

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FILOSOFIA
MESTRADO EM FILOSOFIA**

MAURA REGINA MODENA

**ÉTICA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS SEGUNDO
PENSAMENTO DE AMARTYA SEN – Os Requisitos da Capacidade, Boa-fé,
Autonomia e Equidade nos Contratos de Massa**

CAXIAS DO SUL, RS

2017

MAURA REGINA MODENA

**ÉTICA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS SEGUNDO
PENSAMENTO DE AMARTYA SEN – Os Requisitos da Capacidade, Boa-fé,
Autonomia e Equidade nos Contratos de Massa**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Filosofia, linha de pesquisa em Problemas Interdisciplinares de Ética pelo Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Universidade de Caxias do Sul.

Prof. Dr. João Carlos Brum Torres
(Orientador)

CAXIAS DO SUL

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
UCS - BICE - Processamento Técnico

M689e Modena, Maura Regina, 1964-
Ética nas relações contratuais contemporâneas segundo pensamento de Amartya Sen : os requisitos da capacidade, boa-fê, autonomia e equidade nos contratos de massa / Maura Regina Modena. – 2018.
116 f. : il. ; 30 cm

Apresenta bibliografia.
Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Filosofia, 2018.
Orientação: Prof. Dr. João Carlos Brum Torres.

1. Ética. 2. Contratos. 3. Direito - Filosofia. I. Torres, João Carlos Brum, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 17

Índice para o catálogo sistemático:

1. Ética	17
2. Contratos	347.44
3. Direito - Filosofia	340.12

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Michele Fernanda Silveira da Silveira – CRB 10/2334

***“ÉTICA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS
SEGUNDO PENSAMENTO DE AMARTYA SEN – Os Requisitos da
Capacidade, Boa-fé, Autonomia e Equidade nos Contratos de Massa”***

Maura Regina Modena

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pela Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Filosofia. Linha de Pesquisa: Problemas Interdisciplinares de Ética.

Caxias do Sul, 21 de dezembro de 2017.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. João Carlos Brum Torres (orientador)
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Jayme Paviani
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Luciano Benetti Timm
Universidade do Vale do Rio dos Sinos

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus filhos, Marco Aurélio, Luiza e Giovana, motivadores do meu esforço e empenho.

A minha mãe Neusa, exemplo de ética e honestidade na minha educação.

A minha tia Neiva, minha incentivadora de estudos desde criança, parceira de conversas filosóficas e cotidianas.

Aos meus amigos que me aceitaram com a Filosofia, minha nova paixão.

Ao meu estimado e querido orientador, Prof. Dr. João Carlos Brum Torres, pela confiança nas minhas ideias, pelo incentivo, pelas conversas e discussões onde meu pensamento voou mais alto e fez conexões que sem ele seriam impossíveis.

Aos mestres que, com excelência, compartilharam seus saberes durante o transcorrer das disciplinas do mestrado.

Aos colegas, hoje amigos de caminhada no mestrado e na vida, pelos momentos e aprendizados compartilhados.

A CAPES, pela oportunidade, pois facilitadora da minha jornada acadêmica.

“Que nenhum jovem adie o estudo da filosofia, e que nenhum velho se canse dela; pois nunca é demasiado cedo nem demasiado tarde para cuidar do bem-estar da alma. O homem que diz que o tempo para este estudo ainda não chegou ou já passou é como o homem que diz que é demasiado cedo ou demasiado tarde para a felicidade. Logo, tanto o jovem como o velho devem estudar filosofia, o primeiro para que à medida que envelhece possa mesmo assim manter a felicidade da juventude nas suas memórias agradáveis do passado, o último para que apesar de ser velho possa ao mesmo tempo ser jovem em virtude da sua intrepidez perante o futuro. Temos, portanto, de estudar o meio de assegurar a felicidade, visto que se a tivermos, temos tudo, mas se não a tivermos, fazemos tudo para a obter.”

Epicuro (trecho da Carta a Meneceu)

RESUMO

A presente pesquisa busca analisar sob o ponto de vista ético as relações contratuais contemporâneas. Este trabalho inicia com o estudo do instituto do contrato, traçando uma linha de tempo desde a origem do contrato no Direito Romano até os tempos Modernos. Desse início entre os romanos interessou-nos para os fins perseguidos nesta Dissertação o modo como foi então tratada a questão da capacidade das partes contratantes. Na sequência, no período medieval a ideia que nos pareceu mais relevante para o esboço da história da teoria dos contratos foi a introdução do princípio da boa-fé. Já no período moderno a contribuição destacada foi a consagração do dogma da autonomia da vontade. Na sequência, a pesquisa procura demonstrar o declínio das formas de contratações consagradas no Direito Contratual Clássico, pois com o surgimento da nova sociedade de consumo massificada e o correspondente imenso incremento das necessidades sociais e econômicas de distribuição de bens e serviços, não foi mais possível que as contratações fossem baseadas na vontade individual, pelo menos não no sentido estrito e clássico da expressão, visto que não havia mais como compatibilizar o conceito pleno de manifestação da vontade individual, que pressupõe o domínio cognitivo pleno do objeto da contratação, com a realidade dos novos padrões de interação social criados pela economia contemporânea. Nesta linha, a pesquisa buscou demonstrar como são uniformemente aceitos pelo incontável número de aderentes que constituem as outras partes, homogeneizadas estas por múltiplas formas de adesão padronizadas, entre elas, as mais recentes, por meio da tecnologia informatizada. O trabalho pretende desenvolver uma reflexão ética sobre as formas de contratação em larga escala, feitas através desses instrumentos de adesão, cada vez mais complexos em sua forma e técnica, em que o Estado, embora insuficientemente, tutela o indivíduo, reconhecendo-o como vulnerável nessas contratações. Busca-se o entendimento do conceito de capacidade na atualidade, bem como dos limites em que o indivíduo exerce sua liberdade de escolha e autonomia nesses atos. A pesquisa busca demonstrar como nas contratações contemporâneas o princípio da boa-fé deixou de ser um “*standard*” das relações negociais, visto que a grande maioria dos contratos da atualidade não contempla o real interesse da parte vulnerável. Por fim, o presente trabalho tenta demonstrar o caráter parcial e, por isso, insuficiente das medidas tomadas para dar solução a essa dificuldade através das leis e códigos que regulam e que, na maioria das vezes, trazem mitigações “*ex post*”. O trabalho procura ainda sugerir novas soluções para que se proteja o indivíduo no momento de contratar como a exigência legal de instrumentos contratuais mais simples ou como a facilitação do distrato. Só assim, acreditamos, será possível conseguir verdadeira equidade nas relações contratuais, relações baseadas na boa-fé e que promovam os reais interesses das partes, buscando uma sociedade mais justa e equilibrada.

Palavras-chave: Ética Contratual. Capacidade. Autonomia. Liberdade. Justiça.

ABSTRACT

The present research seeks to analyze, from the ethical point of view, contemporary contractual relations. This paper begins with the study of the institute of contracts, tracing a timeline from the origin of the contract in the Roman Law to the Modern times. Concerning this beginning among the Romans, the main point of interest for the purposes pursued in this dissertation was the way in which the issue of the capacity of the contracting parties was then dealt with. Afterwards, in the medieval period, the idea that seemed to us most relevant to the history of contract theory was the introduction of the principle of good faith. In the modern period, the outstanding contribution was the consecration of autonomy of will as a dogma. Thereafter, the research seeks to demonstrate the decline of the consecrated contractual forms established in the Classic Contractual Law, for with the emergence of the new mass consumer society and the corresponding immense increase of social and economic needs in the distribution of goods and services, it was no longer possible that contractual relations were based on individual will, at least not in the strict and classical sense of the term, since there was no longer a way to reconcile the full concept of expression of individual will, which presupposes the full cognitive domain of the contracting object, to the reality of the new patterns of social interaction created by the contemporary economy. In this scope, the research sought to demonstrate how they are uniformly accepted by the countless number of adherents who compose the other parts, these then homogenized by multiple standardized forms of adhesion, among them, the most recent ones, through computerized technology. The paper intends to develop an ethical reflection about the large-scale forms of contracting, which are done through these instruments of adhesion, increasingly complex in their form and technique, in which the State, although not sufficiently, protects the individual, acknowledging them as vulnerable in these contracts. It is aimed to understand the concept of capacity in the present times, as well as the limits in which the individual exercises his freedom of choice and autonomy in these acts. The research intends to demonstrate that the principle of good faith is no longer a "standard" of business relations in contemporary contracting, since the great majority of current contracts do not contemplate the real interest of the vulnerable party. Finally, the present paper tries to demonstrate the partial and, therefore, insufficient character of the measures taken to solve this difficulty through the laws and codes that regulate and that, in most cases, bring "ex post" mitigations. The paper also attempts to suggest new solutions in order to protect the individual when contracting, as the legal requirement of simpler contractual instruments or as the facilitation in the agreement of rescission. Only in this way, we believe, it will be possible to achieve true equity in contractual relations, relations based on good faith and which promote the real interests of the parties, pursuing a fairer and more balanced society.

Keywords: Contractual Ethics. Capacity. Autonomy. Freedom. Justice.

