e custos associados a tempo perdido. Esperar por longos períodos de tempo pode causar ansiedade e exaustão emocional. Todas as partes envolvidas podem ficar ansiosas, preocupadas ou mesmo frustradas devido à incerteza e aos atrasos. Visto isso entende-se que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação sendo assim suas preocupações em razão a essa vulnerabilidade, os consumidores têm muito com que temer quando se trata de perigos potenciais associados a um produto ou serviço.

Primeiro, preocupam-se com os riscos para a saúde e desejam que os produtos e serviços que utilizam sejam seguros e não causem problemas médicos. Além disso, existem preocupações significativas sobre perdas financeiras, incluindo cobranças indevidas, fraude ou preços injustos. Os consumidores também se preocupam com danos materiais, como produtos defeituosos que podem causar danos materiais. A privacidade é outra grande preocupação, com o receio de que os seus dados pessoais possam ser utilizados indevidamente. Os danos ao meio ambiente também preocupam os consumidores, associados a produtos ou práticas insustentáveis. Simplificando, os consumidores procuram produtos e serviços que sejam seguros, justos e que respeitem a sua saúde, finanças, privacidade, propriedade e ambiente.

5 MUDANÇAS NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS PÓS COVID-19

O mundo inteiro passou por um processo complexo e complicado, hoje em dia estamos em cenário que sofreu uma atualização, embora a sociedade não tinham muitas opções à não ser se adaptar ao novo sistema. A pandemia da COVID-19 teve um impacto profundo na economia global. As medidas de confinamento, a mobilidade

reduzida e o encerramento de empresas tiveram um impacto negativo na produção e no consumo.

O cenário pós-COVID-19 moldou de forma notável o comportamento dos consumidores, resultando em transformações profundas nos hábitos de compra e preferências. O comércio eletrônico se tornou uma característica proeminente, com consumidores optando por compras online devido a preocupações com segurança e conveniência. A digitalização generalizada também incentivou a inovação em experiências de compra, desde a realidade aumentada para visualização de produtos até sistemas de pagamento sem contato, refletindo uma preferência crescente por interações virtuais e eficientes.

O pós-pandemia trouxe uma ênfase renovada na saúde e sustentabilidade. Os consumidores mais propensos a escolher marcas que garantam padrões sanitários elevados e demonstrem responsabilidade social e ambiental. A busca por valor em meio à incerteza econômica persiste, impulsionando a conscientização dos consumidores em relação aos gastos e promovendo escolhas mais ponderadas. Em suma, a pandemia não apenas alterou o modo como os consumidores adquirem produtos, mas também influenciou as suas prioridades, destacando a importância da saúde, segurança e responsabilidade social nas decisões de compra pós-COVID.

Algumas indústrias foram mais afetadas do que outras. Por exemplo, as indústrias das viagens, do turismo, da hotelaria e do entretenimento enfrentam desafios significativos e um declínio acentuado na procura. Por outro lado, setores como tecnologia e comércio eletrônico tiveram crescimento. A pandemia acelerou a adoção da tecnologia e a transformação digital em muitos setores. As empresas devem adaptar-se rapidamente para responder às exigências de um ambiente de trabalho e consumo mais digital. Pois o comportamento do consumidor mudou com o aumento das compras online e maior foco na segurança produtos e serviços. O trabalho remoto tornou-se a norma em muitos setores, exigindo ajustes significativos nas práticas de gestão de pessoas e na infraestrutura tecnológica.

Vale ressaltar que à medida que a situação evolui, o mercado continua a se adaptar à nova realidade. As empresas ágeis e inovadoras têm mais hipóteses de se adaptarem a estas mudanças e de prosperarem face às adversidades. Além disso, a cooperação mundial e o apoio público continuam a desempenhar um papel fundamental na resposta à crise da COVID-19 e na recuperação econômica. Dados do estudo “O Comportamento do Consumidor Pós-Covid 2022”, feito pela agência Marco,

apontaram que 98% dos brasileiros passaram a comprar mais no e-commerce desde o início da pandemia (Fulgêncio, 2022).

Por conta dessa mudança existe uma situação que devemos ficar atento, no que estamos fazendo pelo celular, tivemos um aumento significativo de usuários de contas correntes digitais no Brasil estudos apontam que tivemos um crescimento de 61% contas. Com isso, é possível notar a forte tendência do consumidor em incorporar o digital no seu dia a dia", explica a Akamai Technologies (Exame, 2022). Um ponto que deve ficar atento é com famoso termos onde o usuários marcam que leram e concordaram com ele, esse termo é de extrema importância de ser lido antes de continuar com processo, analisando algumas informações próprias conclui que muitos usuário apenas concordaram com aquilo que lá estava escrito, porém muitos dessa não leem o termo, depois que acontece algo infelizmente muitos não têm razão pois concordaram. Ao contrário só poderá ser invalidado algo se infringir a norma e se for constatado abusividade nela.