LISTA DE ABREVIATURAS

ampl.	ampliada
art.	artigo
arts.	Artigos
BGB	Burgerliches Gesetzbuch – (Código Civil Alemão)
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11.09.1990)
CF	Constituição Federal
Code	Código Civil Francês
Coord.	Coordenador
Ed.	edição
In:	parte da obra
inc.	inciso
n./nº	número
Org.	organizador
p.	página, páginas.
rev.	Revisada
séc.	século
v.	volume

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	CONCEITO, HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DA TEORIA CONTRATUAL	13
2.1	A ORIGEM E O CONCEITO DOS CONTRATOS	13
2.2	O CONTRATO NO DIREITO ROMANO: O FORMALISMO, A PERSONALIDADE E A CAPACIDADE.....	16
2.2.1	Personalidade e capacidade no Direito Romano.....	17
2.3	O CONTRATO NO DIREITO MEDIEVAL: OS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E VONTADE.....	20
2.4	O CONTRATO NA ÉPOCA MODERNA.....	22
2.4.1	A Autonomia da Vontade e a Liberdade na Época Moderna.....	23
3	O NOVO CONTRATO – NOVA REALIDADE CONTRATUAL CONTEMPORÂNEA	28
3.1	OS CONTRATOS CONTEMPORÂNEOS – AS CONTRATAÇÕES DE MASSA	35
3.1.1	Contratos Adesivos	36
3.1.2	Condições Gerais Contratuais	37
3.1.3	Contratos cativos de longa duração.....	37
3.1.4	Contratação à distância no comércio eletrônico.....	38
4	OS CONCEITOS DE CAPACIDADE E DOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E AUTONOMIA NAS CONTRATAÇÕES CONTEMPORÂNEAS E A ABORDAGEM FILOSÓFICA.	40
4.1	O CONCEITO DE CAPACIDADE E AS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS	40
4.2	O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ E O EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS.....	51
4.2.1	Boa-fé subjetiva e Boa-fé objetiva:	52
4.3	AUTONOMIA E LIBERDADE NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS E A FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO.....	57
4.4	EXEMPLOS DE CONTRATAÇÕES MASSIFICADAS CONTEMPORÂNEAS E A ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DO INDIVÍDUO.....	60
4.4.1	Exemplo 1.....	60
4.4.2	Exemplo 2.....	63

4.4.3	Exemplo 3.....	64
4.4.4	Exemplo 4.....	66
4.4.5	Exemplo 5.....	67
4.4.6	Exemplo 6.....	71
5	SOLUÇÕES E SUGESTÕES PARA O EQUILÍBRIO, A EQUIDADE E A RECUPERAÇÃO DA ÉTICA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS.....	75
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	80
7	REFERÊNCIAS	82
	ANEXO A – SIMULAÇÃO REFERENTE AO EXEMPLO 1	84
	ANEXO B – CÓPIA CONTRATO REFERENTE AO EXEMPLO 4.....	93
	ANEXO C – CÓPIA CONTRATO INTERNAÇÃO MEDICO HOSPITALAR REFERENTE AO EXEMPLO 3	115

1 INTRODUÇÃO

Na medida em que a sociedade muda, as relações contratuais nela mudam da mesma forma. Em uma sociedade de transações cada vez mais rápidas e informatizadas, surge um novo tipo de contratação, massificado e formalizado por simples adesão, que rege praticamente todas as relações econômicas entre os indivíduos. As novas relações econômicas e de consumo requerem novas formas de contratação, que são necessárias e imprescindíveis, porém não são necessariamente equilibradas e justas.

Em razão disso, a teoria clássica contratual vem sendo atingida em seus parâmetros, na qual a autonomia da vontade e a liberdade que antes norteavam as relações contratuais, passam a ter uma nova concepção. Evidencia-se que nas relações contratuais contemporâneas, a autonomia da vontade e a liberdade de escolha ao contratar restam mitigadas, resultando no desequilíbrio e injustiça entre as partes. As contratações ocorrem, na grande maioria das vezes de forma unilateral, sendo que uma parte estabelece todas as formas e condições, de maneira extensa e incompreensível à outra, que simplesmente submete-se (adere) à contratação. Não existe, nesta forma de contratação massiva contemporânea, outra forma diversa de contratar do que a forma imposta. Faz-se importante ressaltar que, na sociedade atual, o consumidor, a parte contratante mais fraca e vulnerável, não possui sequer a possibilidade de **não contratar**, porque os bens e serviços ofertados por meio das contratações massificadas, na grande maioria tornaram-se absolutamente essenciais na nossa sociedade. Tampouco os chamados “consumidores” dispõem plenamente de capacidade funcional, autonomia da vontade ou liberdade de escolha. O indivíduo encontra-se na condição de vulnerável, e nesta condição o Direito, a fim de buscar justiça e equilíbrio, submete a contratação à tutela do Estado.

O objetivo deste trabalho é evidenciar o muito do abusivo que há nos contratos de adesão e demonstrar que estes abusos que são atualmente tolerados e vistos como normais nos marcos legais atuais, desrespeitam os três princípios fundamentais da teoria do instituto do contrato tal como foi formado milernamente, na história jurídica da civilização ocidental como: a constituição dos direitos jurídicos de capacidade, boa-fé e a liberdade de pactuar (autonomia), elementos constitutivos da figura do contrato tal como reconhecido pela melhor doutrina jurídica.

Diante disso, faz-se necessário buscar historicamente, como foram formados estes institutos, o que será objeto da primeira parte da dissertação, e depois, na segunda parte, demonstrar de que modo os contratos de adesão, distorcem o sentido destes três institutos, ou distorcem o que se classicamente era conhecido como constitutivo para um contrato sob o ponto de vista jurídico.

Faz-se igualmente necessário discorrer sobre **o conceito de capacidade**, requisito imprescindível desde a antiguidade para contratar até os tempos contemporâneos, onde a condição de vulnerabilidade e a hipossuficiência resultam em uma “incapacidade funcional” da parte que apenas “adere” às contratações.

Desde o início do presente trabalho, tínhamos a convicção de que a liberdade dos consumidores nestas contratações massivas era agredida ou no mínimo “cerceada”. Porém, o orientador sempre defendia que a “liberdade” de adesão às contratações massificadas era inegável. O que de fato ocorre. Somos livres para contratar ou não. Porém, com o desenvolvimento da pesquisa e ao conhecer como Amartya Sen analisa o conceito de liberdade e a distinção que ele faz entre o **aspecto da oportunidade da liberdade** e o **aspecto do processo de liberdade**. Aplicando estes conceitos às contratações de massa, o trabalho buscou esclarecer e aprofundar este ponto. O que se buscou demonstrar é que, graças a esta nova maneira de encarar o conceito de liberdade, buscada em Sen, é que foi-nos possível embasar conceitualmente que as ideias dos contratos de adesão agredem a liberdade dos contratantes, cabendo a quem analisa o assunto tentar mostrar mais claramente como isso ocorre.

Pode-se dizer que, em outros termos, a partir de um desenvolvimento teórico próprio, a obra de Amartya Sen e, notadamente, sua distinção entre os aspectos de processamento e de oportunidade de ações livres, assim como o seu conceito de *capability*, pelo menos indiretamente, dão sustentação à crítica que fazemos aqui às distorcidas formas de contratação cada vez mais frequentes na sociedade contemporânea.

Da mesma forma, examinamos os princípios da autonomia da vontade e da **boa-fé**, “*standard*” desde a Idade Média para que as contratações fossem realizadas de forma equilibrada, justa e honesta. Faz-se importante demonstrar de que forma estes princípios basilares e ensejadores da doutrina contratual clássica encontram-se nas relações contemporâneas e de que forma apresentam-se.

O equilíbrio dos contratos é, não há dúvida, um assunto relevante no mundo atual, tanto que o Premio Nobel de Economia de 2016 foi dado a dois teóricos do contrato: o economista britânico Oliver Hart, da Universidade de Harvard, e o finlandês Bengt Holmstron, do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT), que apresentam em suas teorias justamente a forma de equilibrar as partes nas contratações. Os estudiosos abordaram as diversas formas das novas contratações e discutiram o necessário para que fiquem mais justas e equilibradas, de forma que representem melhor a vontade dos envolvidos nestas relações. Em seus estudos iniciados em 1970, em síntese, eles conseguiram demonstrar o que parece óbvio contemporaneamente: os contratos devem ser concebidos para assegurar que as partes tomem decisões mutuamente benéficas. Os estudos feitos pelos dois procuram estabelecer modelos de elaboração de contratos de modo a evitar ao máximo conflitos de interesse, prevenir armadilhas futuras e beneficiar as partes envolvidas sem causar prejuízos às relações econômicas e sociais. No entanto, não parece que as pesquisas dos Nobel de Economia tenham incorporado uma visão verdadeiramente crítica do modo em que os contratos de massa violam os requisitos fundamentais da contratação equitativa que, como acabamos de mencionar, a teoria clássica do contrato já estabelecera.

Destarte, o equilíbrio e a ética nas relações contratuais têm uma relevância extrema na atualidade, onde o mundo globalizado e tecnológico nos empurra ao consumo de forma constante e voraz, o que obriga a aprofundar a análise, sob o ponto de vista ético, das formas contratuais contemporâneas.

Importa, portando, entender como o indivíduo situa-se em relação estas novas relações contratuais, e analisar, de que forma deveriam ocorrer as contratações entre as partes a fim de que a autonomia da vontade, a liberdade, a boa-fé do indivíduo sejam preservadas e defendidas para que assim atinja-se uma sociedade justa e equilibrada.

2 CONCEITO, HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DA TEORIA CONTRATUAL

Para o desenvolvimento deste trabalho, que busca chegar às formas contemporâneas de contratação, é importante desenvolver, ainda que de modo esquemático, o nexos entre a origem, o conceito e os requisitos do contrato, desde a antiguidade até os dias atuais e observar o desenvolvimento das diversas formas de contratação, analisando de que forma formaram-se os princípios basilares da teoria clássica dos contratos e como seus elementos essenciais – (i) a **capacidade**, (ii) a **autonomia**, (iii) a **boa-fé** – estão em cheque nas relações contratuais contemporâneas.