Investigando algumas situações, muitas pessoas só deixam para se atentar a algo depois que sofrem algum dano financeiro seja ela com culpa ou não do consumidor, momentos como exemplo algumas operações da instituição como da "RASPA CONTA" onde se por acaso o consumidor ficar em dívida com deixando sua de cumprir com a sua obrigação, por ter concordado com termo de uso do cartão dá poderes ao banco para que retirem valor para cobrir parte ou total da dívida. Analisando alguns sites públicos que serve como meio de comunicação entre consumidores e empresas esse é um do ponto que existe mais queixa, porém o banco está resguardo e serve como argumento. Nesse tipo de situação cabe o consumidor correr atrás de seu direito e talvez mostrar que essa cláusula é abusiva.

Os "Termos e Condições" constituem um contrato vinculativo que rege a relação entre o Prestador de Serviços e o Cliente justo a pessoa que vai utilizar o serviço. A "Lei de Proteção dos Direitos do Consumidor" estipula que os contratos devem ser redigidos de forma clara e objetiva para facilitar a compreensão dos usuários, para que os consumidores compreendam plenamente o conteúdo do contrato que assinaram e para proteger os direitos e obrigações dos sujeitos do contrato.

Além disso, não basta simplesmente fornecer um contrato aos consumidores, mas também garantir que estes compreendem o seu conteúdo e a força vinculativa que confere. Portanto, é comum nesses contratos encontrar primeiro o resumo das

condições de uso e depois todo o contrato, que deve conter cláusulas de limitação de responsabilidade na transmissão de conteúdos de terceiros, destinadas a fornecer uma maior base jurídica.

Os Termos e Condições de Uso, muitas vezes chamados de "Termos de Serviço" ou "Contrato do Usuário", são documentos legais que estabelecem os direitos, responsabilidades e obrigações da parte que fornece um serviço ou produto e da outra parte que usa o serviço ou produto. Esses termos são a base para a maioria dos serviços online, aplicativos, sites e até mesmo produtos físicos que acompanham software ou serviços relacionados. Desempenham um papel importante na proteção dos interesses de todas as partes envolvidas.

a assinatura digital é o resultado de uma complexa operação matemática, que utiliza uma função digestora e um algoritmo de criptografia assimétrica, e tem, como variáveis, a mensagem a ser assinada e a chave privada do usuário (ambas vistas pelo computador como números) (MARCACINI, 2002, pp. 37-38)

Os termos e condições geralmente cobrem uma variedade de tópicos, incluindo privacidade, propriedade intelectual, limitações de responsabilidade, resolução de disputas, cancelamento de conta e muito mais. É importante que os Usuários leiam e compreendam estes Termos antes de utilizar os Serviços, pois eles estabelecem as regras e expectativas para o relacionamento entre o Prestador de Serviços e os Usuários. A não concordância com estes termos pode resultar na negação do acesso ao Serviço. É vital que as empresas e os prestadores de serviços mantenham os seus termos e condições atualizados e transparentes para garantir que cumprem as leis de proteção do consumidor e protegem os seus interesses. As alterações nos Termos serão normalmente comunicadas aos usuários por meio de uma notificação ou janela pop-up quando eles acessarem o Serviço e exigirem que usuário aceite os novos Termos ou opte por não usar o Serviço. Simplificando, os termos e condições são uma parte importante das transações e interações online, estabelecendo as bases para um relacionamento justo e seguro entre empresas e usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de abuso é parte mais integrante da Código do Consumidor. Atravessa as três áreas principais sujeitas a regulamentação: empresas comerciais, publicidade e contratos, e proibição de indivíduos. Para descrever o abuso utiliza-se o

vocabulário de significativo, evitável e falta de preocupação para com os consumidores. Primeiro, as cláusulas seriam consideradas agressivas, o que levaria o consumidor a uma situação que acarretaria problemas de natureza significativa, moral ou material, da qual não conseguiria escapar.

Foram apresentados por exemplo, os direitos à honra, à vida privada e à imagem pessoal, bem como a possibilidade de obter indenização por dano moral ou material pelo não cumprimento desses direitos, bem como obrigação da igualdade de emprego, a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, a liberdade de direitos violados por publicidade enganosa e abusiva, do acesso à justiça e aos órgãos judiciais e administrativos, direitos de inversão do ônus da prova a favor dos consumidores.

O objeto da pesquisa é a proteção das relações de consumo. Inicialmente, realizamos uma análise das vulnerabilidades dos consumidores e dos cuidados que ambas as partes devem tomar para manter um relacionamento saudável e evitar quaisquer repercussões que possam ocorrer caso o abuso seja comprovado.