2.1 A ORIGEM E O CONCEITO DOS CONTRATOS

Roppo (1988, p. 16) afirma que nas origens do direito dos contratos encontram-se as operações econômicas, os contratos sendo uma categoria lógica e de instrumentalização de sua formalização jurídica. De fato, remonta a tempos antigos a ideia de ser possível e conveniente sujeitar as operações econômicas a um sistema de regras cogentes, sua observância sendo, quando necessário, assegurada inclusive pela força exercida por parte das instituições criadas para submetê-las ao direito.

O contrato, enquanto figura jurídica, seria o “conceito” desta realidade. A progressiva jurisdicionalização dos comportamentos humanos e das relações econômicas constitui um processo que evolui ao longo da história, com o desenvolvimento das civilizações. Segundo Roppo (1988) não há como identificar exatamente o momento histórico em que a ideia de contrato surgiu. O que de fato interessa é perceber sua importância e entender as diversas complexidades que a formalização jurídica da ação contratual traz a essas relações econômicas entre partes.

O contrato pode ser definido, na concepção atual, como o negócio jurídico bilateral que gera obrigações para ambas as partes, que convencionam, por consentimento recíproco, a dar, fazer ou não fazer alguma coisa, verificando, assim, a constituição, modificação ou extinção do vínculo patrimonial. Roppo traz a lume um conceito de contrato mais abrangente, de inspiração histórico-sociológica onde leciona que:

[...] os conceitos jurídicos - e entre estes, em primeiro lugar, o de contrato - refletem sempre uma realidade exterior a si próprios, uma realidade de interesses, de relações, de situações econômico-sociais, relativamente aos quais cumprem, de diversas maneiras, uma função instrumental (ROPPO, 1988, p. 7).

Conforme o mesmo autor, para que se conheça realmente o conceito de contrato é necessário tomar em consideração a realidade econômica-social que o mesmo representa, ou seja, todas as relações e interesses que estão em jogo na contratação. As relações e interesses que constituem o conteúdo de qualquer contrato podem ser sintetizados como constituindo a operação econômica pois, ao se falar em contrato, imediatamente remete-se à ideia de transações e operações econômicas. De outra parte, no âmbito da linguagem comum, segundo o autor, a palavra “contrato” é utilizada para aquisição ou troca de bens e de serviços, o negócio em si, entendido fora de uma formalização legal, da mediação operada pelo direito.

Em outros contextos, quando se trata de contrato no entendimento técnico-jurídico da palavra, o mesmo se presta para referir às implicações e às consequências legais que as leis e normas jurídicas ligam à uma efetivação de operação econômica, ou ainda para indicar elaborações doutrinárias construídas pela ciência jurídica sobre as normas e regras relativas ao contrato.

O autor explica que, nestas situações, o termo “contrato” não refere-se apenas às operações econômicas realizadas na prática, mas sim no que pode se chamar de **formalização jurídica**, constituída por normas legais, sentenças de tribunais e doutrinas. No entanto, se há como falar do *contrato conceito-jurídico* como algo distinto do *contrato-operação econômica*, conclui o autor, a formalização jurídica nunca deve ser considerada como um fim em si mesma, mas como existindo em vista e em função das operações econômicas que regula. O que quer dizer que o contrato existe em função dos interesses que, no âmbito das operações econômicas se quer tutelar. É o que se lê na passagem seguinte:

Disse-se que o contrato é veste jurídico-formal de operações econômicas. Donde se conclui que onde não há operação econômica, não pode haver também contrato (ROPPO, 1988, p. 11).

Como já observado, o conceito jurídico de contrato é histórico, visto que sua formação e sua utilização deu-se em diferentes épocas e momentos. A ideia jurídica de contrato, vem sendo formada, pelo menos desde a época dos romanos, levando-

se em consideração as práticas sociais, morais e modelos econômicos vigentes a cada época. O contrato nasce da realidade social, portanto o valor pragmático do contrato está em sua função de instrumento jurídico regulador do movimento de riquezas dentro de uma sociedade. Para os contratantes, o contrato objetiva uma troca de prestações, um receber, prestar de forma recíproca. Na teoria jurídica, o contrato é um conceito importante, pois trata-se do negócio jurídico por excelência, no qual o consenso de vontades dirige-se para um determinado fim, e, portanto, o contrato é o ato jurídico vinculante entre as partes que criará ou modificará direitos e obrigações, e cujo ato e seus efeitos são permitidos e tutelados pelo Direito (MARQUES, 2002).

Para Pontes de Miranda (2000a), todos os contratos são negócios jurídicos bilaterais, pois o nascimento do negócio jurídico dá-se entre **duas manifestações de vontade concordes**. Quanto à eficácia podem ser plurilaterais, unilaterais e bilaterais. Contrato bilateral é o que dele se irradia deveres, obrigações, ações de ambos os lados, portanto são bilateralmente criadores de direitos, deveres, pretensões, ações e exceções. Entre contratos bilaterais, é que existe a prestação e a contraprestação, o dever e o contra dever, obrigação e contra obrigação, ao que correspondem direitos e contra direitos, pretensão e contra pretensão. Observa-se que neste conceito, há sempre a contrapartida das relações contratuais, conforme o autor descreve:

Assim, há o contrato bilateral quando ambos os contraentes têm de prestar, em virtude de promessa contra promessa, com certa equivalência, de modo que o chamado contrato bilateral desigual, em que há grande diferença entre os importes das prestações, não é, rigorosamente, contrato bilateral (PONTES DE MIRANDA, 2001, p. 246).

Segundo este autor, pode-se dizer também que contrato é o negócio jurídico (ou o instrumento jurídico) que estabelece entre os figurantes, bilateralmente ou plurilateralmente relações jurídicas, ou as modifica, ou as extingue. Pontes de Miranda, diz que os tratados de direito das gentes, em geral são contratos. Assim como o são no direito das coisas, as obrigações (os mais frequentes), pois através deles criam-se, modificam-se ou extinguem-se as relações jurídicas de crédito. O direito de família, também tem a figura do contrato, pois também através deles, criam-se, modificam-se ou extinguem-se relações jurídicas familiares, que resultam direitos, deveres, pretensões e obrigações. O autor conceitua casamento, também como um contrato, assim como a adoção, o reestabelecimento da sociedade conjugal, constituição de sociedades e associações

Judith Martins-Costa (1992), para citar uma autora que nos é próxima, repisa e sublinha que contrato, na concepção moderna, está vinculado à autonomia da vontade, lembra-nos ainda que o contratualismo, ou a figura jurídica resultante de encontro de vontades tem raízes muito antigas, encontrando-se, por exemplo, na filosofia de Epicuro. Segundo ela, as relações contratuais integram a própria história das relações humanas. Aduz ainda que o conceito de contrato discutido hoje no direito positivo, é resultado da intervenção das instituições, tanto as legislativas quanto as judiciais, que se esforçam para que as funções econômica e social se adequem ao parâmetro de justiça comutativa.

Ressalta-se que, independentemente de conceituações de renomados autores, é evidente a importância do contrato e das contratações de uma forma geral nas sociedades. O homem sempre contratou, de uma forma ou de outra, de acordo com a época e sociedade nas quais estava inserido.

Para dar uma ideia mais clara do desenvolvimento do contrato como forma jurídica, e assim estabelecer uma base conceitual mais sólida para a análise da figura contratual contemporânea, que constitui o objeto deste trabalho, e a qual dedicaremos a segunda parte da dissertação, passamos a apresentar a história do contrato como instituto jurídico.

2.2 O CONTRATO NO DIREITO ROMANO: O FORMALISMO, A PERSONALIDADE E A CAPACIDADE.

O conceito de contrato, assim como outros institutos que se originaram do direito romano, passou, como é bem conhecido, por diversas modificações. Foi com o desenvolvimento comercial alcançado pelo Império Romano que o contrato se tornou instrumento nas interações sociais, envolvendo a troca de bens e serviços, tornando-se mais complexo em suas divisões, ao mesmo tempo que em que eram flexibilizadas suas formalidades.

No direito romano, a convenção era gênero, integrado pelas espécies pacto e contrato. O pacto consistia em uma convenção apenas de obrigações naturais¹ e o

¹ Cabe esclarecer que **obrigações naturais** consiste, sucintamente, em um vínculo (não jurídico) entre credor e devedor, onde o credor não pode exigir em juízo que o patrimônio do devedor responda pela dívida, porém, se o devedor, por livre e espontânea vontade, adimplir a obrigação, não terá o devedor o direito à repetição, ou seja, não poderá pleitear a devolução do que pagou. Essa ideia de direito natural nasceu em Roma, quando os escravos e os filhos-famílias (os que estavam ainda sob a

contrato por sua vez era o acordo de vontades, reconhecido pelo *Jus Civile* como fonte de obrigações e, assim dotado de acionamento civil.

Esta distinção provinha de um direito mais antigo, onde o simples acordo de vontades não gerava obrigações com eficácia civil. Não havia uma definição genérica e abstrata de contrato, capaz de abarcar as variedades ocorrentes. Para os romanos, existiam três espécies contratuais que tinham proteção judicial, prevista pelo *ius civile*, onde o credor poderia reclamar via a *actio* a sua execução. A *litteris*, que exigia inscrição no livro do credor (denominado *codex*); a *re*, que era feita pela tradição efetiva da coisa; e a *verbis* que se celebrava pela troca de expressões orais, como uma espécie de ritual religioso, onde as palavras trocadas entre as partes constituíam a obrigação. Roppo, comentando esses pontos diz:

No direito romano clássico, por exemplo, não existia – nos termos que hoje a concebemos - uma figura geral de contrato, como invólucro jurídico geral, ao qual reconduzir a pluralidade e a variedade das operações econômicas. Existia, é certo, com a *stipulatio*, um esquema formal ao qual se enquadravam as convenções e pactos de diversa natureza: mas estes, em rigor, resultavam vinculativos, mais do que por força de um mecanismo propriamente jurídico, em virtude da “forma” entendida, não tanto como instrumento legal, mas como “cerimônia revestida de uma espécie de valor mágico ou até religioso (Gorla), aliás de acordo com uma tendência própria do espírito jurídico primitivo e pouco evoluído. (ROPPO, 1988, p. 16).

As convenções não contratuais e mais frequentes e numerosas foram chamadas de *pacta*, e as obrigações geradas por elas não tinham proteção por meio de ações. Os pactos eram úteis a quem não necessitasse recorrer aos tribunais, ou só compareciam em situação de defesa. Estes pactos interessavam às pessoas que eram **privadas de capacidade civil**, como os pupilos e escravos, que não podiam ser titulares de obrigações civis, por não possuírem o *status civitatis*.

2.2.1 Personalidade e capacidade no Direito Romano

No direito romano é fundamental estabelecer as diferenças entre os conceitos de personalidade e capacidade, que serão analisados em sequência, com o objetivo de por em destaque o primeiro dos elementos constituintes da teoria clássica do

égide do pátrio poder) não podiam obrigar-se sem a autorização do *pater-familias*. Se assim o fizessem, a obrigação seria natural, não dispõe de ação para protegê-la, mas dando causa a um pagamento válido, e de retenção permitida (irrepetibilidade).

contrato e que, como dito acima, encontram-se em cheque nas transações de massa do mundo contemporâneo e cujos problemas pretendemos devidamente destacar neste trabalho.

a) Personalidade no Direito Romano

O sujeito de direito subjetivo é denominado pessoa. Os romanos, não possuíam um termo específico para expressá-lo. O termo usado era *persona*.

A palavra latina *persona* (que originariamente quer dizer máscara) é utilizada nos textos, com a significação de homem em geral, independente de sua condição de sujeito de direito, tanto que se aplicava aos escravos, que, em Roma, jamais foram sujeitos de direitos, mas, sim, coisas, isto é, objetos de direitos (ALVES, 1991, p. 108)

Existiam dois tipos de pessoas: as pessoas físicas ou naturais (os homens que não eram escravos) e as pessoas jurídicas ou morais (sujeito de direitos). O conceito de pessoa física em Roma era o homem capaz de direitos e obrigações jurídicas. O escravo não constituía pessoa natural, uma vez que este é ser, mas não é homem. Para ser pessoa no direito romano “É preciso ser homem, ter forma humana e não ser escravo” (CRETELLA JÚNIOR, 1994, p. 94).

Além de possuir existência humana, para os Romanos, para adquirir a **personalidade jurídica** eram necessárias duas qualidades: ser livre e ser cidadão romano. As posições ocupadas na sociedade, como já anteriormente explanado, eram chamadas de *status* e contribuía para que a pessoa tivesse sua plena capacidade jurídica, quais sejam: *status libertatis*, *status civitatis* e *status familiae*.

Cumpra repisar que ao *status libertatis*, no direito romano, os homens ou são livres, ou são escravos. A liberdade é a regra; a escravidão a “exceção” (ALVES, 1991, p. 126). Portanto o homem livre possuía *status libertatis*, os escravos não o possuíam. Sobre o *status civitatis*, é importante salientar que não é possível adquirir este antes de adquirir o *status libertatis*. Este pressupõe o outro. “Os romanos denominam *status civitatis* a dependência de um indivíduo de uma comunidade juridicamente organizada” (ALVES, 1991, p 125).

b) Capacidade da Pessoa Natural no Direito Romano

Segundo o ensinamento de Silvio A. B. Meira (1971), a personalidade jurídica é a aptidão de adquirir direitos e obrigações. A capacidade de direito por sua vez é a medida de exercício desta aptidão. A capacidade de fato não pode ser confundida com

a capacidade de direito, eis que, àquela é a aptidão de praticar por si só, atos que produzam efeitos jurídicos. O que quer dizer que nem sempre uma pessoa que possui capacidade de fato, possuirá capacidade de direito e vice-versa. Como exemplifica o autor:

Um menor impúbere, que seja sui juris, possui capacidade de direito ou jurídica, porquanto pode ter patrimônio próprio, mas não lhe é permitido praticar pessoalmente os atos necessários à gestão e alienação desse patrimônio. Há necessidade de uma interposta pessoa que o proteja na sua inexperiência, decorrente da idade: tutor (auctoritastutoris). Em sentido inverso, um escravo pode estar revestido da capacidade de fato, por ser maior e mentalmente são; não possui, no entanto, a capacidade de direito, porquanto o escravo não pode ter patrimônio. Os negócios que realiza incorporam-se ao patrimônio do senhor (dominus) (MEIRA, 1971, p. 56).

Sendo assim, quando esses dois tipos de capacidades coexistem em uma mesma pessoa, esta será absolutamente capaz e a perda da liberdade, da posição familiar e da cidadania romana possuem estreita relação com a personalidade da pessoa.

A partir de Justiniano, as pessoas naturais eram divididas de acordo com a sua idade em: infantes, impúberes e púberes. Os infantes eram os que não falavam ou, se falavam, não compreendiam o sentido das palavras. Os impúberes seriam os homens menores de 14 e as mulheres menores de 12 anos, de acordo com a capacidade de reprodução. Os púberes, por sua vez, eram aqueles que já tinham idade suficiente para procriar. A partir da puberdade, segundo os romanos, a pessoa já possuía capacidade para administrar os seus bens e aliená-los. O sexo influirá na capacidade de fato até o século IV d.C., época em que as mulheres passaram a ser capazes. A mulher, no Direito Romano, antes dos 12 anos é impúbere e tutelada da mesma forma que para os homens menores de 14 anos. Após esta idade, se desligava desta tutela geral, e entrava na tutela específica das mulheres, posto que estas deviam ficar eternamente sujeitas à vontade alheia, permanentemente incapazes, de maneira relativa, para os atos da vida civil, no direito Romano. A incapacidade feminina é explicada por alguns em função da debilidade física por força do sexo. Outros atribuem-lhe falta de sequência de raciocínio ou ainda, inconstância de caráter. Somente as Vestais, antigas sacerdotisas, escapavam da tutela perpétua e depois de Augusto, as ingênuas, isto é, as livres, que tivessem três filhos, e as libertas, escravas alforriadas, já mãe de quatro. No tempo do Imperador Cláudio (século I d. C.), desaparece a tutela legítima das mulheres ingênuas, a tutela das mulheres também

podia ser legítima, testamentária ou dativa, da mesma forma que a tutela dos impúberes (FILARDI, 1999). A mulher qualquer que fosse a sua situação civil, estava sempre submetida a um poder, era a chamada “tutela perpétua da mulher” que só veio a desaparecer no final do Império Romano (ALVES, 1991, p. 128).

Certamente, os romanos não concebiam a pessoa como o centro do ordenamento jurídico e em que pese as restrições de ordem biológica, maturidade ou mesmo nas situações onde princípios da dignidade da pessoa humana eram claramente violados como a escravidão e a situação da mulher, os institutos da personalidade e capacidade jurídica já eram existentes e determinantes para poder contratar e se assemelhavam aos conceitos atuais.

Durante a República Romana e o Alto Império (Direito Romano Clássico), foram criadas proteções judiciais para os *pactos* mais frequentes. Disto resultaram exceções que constituíram o primeiro passo da contribuição pretoriana, que conferiu ações para alguns pactos, sobrevivendo uma distinção entre *pacta legitima* e os *nudo pacta*. E de uma forma lenta e gradual, foram desaparecendo os pactos, onde as convenções em regra geral, poderiam resultar em ações. Foi criado, então, uma nova espécie contratual – “*os contratus solo consensu*”, que envolviam venda, locação, mandato e sociedade. Para estes contratos era necessário somente a manifestação explícita da vontade, sem nenhuma formalidade.

Foi no direito romano que o consenso, ou seja, a manifestação de vontade, foi reconhecida como figura constituidora dos contratos, portanto a capacidade e a manifestação de vontade formaram a base para o direito contratual desde aquela época.

2.3 O CONTRATO NO DIREITO MEDIEVAL: OS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E VONTADE

Com o direito canônico, a vontade foi sobrelevada como fonte do direito contratual. A palavra dita e empenhada fazia lei. O contrato nesta época não era apenas uma questão jurídica, ou econômica e sim uma questão religiosa. Por isso, o **requisito da boa-fé** era essencial e o povo temia o perjúrio condenado pela Igreja. Com frequência, utilizava-se o juramento em nome de Deus na formação contratual. Nesta época ao mesmo tempo que se resgatava o Direito Romano Clássico, por meio do *Corpus Iuris Civilis*, que exigia a formalidade na constituição do contrato, a Igreja

estabelecia o seguinte princípio: *ex nudo pacto, actio oritur*². Nesse sentido, Cláudia Lima Marques:

Para os canonistas, a palavra dada conscientemente criava uma obrigação de caráter moral e jurídico para o indivíduo. Assim livre do formalismo excessivo do direito romano, o contrato se estabelece como um instrumento abstrato e como uma categoria jurídica (MARQUES, 2002, p. 141).