Contrastando com o código civil, as relações contratuais são assumidas pela autonomia das partes e pelo princípio da igualdade, porém, no CDC há uma peculiaridade que diz respeito ao consumidor; este consumidor é considerado vulnerável e desprovido de poder, por isso, há um desequilíbrio entre as partes, o fornecedor terá vantagem se tiver poder sobre a economia, informações sobre o produto ou serviço, ou direitos legais. Os acordos contratuais abusivos têm um impacto significativo nas relações de consumo, estes acordos são muitas vezes prejudiciais para a parte mais vulnerável, o consumidor. Estas cláusulas, quando presentes em contratos de consumo, podem levar a desequilíbrios de poder significativos, as empresas podem impor condições unilateralmente, proibir os direitos dos consumidores ou utilizar linguagem complexa ou ambígua para interpretações erradas principais causas que gera essa abusividade. Estas práticas transgridem os princípios fundamentais de justiça e igualdade nos acordos contratuais. Como tal, reconhecer e proibir cláusulas contratuais inadmissíveis é crucial para salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores, garantindo que os contratos se baseiam na verdade, na justiça e no cumprimento das leis do consumidor.

Os danos são a causa mais comum de disputa em nosso sistema jurídico. O abuso contratual prejudica ambas as partes, sendo a parte mais afetada será a parte mais vulnerável. Um dos efeitos mais comuns do abuso contratual é a perda financeira,

isso em muitas das vezes por causa são taxas ocultas, juros elevados ou condições contratuais deficientes, que levam à perda de bens ou propriedades ou, em alguns casos, à geração de perdas financeiras para a parte mais vulnerável. Desta forma, os danos podem ser evitados garantindo que a reputação do contrato não seja afetada negativamente, isto porque a reputação e a imagem pública da parte lesada são normalmente prejudicadas por este tipo de contrato. É crucial reconhecer que o grau de gravidade da lesão associado a este tipo de abuso contratual depende do cenário. É sempre recomendável que, se você acredita que está em uma situação que pode envolver abuso contratual, procure aconselhamento jurídico para entender seus direitos e opções legais, é claro, você deve evitar lesões graves à medida que forem discutidas.

O simples fato de concordar com algo sem conhecimento precisamente dará claramente vantagem aos fornecedores, pois esclarece o que foi imputado foi lido e ambas as partes estão de acordo. Acredita-se que ao clicar em “Aceitar”, o usuário aceitará automaticamente os termos do contrato. Isto implica que, em caso de litígio, os consumidores poderão ter dificuldade em provar que as condições não foram reconhecidas. Aqueles que utilizarem esta prática no futuro poderão enfrentar problemas significativos devido à falta de conhecimento, uma vez que muitos legisladores e juízes acreditam que os acordos reconhecidos são legítimos, mesmo que as partes não tenham estudado o contrato. Isso enfatiza a necessidade de entender o que está sendo levado neste termo.

Muitas pessoas apenas têm ciência do que foi acordado após ter um prejuízo, seja ele pequeno, mas que seja financeiro. Vejamos que por causa de um pequeno descuido gera um grande impacto na cadeia do ordenamento jurídico brasileiro. Tendo em vista que o Brasil já atingiu seus 90 milhões de processos em andamento isso no ano de 2015 como diz estudos, devido isso acaba que gera grandes danos ao consumidor principal questão saúde independente de qual seja. Processos legais e burocráticos lentos têm frequentemente impactos financeiros, emocionais e sociais significativos. Os custos crescentes da legalização prolongada podem exceder a capacidade financeira de muitos indivíduos e organizações, o que pode levar a dificuldades financeiras ou mesmo à falência. Além disso, a incerteza e o estresse associados ao conflito de longa data podem ter um impacto negativo na saúde física e mental das partes, o que pode ter um efeito negativo nas suas vidas pessoais e profissionais.

Com um dos casos que podem ser utilizados para evitar esse tipo de prejuízo, é a tentativa de mediação que este seja o caso porque evitará danos às partes, uma vez que a lenta resolução de questões, sejam elas legais, administrativas ou outras, pode levar a consequências negativas para os indivíduos. Pode ter um impacto significativo nos custos. Isto inclui os honorários associados ao processo legal, o tempo perdido do tribunal e os custos associados ao processo judicial. Ter uma longa espera pode causar ansiedade e esgotamento emocional. Para combater termos contratuais discriminatórios, muitas jurisdições penalizam as empresas que utilizam estes termos e permitem que os tribunais reconheçam estes termos como sendo discriminatórios. Além disso, inúmeras agências reguladoras e agências de proteção ao consumidor supervisionam e implementam regulamentações de proteção ao consumidor por parte das empresas.