A contribuição dos canonistas consistiu basicamente na relevância que atribuíram ao *consenso* e à *fé jurada*. Valorizando o consentimento, preconizaram que a vontade é a fonte de obrigação, abrindo assim o caminho para a formação dos princípios da autonomia da vontade e do consensualismo. O consenso leva à ideia que a obrigação nasce de um **ato de vontade** e que basta a declaração para a sua criação. A palavra dada e o dever de veracidade justificariam a necessidade de cumprir as obrigações pactuadas, independentemente da forma do pacto, se tornando necessárias a adoção das regras jurídicas que assegurassem a força obrigatória dos mesmos, mesmo os nascidos simplesmente do consentimento (GOMES, 1999).

O direito canônico contribuiu decisivamente para a formação da doutrina da **autonomia da vontade** e portando para a visão clássica do contrato, quando defende a validade e a força obrigatória da promessa por ela mesma, libertando o direito do formalismo exagerado e da solenidade típicos da regra romana. Dessa forma, a palavra dada conscientemente pelo contratante criava uma obrigação que tinha como fundamento moral de que a promessa criava expectativas de proceder, e por isso, deveriam ser cumpridas. No direito canônico, conforme já aludido, a ideia de **boa-fé** estava completamente atrelada a ideia de pecado. À palavra empenhada e a promessa eram atribuídas valor moral, visto que na cultura cristã a mentira era considerada pecado. Desta forma, a boa-fé passa a ter um significado unificado, cuja substância encontra-se na “ausência de pecado”. Enfraquece-se o seu significado ético do direito obrigacional e é fortalecida a dimensão subjetivista, sendo que esta última é fortalecida com a vinculação da ideia do pecado porque não basta mais a mera ignorância do vício, é necessária a consciência íntima da ausência do pecado, de estar agindo corretamente (MARTINS-COSTA, 2000).

Os princípios norteadores das relações contratuais, como a boa-fé a autonomia da vontade, vieram acompanhando a evolução histórica das mesmas.

² Quer dizer: Do pacto nu pode se originar uma ação.

Tanto a vontade declarada, como a boa-fé eram elementos imprescindíveis para as contratações daquela época. Estes elementos vieram ao longo da história como valorização da dignidade e expressão da vontade das partes ao celebrarem contratos.

A vontade manifestada pela palavra e o modelo da “boa-fé” eram elementos centrais e constituidores das relações contratuais. São estes princípios que acompanharam por toda a história as relações contratuais, juntamente com a capacidade, que se encontra em xeque nas relações contratuais contemporâneas.

2.4 O CONTRATO NA ÉPOCA MODERNA

Como nota, por exemplo, Humberto Theodoro Júnior, no Estado Liberal o contrato é o instrumento de circulação do bem e intercâmbio econômico entre os indivíduos, onde a vontade é o que reina ampla e livremente. É a **autonomia da vontade** que preside o destino e determina força do pacto criado entre os contratantes. Todo o sistema contratual é baseada no indivíduo e limita-se à esfera pessoal e patrimonial dos contratantes (THEODORO JÚNIOR, 2003).

Importante entender que até a Idade Média, o modelo contratual conservava a divisão romanista, já explanada anteriormente, entre as figuras típicas, ensejadoras do *actio* e os pactos que se aproximavam das obrigações naturais e somente os primeiros ensejavam vínculos obrigatórios, pois a vontade dos agentes não era considerada como fato constitutivo do vínculo, pois ficava subordinada às formas pré-estabelecidas. Segundo Martins-Costa (1992, p. 22), não se pensava em colocar no termo a ideia de expressão de manifestação da vontade humana ou de autodeterminação individual.

No final da Idade Média, os canonistas elevaram a **vontade** à condição de elemento essencial das contratações, desenvolvendo fundamentos teóricos para o cumprimento da vontade manifestada, assim a Igreja dava importância e especial deferência à palavra empenhada de forma que os canonistas assimilavam a mentira ao perjúrio. No entanto, é na Escola do Direito Natural, que viria a ser formada posteriormente, como ensina Claudia Lima Marques, que podem ser encontradas as bases-teórico filosóficas mais importantes para a formação da concepção clássica dos contratos: a teorização dos princípios da autonomia da vontade e da liberdade contratual (MARQUES, 2002). A partir de então, a teoria dos contratos passou a ter sua legitimidade e sua legalidade decorrentes das vontades livres e firmou-se no

contexto liberal e racionalista dos séculos XVIII e XIX, quando foram teorizados os direitos de igualdade e a liberdade naturais dos indivíduos.

A economia estabelecida no final da Idade Média, reforçada posteriormente pelos ideais da Revolução Francesa e efeitos da Revolução Industrial, criou um cenário propício à valorização da liberdade contratual como uma expressão da liberdade individual, concedendo aos pactos um status de concretização da autonomia individual, tanto na liberdade de contratar como no escolher com quem contratar e em determinar o que (o objeto) a contratar.

Nessa linha, não se discute que a teoria clássica dos contratos é o resultado e reflexo do pensamento e discussões que circulavam em torno da teoria do contrato social, com a ideia da formação das sociedades. Os contratualistas, entre eles Locke e Rousseau, introduziram a liberdade e a vontade como os elos de ligação entre os indivíduos, possibilitando a formação das sociedades e, ao mesmo tempo, representando a base de toda e qualquer autoridade. Judith Martins-Costa diz que:

O Contrato e o Contratualismo se encontram e duas vertentes iniciam fecundas trajetórias, centradas na valorização a um só tempo jurídica e política, da vontade humana: no campo do Direito Público o Estado, concebido como produto da vontade humana, conduz ao conceito de nação como “um corps d’associés vivant sous une loi commune”, conforme escreveu Sieyès. [...] no campo do Direito Privado, por sua vez, idêntico substrato teórico leva ao delineamento do contrato como fonte primordial de direitos e obrigações (MARTINS-COSTA, 1992, p. 27-28, *passim*).

2.4.1 A Autonomia da Vontade e a Liberdade na Época Moderna

O culto à autonomia da vontade, como o valor mais importante das relações sociais foi a marca do período liberal, no intuito de superar o marco ideológico que sustentava o sistema feudal, com os ideais de domínio e subordinação. O iluminismo defendeu a emancipação e valorização do indivíduo como pessoa, senhor de seu próprio destino, protagonista de sua liberdade e livre para possuir bens. Roppo (1988) argumenta que a autonomia significa o poder de modelar por si, sem imposição externa, as regras de sua própria conduta.

No modelo do estado liberal, a autonomia da vontade alcança o seu ápice, pois a opção entre a cisão estanque entre o Estado e a Sociedade proporcionou aos indivíduos uma possibilidade de auto regularem seus interesses, livres dos ditames tanto do velho direito costumeiro, quanto da regulação estatal. Assim, o modelo

contratual clássico encontrou sua base estruturada sobre três princípios fundamentais: a autonomia da vontade (expressa na liberdade de contratar), a liberdade contratual e o dogma da força obrigatória do vínculo (consolidado no *pacta sunt servanda*). Princípios que confortaram o pensamento clássico e asseguraram um caminho sólido e consistente, fundado nas aspirações que consolidaram o liberalismo.

Ainda importante salientar que a liberdade contratual, expressa na autonomia da vontade, representa a consagração dos ideais iluministas, pois conferia ao sujeito a possibilidade de traçar autonomamente os seus projetos e negócios. A possibilidade de contratar advém da ideia do indivíduo e estado de natureza, sem leis, sem normas. Desta possibilidade é que advém a possibilidade de contratar, da possibilidade de contratar deriva o contrato e do contrato deriva a norma, segundo Miguel Reale:

Tudo converge para a pessoa do homem enquanto homem em estado de natureza, concebido por abstração como anterior à sociedade. A sociedade é fruto do contrato, dizem uns, enquanto que outros, mais moderados, limitarão o âmbito da gênese contratual – a sociedade é um fato natural, mas o Direito é um fato contratual (REALE, 1996, p. 646).

Dos doutrinadores contratualistas, cabe mencionar no contexto desta dissertação a ideia de Locke, que considera que o homem em estado de natureza já possui um direito que é anterior ao contrato, o direito à liberdade, condição para que qualquer contrato possa ser feito. O homem nasce livre, e é por esta condição de liberdade que pode pactuar, da forma que o contrato sempre seria condicionado pela liberdade e pela proteção da liberdade no mundo exterior, como fundamento da propriedade. *Liberty and propriety* são os dois elementos nucleares do pensamento de Locke a as duas colunas do edifício liberal-democrático, cuja consolidação assinala no século XIX a maturidade de uma política de garantias individuais.

Esta concepção de liberdade é o princípio básico para a teoria moderna dos contratos de direito privado, para a contratação baseada na autonomia da vontade, pois somente homens livres, poderiam livremente pactuar garantindo seus interesses.

Naves, ao falar do consensualismo dos contratos, diz que bastava o acordo de vontades e o respeito à palavra dada fazia do contrato uma obrigação moral. Segundo ele:

Com o jusnaturalismo, a obrigatoriedade dos contratos é reforçada como regra fundada na própria razão, o homem sendo considerado senhor de seus atos, indivíduo autônomo, que não deve se submeter a nenhuma autoridade

exterior. Sendo assim o contrato seria a submissão a normas criadas pelo próprio indivíduo, sendo, portanto, legitimada pela vontade das partes, que livremente pactuavam. Estas são as ideias que serão introduzidas nos códigos modernos pelos Iluministas. A burguesia, como uma forma de manter o Estado afastado de suas atividades, assume o jusnaturalismo racionalista como fundamento do Direito e a vontade é eleita como fundamento da sociedade moderna. Desta maneira, tanto o Direito Público como o Direito Privado contemplaram o surgimento do dogma da vontade em seu alicerce, o contrato como o fundamento da sociedade capitalista (NAVES, 2007, p. 233).

Ainda o autor, aduz que tanto no Direito Público, como no Direito Privado a vontade era o fundamento:

No Direito Público, a formação do estado fundou-se no contrato social, que segundo Rousseau pretendia aliviar o homem da infelicidade gerada pela passagem do estado natural para a sociedade política. O contrato social, constituído pela vontade geral, seria a fonte legítima para a ordenação social. Nas relações privadas, a vontade como fundamento se fazia da mesma forma. Nas diversas relações e principalmente após o impulso dado pelos canonistas à boa-fé, o ideal de justiça era consecutório da vontade individual dos contratantes, pois ao assumir uma obrigação o devedor restringia uma parcela de sua liberdade, mas, fundada pela sua vontade. O estabelecimento do direito abstrato possibilitou e proporcionou a circulação de riquezas, o contrato garantiria liberdade e igualdade jurídicas, pois eram oriundas da própria vontade dos contratantes. A liberdade advinha da autoregulação dos interesses, igualdade, meramente formal, pelo objetivo de criar um campo de atuação em que condições pessoais não interfeririam (NAVES, 2007, p. 234).

A ideologia da liberdade de contratar estava contida de forma expressa e significativa nas codificações do século XIX, iniciadas pelo *Code Napoleônico* de 1804 e após pelo Código Civil Alemão de 1896, sobre os quais convém fazer pelo menos uma breve observação.

2.4.1.1 O *Code* Napoleônico

O código napoleônico foi o primeiro grande código da Idade Moderna, visto que as conquistas no âmbito político, ideológico e econômico alcançadas quando da Revolução de 1789, foram formalizadas e asseguradas nos seus artigos com a forma e a força da lei (ROPPO, 1988). Este código solidificou o discurso de que todos seriam iguais perante a lei, e por serem livres poderiam contratar livremente, supondo-se que o acordado entre as partes seria equitativo. Sendo justo o contratado (em vista da presunção de que a liberdade e igualdade formal entre as partes por si só o tornaria justo), o pacto só necessitava da força da autonomia da vontade, e nem ao Estado era permitido ou lícito intervir nas contratações, salvo em algumas situações de ordem

pública e contrariedade aos bons costumes. Na codificação francesa de 1804, o principal é o eixo que liga o contrato à propriedade. O *Code*, segundo Bonavides (1965), ajustaria à infra-estrutura do capitalismo liberal com a superestrutura política, jurídica e social das instituições individualistas. Como diz Sylvio Capanema de Souza:

[...] a obsessiva busca da proteção da liberdade e da propriedade individual, que iria se alcançar com a limitação do poder absoluto dos governantes, desaguou, como não poderia deixar de ser na exaltação da lei como o único instrumento capaz de limitar os direitos das pessoas (SOUZA, 2004, p. 26).

O código era sustentado, assim, pelo binômio liberdade e igualdade, preceituando que todos os homens nascem livres e iguais, detentores de capacidade igual para perseguir e buscar o melhor para si, respeitando a sua própria vontade. O Homem é afirmado como possuidor de direitos que precedem e opõem-se a qualquer ordem jurídica, mesmo que as mesmas venham com a intenção de lhes proporcionar garantias, permitindo a expansão de sua liberdade. Os direitos individuais equivaleriam ao direito de todos os indivíduos, consagrando-se assim o princípio da igualdade.

Os pilares do Código Napoleônico estão no art. 544³ que consagra que o direito à propriedade seria individual e não admitiria a mesma como um bem comum e no artigo 1.134 que dizia que “as convenções feitas nos contratos formam para as partes uma regra à qual devem submeter-se como a própria lei”. O *Code* cedia a tutela jurídica para que o indivíduo pudesse com total liberdade desenvolver a sua atividade econômica.

Souza (2004)⁴ preconiza que no complexo e nervoso mundo dos contratos, o Código de Napoleão levou ao apogeu os princípios da autonomia da vontade e da força obrigatória, refletindo os ideais da Revolução Francesa, pois é conhecida a “máxima” revolucionária que “tudo o que é contratual é justo, desde que as partes sejam livres para contratar”.

³ “*La propriété est le droit de jouir et de disposer des choses de la manière la plus absolue, pourvu qu'on n'en fasse pas un usage prohibé par les lois ou par les règlements*”. Tradução para o português: *A propriedade é o direito de gozar e de dispor das coisas da maneira mais absoluta, desde que não se faça uso proibido pelas leis ou pelos regulamentos.*

2.4.1.2 O Código Civil Alemão (BGB)

O Código Civil alemão de 1894 (BGB), além do *Code*, é o outro grande caso de construção de leis de um sistema de direito privado, alicerçado em construções jurídicas sistemáticas que o antecederam. Este código sofreu forte influência da doutrina liberal-burguesa e estava baseado no ideal positivista e da vinculação do juiz à lei. O *Code* surgiu no ápice da ascensão da classe burguesa do século XIX, e o BGB apareceu no início do século XX. O código alemão, além das regras dedicadas exclusivamente ao contrato e a cada contrato (espécie), contém uma série de normas direcionadas à disciplina de qualquer negócio jurídico, normas que também se aplicam ao contrato (ROPPO, 1988).

Predomina no sistema alemão a **vontade**, sendo inimaginável o estudo do contrato sem uma compreensão dos negócios jurídicos. Sendo assim, o negócio jurídico seria uma categoria mais ampla que o contrato (ROPPO, 1988). Portanto, foi a partir da época Moderna, do liberalismo que os princípios da autonomia da vontade e da liberdade foram consagrados no direito positivo como sendo a base e elementos constitutivos das contratações. Em resumo: o contrato feito em exercício da liberdade e com autonomia da vontade, formava lei entre as partes e assim era considerado justo.

3 O NOVO CONTRATO – NOVA REALIDADE CONTRATUAL CONTEMPORÂNEA

A partir do século XX, fica clara a necessidade de revisão dos principais fundamentos da Teoria Contratual Clássica, devido à grande variedade de relações jurídicas originárias da concentração das pessoas nas cidades, à grande produção e distribuição de bens e produtos e pela impossibilidade de contratação dos conteúdos de forma individualizada.

O direito contratual clássico entra em desgaste e, por conseguinte, os antigos paradigmas baseados na autonomia da vontade e a liberdade de contratar cedem lugar nos tempos contemporâneos à preocupação com os efeitos dos contratos na sociedade. O contrato passa de mero instrumento de circulação de riquezas para um instrumento de satisfação dos interesses legítimos dos contratantes e necessidades básicas do homem, assim como pode-se dizer, um instrumento de inclusão ou exclusão social. Diferentemente da teoria clássica onde justo era o contrato onde os termos eram pactuados livremente pelas partes, na atualidade e nas contratações de massa, muito mais complexas, essas relações devem ser regulamentadas sob outra forma.

Para o objetivo deste trabalho, é importante apresentar e explicitar as gerações de direitos fundamentais, eis que o direito contratual da pós-modernidade, tem na sua base os direitos fundamentais do homem, direitos estes consagrados pelas constituições dos estados modernos. Estes direitos, segundo Bianco (2006), são “[...] os que visam assegurar a todos uma existência digna, livre e igual, criando condições à plena realização das potencialidades do ser humano”.

Os direitos de **primeira geração**, também chamados direitos de liberdade, são os que surgiram no século XVII e XVIII, os que foram reconhecidos pelos primeiros textos constitucionais, como anteriormente já mencionado. Compreendem os direitos civis e políticos inerentes ao ser humano e oponíveis ao Estado. Estão incluídos nessa geração os direitos à vida, segurança, justiça, propriedade privada, liberdade de pensamento, direito ao voto, livre expressão, liberdade de crença, locomoção, dentre outros.

Os direitos chamados de **segunda geração**, também nomeados como direitos de igualdade, surgiram após a Segunda Guerra Mundial. São os direitos econômicos, sociais e culturais que são prestados pelo Estado através de políticas de

justiça distributiva. Entre eles estão o direito à saúde, trabalho, educação, lazer, habitação, saneamento, voto, livre associação e outros.

Os direitos de **terceira geração**, são os direitos coletivos que estão voltados à toda humanidade. São os direitos que não se destinam somente aos interesses de um indivíduo, ou de um grupo ou até mesmo de um Estado, destinam-se ao gênero humano como um todo. Dentre eles o direito à paz, ao desenvolvimento, ao meio-ambiente, à comunicação, à conservação do patrimônio histórico e cultural, e outros.

Fala-se ainda em novas gerações de direitos, dentre elas os de **quarta geração**, denominada por Paulo Bonavides, que segundo ele é a geração de direitos resultante da globalização dos direitos fundamentais de forma a torná-los universais. Entende-se aqui os direitos à informação, ao pluralismo e a democracia direta.

Não há hierarquia entre estas gerações de direitos fundamentais, e nem a evolução destes direitos deu-se de forma cronológica como primeiro a liberdade ou a igualdade e fraternidade, nos diversos lugares ou situações. Isso quer dizer que nem sempre foram reconhecidos os direitos de primeira geração, para após serem reconhecidos os outros e a doutrina, (2003) defende a ideia de cumulação destes direitos, utilizando-se do termo **dimensões de direitos fundamentais**.