Dessa maneira, entende-se que uma das formas que os consumidores têm de se prevenir é de se atentar no ato da aceitação de contratação para evitar de sofrer sérios danos, e se possível buscar ajuda de um profissional para entender se aquilo é justo para ambas as partes, sendo assim pode-se impedir antes que o dano aconteça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NERY JÚNIOR, Nelson. **Da proteção contratual**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentando pelos autores do anteprojeto do anteprojeto. 10. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011

PEREIRA, Vinícius. **Cláusula de não indenizar: entre riscos e equilíbrio**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2015

ALVIM, A. Cláusulas Abusivas e seu Controle no Direito Brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, volume 20. São Paulo: Revista dos Tribunais, out./dez. 1996, p. 25.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF. 11 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 12 out. 2023.

CREPALDI, T.; GOES, S. Justiça brasileira alcança marca de 80 milhões de processos em tramitação. **Consultor Jurídico**, 20 jun. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-jun-30/poder-decide-faz/#:~:text=80%20milh%C%203%B5es%20de%20processos%20em%20tramita%C3%A7%C3%A3o&text=*Reporta%20gem%20publicada%20no%20Anu%C3%A1rio%20da,%20Dfeira%2C%20na%20TV%2020ConJur>. Acesso em: 12 nov. 2023.

DINIZ, M. H. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume 3. Teoria das obrigações contratuais e extracontratuais. 25ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2009.

E-COMMERCE BRASIL. Estudo revela o melhor e o pior mês do ano para o varejo brasileiro nos últimos 14 anos. 11 fev. 2014. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/estudo-revela-o-melhor-e-o-pior-mes-ano-para-o-varejo-brasileiro-nos-ultimos-14-anos>>. Acesso em: 20 out. 2023.

EXAME. Bancos digitais crescem 61% no Brasil, mas instituições tradicionais ainda dominam setor, diz estudo. **Future of Money**. 24. out. 2022. Disponível em: <<https://exame.com/future-of-money/bancos-digitais-crescem-61-no-brasil-mas-instituicoes-tradicionais-ainda-dominam-setor-diz-estudo/>>. Acesso em: 01 nov. 2023.

FILHO, V. R. Brasileiros sofrem com excesso de juros abusivos e endividamento. **Portal Migalhas**, 24 mai. 2023. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/387018/brasileiros-sofrem-com-excesso-de-juros-abusivos-e-endividamento>>. Acesso em: 06 ago. 2023.

FULGÊNCIO, C. E-commerce: 98% dos brasileiros aumentaram compras online na pandemia. **Meio&Mensagem**, 7 dez. 2022. Disponível em: <<https://www.meioemensagem.com.br/marketing/e-commerce-brasileiros-aumentaram-compras-online-na-pandemia>>. Acesso em: 01 out. 2023.

GAMA, H. Z. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2001

GOIÁS. Secretaria de Estado da Saúde. Estresse. 21 nov. 2019. Disponível em: <<https://www.saude.go.gov.br/biblioteca/7598-estresse#:~:text=Estresse%20pod%20e%20ter%20influ%C3%Aancia%20nos,incha%C3%A7o%20do%20est%C3%B4mago%20%2C%20problemas%20de>>. Acesso em: 01 out. 2023.

MARCACINI, A. T. R. **Direito e informática**: uma abordagem jurídica sobre criptografia. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

MOTTA JÚNIOR, *et al.* **Manual de Mediação de Conflitos para Advogados Escrito por Advogados**. Brasília: Ministério da Justiça, ENAM - Escola Nacional de Mediação e Conciliação, 2014.

ROCHA, A. M.; CORDEIRO, A. M. **Tratado de direito civil português**: parte geral, 2. ed., Coimbra: Almedina, 2000

SARLET, I. W. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2001

SENADO NOTÍCIAS. Consumidor brasileiro se sente desrespeitado, segundo pesquisa do Idec. 15 mar. 2021. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/03/15/consumidor-brasileiro-se-sente-desrespeitado-segundo-pesquisa-do-idec#:~:text=Uma%20pesquisa%20do%20Instituto%20de,acordo%20com%20crit%C3%A9rios%20do%20IBGE.>>>. Acesso em: 12 out. 2023.

SOUSA, J. V. (org.). **O que é mediação**. Lisboa: Quimera, 2002

STJ. 2ª Seção - j. em 13.05.1998, DJU de 16.11.98). Ação restituição de valores das cotas consorciais c/c danos morais. Disponível em: <<https://jusdocs.com/peticoes/modelo-de-inicial-restituicao-de-valores-cotas-consorciais-danos-morais/JQ6375iXb9>>. Acesso em: 12 out. 2023.