Nesta altura, retomando a evolução histórica do contrato, convém novamente enfatizar, pode-se afirmar que o contrato era considerado inviolável, mesmo em face do estado e da coletividade, vinculando as partes do ponto de vista ético e jurídico, o vínculo obrigacional fundava-se inteiramente na autonomia da vontade, de modo que não havia proteção contra os **desequilíbrios e eventuais erros** entre as partes contratantes, pois a contratação, baseada neste pressuposto era considerada justa.

Entretanto, na atualidade com o surgimento de uma nova sociedade, de consumo massificado, onde as relações contratuais derivadas deste consumo deixaram de ser paritárias, ou seja, não se baseiam mais na simples autonomia de vontades entre as partes específicas e sim em cadeias de fornecedores e consumidores, as raízes do liberalismo perderam sua sustentabilidade, cedendo lugar ao Estado Social intervencionista: Neste sentido Paulo Nalim salienta que:

A exploração desacerbada, pelo liberalismo clássico, do exercício da vontade (liberdade contratual), entra em processo autofágico. O homem contratante acabou no final do século passado e início do presente, por se deparar com uma situação inusitada, qual seja, a da despersonalização das relações contratuais, em função de uma preponderante massificação, voltada ao

escoamento em larga escala, do que se produzia nas recém-criadas indústrias (NALIM, 2006, p. 111).

A intervenção do Estado legitimou-se pelo intuito de regular a atividade econômica, afim de proteger a parte mais fraca ou chamada de hipossuficiente e equilibrar as relações de consumo, a fim de torna-las justas.

No período pós Primeira Guerra Mundial, o crescimento populacional e o desenvolvimento econômico, demonstraram que os diplomas legais existentes neste período não eram mais suficientes para atender as necessidades do mercado, principalmente pelo aumento das relações de consumo. Neste novo contexto contratual, o descrito no *Code* e códigos afins, distancia-se com os fatos da vida, a liberdade contratual não dava mais conta da falta de liberdade material, daquele que contratava por adesão. Diferentemente da época da teoria clássica do contrato, cuja liberdade contratual era entendida como a possibilidade de contratar ou não, a escolha do outro contratante e eleição, principalmente do conteúdo do contrato.

Nesta época surgem as Constituições dos Estados Sociais, sendo a primeira a Constituição Mexicana de 1917, logo após surgiu a Constituição de Weimar de 1919. Desde estes institutos o Estado passou a interferir nas relações privadas, no intuito de diminuir as desigualdades e propiciar o acesso aos bens de consumo para a população.

Iniciou-se a época em que era necessário preocupar-se com o direito de todos os homens ao acesso aos bens de consumo necessários à sobrevivência. Foi após a criação destas Constituições que se verificou a preocupação do legislador constituinte em diferenciar a **igualdade formal** – originária nas revoluções do século XVIII – a **igualdade material**, que dá ao Estado a incumbência de promover e tutelar a igualdade de condições e oportunidades para todos os homens, ou seja o equilíbrio e a equidade, seja qual for a classe social.

A partir da Segunda Guerra Mundial, consolidou-se a ideia que era fundamental a intervenção do Estado para promover o bem-estar de todos, e não apenas dos detentores do poder econômico. Apesar dos anseios das pessoas em adquirir e consumir estes produtos e serviços produzidos em alta escala, o que ocorre é que para que o indivíduo pudesse obter estes bens, necessários inclusive na maioria das situações para a sua sobrevivência, viu-se compelido a participar desta forma de contratação massificada, abrindo mão de sua autonomia, senão de um todo, no

mínimo de uma boa parcela, justificando assim a intervenção estatal afim de buscar o bem comum.

Foi desta forma e neste momento que os direitos humanos chamados de segunda geração, foram tomando corpo, e as necessidades do homem, começaram a ser também objeto maior da atenção do Estado, portanto os códigos civis, reguladores até então da matéria, foram enfraquecidos e perderam a centralidade no ordenamento jurídico para os textos constitucionais. Nesta esfera é que a autonomia da vontade começa a ser limitada pelo Estado, com o surgimento do conceito de *função social dos contratos* e da prevalência da boa-fé nestas relações negociais, pois os princípios constitucionais sobrepuseram-se às codificações existentes.

Neste novo modelo contratual massificado existe, ou deveria existir, uma revalorização da palavra empregada (princípio da boa-fé), além da censura intervencionista e protetora do Estado, quanto ao conteúdo da contratação, que deveria garantir uma autonomia real da vontade do mais fraco, ou chamado de “vulnerável” nestas relações.

A liberdade de escolha para contratar o que (objeto) e com quem contratar é um direito constitucional e, portanto, o Estado (direito) sempre tentou proteger esta liberdade. Liberdade seriam das partes, de todas, não só da parte detentora do maior poder econômico.

Por um lado, temos algumas teorias que revalorizam os direitos individuais, frente aos novos tipos de contratação, onde estes teriam **novos direitos**, como consumidores, como o direito à informação, à reflexão e ao eventual arrependimento como formas de proteção de seus direitos. Isto tudo associado às novas formas de venda e oferta, cada vez mais emocionais, agressivas e apelativas eis que o consumismo em si, não é mais um fenômeno isolado, é regra. Há uma avalanche de produtos, de instrumentos tecnológicos, de serviços e inúmeras outras situações, todas ensejadoras de relações contratuais ao qual o indivíduo está exposto e refém na atualidade.

Quando se fala em vontade, ou hoje usado o termo de **autonomia privada**⁵ nas contratações, sabe-se que é um termo construído e que não reflete a realidade

⁵ Segundo Paulo Nalim (2006, p. 162), autonomia Privada é a livre iniciativa que é exercida em nosso regime político, por meio da liberdade individual, atribuída aos sujeitos, assim reconhecido pelo Direito, para que, dentro de certos limites, façam a gestão de seus interesses. Os contornos da moldura jurídica, na qual os sujeitos de direito exercem a livre manifestação de vontade, serão oportunamente indicados. A esse poder de livre manifestação e regulação de interesses se atribui o nome de autonomia privada.

da vida em sociedade. Na sociedade atual, consumista e tecnológica, o que se percebe é que não há exercício incondicional de liberdade. Se, por um lado, o Estado, as instituições tentam equilibrar as relações com a intervenção positivista, por outro, surgem a cada dia, novas necessidades de expressão, aquisição e consumo.

A Carta Magna de 1988 do nosso país, em seu art. 5º inciso XXXII, elevou a defesa do consumidor a direito fundamental e a princípio da ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, com o objetivo de proporcionar a todos uma existência digna. Deve-se isto ao princípio de que o fornecedor possui condição privilegiada diante do consumidor, e o Estado, tem como função a garantia da igualdade nas relações jurídicas, outorgando ao consumidor instrumentos a lhe permitir defender-se e litigar pelos seus direitos. A igualdade buscada não é formal e sim e sim substancial, sob o princípio que se deve tratar “os iguais de forma igual e os desiguais de forma desigual”, promovendo-se então o equilíbrio e a justiça social.

No direito brasileiro, foram positivados, através do CDC (Código de Defesa do Consumidor), alguns princípios e direitos básicos fundamentais. É importante trazê-los para este trabalho, pois através destes, faz-se possível um maior entendimento sobre a “tutela” e o dever do Estado para com o indivíduo nestas relações contratuais massivas. Quanto aos princípios legais e direitos básicos fundamentais, presentes na legislação pátria, na percepção de Rizzatto Nunes temos:

- a) **Dignidade**, o princípio da dignidade da pessoa humana, do consumidor diz respeito à garantia fundamental que reveste todos os princípios e normas, que devem a ela (dignidade) respeito, dentro do sistema constitucional brasileiro (NUNES, 2013, p. 176);
- b) **Proteção à vida, saúde e segurança**, direitos estes que nascem atrelados ao princípio da dignidade. A regra do art. 4º caput, referindo-se à melhoria de qualidade de vida, aponta não somente o conforto material, resultante da aquisição de produtos ou serviços, em especial os **essenciais** (serviços públicos de transporte, água ou eletricidade, medicamentos e etc.), mas incluindo também os prazeres ligados ao lazer e ao bem-estar moral e psicológico (NUNES, 2013, p. 177);
- c) **Proteção e interesse social**: uma das justificativas da existência da Lei 8.078/90 (BRASIL, 1990), resultando até na intervenção do Estado no domínio econômico, é a necessidade de proteção ao consumidor em relação à aquisição de certos produtos e serviços;

- d) **Transparência**⁶ revela a obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços oferecidos e no contrato gerado, proporcionar de forma clara e transparente, o conhecimento prévio do conteúdo;
- e) A **harmonia**, que nas relações de consumo nasce dos princípios constitucionais da isonomia, solidariedade e dos princípios gerais da atividade econômica;
- f) A **Vulnerabilidade**, que significa que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, e esta fragilidade é real e concreta e decorre de dois aspectos, de ordem **técnica** e de cunho **econômico**⁷;
- g) **Liberdade de Escolha**, que se sustenta no princípio da liberdade de ação e escolha da CF⁸
- h) **Intervenção do Estado**, a Constituição Federal, no inciso II do art. 4º autoriza a intervenção direta do Estado para a proteção efetiva do indivíduo (consumidor), visando assegurar-lhe acesso aos produtos e serviços essenciais e garantir qualidade e adequação dos produtos e serviços.
- i) **A Boa-fé** se reporta à harmonização dos interesses dos participantes das relações contratuais, esta harmonização nasce na boa-fé e no equilíbrio. A boa-fé objetiva, como já mencionado neste trabalho, refere-se ao *standard* de uma relação ideal, de um comportamento, baseado em princípios estabelecidos como as “regras ordinárias de experiência”, o “homem comum”, o “pensamento médio”, a “razoabilidade”, a “justiça” (no sentido de equilíbrio), o “bom senso”, o “senso comum” e outros.
- j) **Equilíbrio**, princípio que pretende a realização do princípio magno da justiça. As relações jurídicas equilibradas implicam na solução equitativa de justiça⁹;
- k) **Igualdade nas contratações** refere-se ao fato de que o fornecedor não pode diferenciar os consumidores entre si. Deve oferecer as mesmas condições para todos, excetuando-se consumidores que necessitam de certa proteção especial como os idosos, gestantes, etc;

⁶ Lei 8078/90 – art4º caput

⁷ Cabe explicitar que o primeiro aspecto está ligado aos meios de produção, e o conhecimento é monopólio do fornecedor, não só apenas aos aspectos técnicos, administrativos para a fabricação e distribuição e de produtos e prestação de serviços, mas também ao elemento fundamental da decisão pois é o fornecedor que escolhe o que, quando e como vai produzir, e o consumidor está adstrito a isso. O segundo aspecto diz respeito à maior capacidade econômica que o fornecedor em geral tem em relação ao consumidor (NUNES, 2013).

⁸ CF (1988), art. 1º, III, 3º, I, 5º, caput.

⁹O equilíbrio, no plano contratual encontra-se abarcado na norma do inciso IV do art. 51, e no inciso II do parág. I do art. 51, do CDC - “São 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”

- l) **Dever de informar** é princípio fundamental da Lei do código do Consumidor, que obriga o fornecedor a prestar todas as informações do produto e serviço, características, qualidades, riscos, preço etc., de forma clara, precisa, sem falhas ou omissões. Dever esse exigido antes de qualquer relação entre as partes;
- m) **Proteção contra publicidade enganosa** refere-se a que as informações a respeito das características, qualidade, funcionamento, preço, etc. são elemento essencial dos produtos e serviços; portanto os contratos devem ser apresentados previamente ao indivíduo (consumidor) de forma clara e precisa. É defesa a publicidade discriminatória de qualquer natureza (NUNES, 2013), a que incite à violência, explore medo ou superstição, aproveite-se da incapacidade de julgamento e inexperiência, desrespeite valores ambientais, enfim que induza o indivíduo a comportar-se de forma prejudicial e ou perigosa a sua saúde ou segurança;
- n) **Proibição de práticas abusivas** encontram-se nas normas do CDC, que proíbem o abuso e nulificam as cláusulas contratuais que o cometam, definindo-se como abuso do direito o resultado do excesso do exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Caracteriza-se pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte de seu titular;
- o) **Princípio da Conservação** refere-se à conservação do contrato, em que pese a instituição do direito à modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e de revisão de cláusulas em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Este princípio tem em sua teleologia o sentido da conservação do pacto, a lei vem para modificar as cláusulas, mas conservar o pacto;
- p) **Modificação de cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais:** O CDC, com base nos princípios da boa-fé e do equilíbrio¹⁰e da vulnerabilidade do consumidor, garante o direito a modificação de cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais, e assegura o direito à revisão de cláusulas em função de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- q) **Direito de Revisão** refere-se à garantia de revisão de cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- r) **Prevenção e reparação de danos materiais e morais**, onde a lei estabelece a garantia de indenização por danos morais e patrimoniais, quando do prejuízo em função de contratação desproporcional ou lesiva;
- s) **Acesso à Justiça** é a proteção do direito de acesso aos órgãos administrativos e judiciais para prevenção e garantia dos direitos;
- t) **Adequada e eficaz prestação de serviços públicos**, que significa que ao serviço público não basta ser adequado e nem estar à disposição das

¹⁰ Art. 4º, III, CDC.

pessoas, que deve ser realmente eficiente, deve cumprir sua finalidade. O sentido da eficiência remete ao resultado, tem que cumprir a finalidade na realidade concreta. É eficiente aquilo que funciona;

- u) **Responsabilidade Solidária** refere-se ao direito dado ao consumidor em escolher quem quer acionar quando da lesão ao seu direito. A solidariedade obriga a todos os responsáveis pelos danos causados.

A este estudo, interessa principalmente a desvalorização e a subordinação do indivíduo nessas relações contratuais contemporâneas. Ainda que o Direito busque soluções a fim de equalizar estas diferenças e regular desigualdades, mesmo assim, existem, nas relações contratuais da atualidade um automatismo e compulsoriedade que devem ser analisadas mais profundamente, sob o ponto de vista ético e moral, onde os princípios de autonomia, liberdade, boa-fé e por fim os princípios de justiça e equilíbrio devam ser resgatados

3.1 OS CONTRATOS CONTEMPORÂNEOS – AS CONTRATAÇÕES DE MASSA

Conforme Cláudia Lima Marques (2002), na concepção tradicional do contrato, a relação contratual dava-se entre duas partes em posição de igualdade perante o direito e a sociedade. Nesta condição, os indivíduos estariam aptos a discutir de forma individual e livre o conteúdo de seu acordo de vontades. Esse modelo de contratação, embora ainda existente, é cada vez mais raro, pois na atual sociedade de consumo, com o sistema de produção e distribuição de bens e serviços em larga escala, o comércio jurídico despersonalizou-se e as formas de contratação em massa predominam na maioria das relações contratuais, principalmente entre empresas e consumidores.

Na sociedade atual, tanto a empresa como o Estado, pelas posições ocupadas economicamente, são celebradores de uma infinidade de contratos que têm uma forma homogênea e são repetidos com uma série indefinida de contratantes. Justifica-se este modelo de contratação por uma questão de racionalização, economia, praticidade, rapidez e viabilidade econômica entre os fornecedores e o grande número de consumidores.

Segundo o ensinamento da mesma autora, há quem diga que esta forma de modelo contratual forma uma espécie de poder paralelo de fazer leis e regulamentos privados.

Este poder, embora legitimado pela economia e reconhecido pelo direito, leva à um desequilíbrio da sociedade, dividindo os indivíduos entre os que têm o poder econômico, a posição negocial de elaborarem uma lei privada, e uma outra parte que apenas “adere” à vontade daquele. Conseqüentemente, esta forma de contratação é a dominante na maioria dos setores da vida privada, na qual há superioridade econômica ou técnica entre as partes, nas mais diversas formas de relação.

As novas formas de contratação, com a elaboração prévia dos conteúdos contratuais, são largamente usadas pelas empresas públicas e privadas, que fornecem serviços públicos, serviços estes socialmente indispensáveis, dentre eles fornecimento de energia, água, correios, telefonia, transportes e inúmeros outros, bem como são utilizadas em outras inúmeras formas de aquisição de bens e serviços particulares. Esta forma de contratação, também encontramos nas relações de trabalho, nas quais, também, são utilizadas regras de contratação de massa.

A forma de contratação, ou adesão, neste tipo de relação, cabe salientar, nem sempre se faz de forma escrita, expressa, mesmo que aderente a contratos com cláusulas pré-definidas. É feita também da forma oral, quando ocorre a aceitação através do que se chama de *condutas sociais típicas*, obtidas através do recebimento de um simples recibo ou ticket de uma prestação de serviço ou consumo, obtido de uma máquina, simplesmente.

Ao Direito, a fixação pré-estabelecida do conteúdo destes contratos, de maneira unilateral e de forma uniforme, como diz Marques, não ficou despercebida e o fenômeno, por assim dizer, encontrou duas expressões para sua descrição. Uma parte dos doutrinadores chama este conteúdo de “**condições gerais do contrato**” e outros de “**contratos de adesão**”, cuja forma de aplicação, é importante destacar para que possamos analisar como se processam as relações contratuais contemporâneas.

3.1.1 Contratos Adesivos

Define-se contratos de adesão como um negócio jurídico na qual a participação de um dos sujeitos sucede pela aceitação em bloco de uma série de cláusulas formatadas antecipadamente, de modo geral e abstrato, que foram pré-elaboradas unilateralmente pela empresa (fornecedor) para constituir o conteúdo normativo e obrigacional de futuras relações concretas. Na definição de Claudia Lima Marques, contrato de adesão:

É aquele, cujas cláusulas estão pré-estabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), ne variatur, isto é, sem que o outro parceiro (consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato. [...] Oferecido ao público em modelo uniforme, geralmente impresso, faltando apenas preencher os dados referentes à identificação do consumidor-contratante, objeto e do preço [...] Limita-se o consumidor a aceitar as cláusulas (MARQUES, 2002, p. 58)

Vê-se então que o conteúdo destas contratações é sempre preestabelecidos com o uso por apenas uma parte da relação contratual, ou seja, o detentor do poder econômico.

3.1.2 Condições Gerais Contratuais

As condições gerais dos contratos surgem impulsionadas por vários fatores interligados, como a explosão demográfica, o fenômeno da urbanização e da conseqüente demanda de bens e serviços em grande escala, da concentração do capital, do consumo de massa e da impossibilidade de tratamento individual entre os grandes fornecedores e o consumidor final. Cláudia Lima Marques define que:

[...] condições gerais são aqueles contratos, escritos ou não escritos, em que o comprador aceita, expressa ou tacitamente, que cláusulas, pré-elaboradas pelo fornecedor, unilateral e uniformemente para um número indeterminado de relações contratuais, venham a disciplinar o seu contrato específico. Trata-se, portanto, de uma técnica de pré-elaboração do conteúdo de futuros contratos (MARQUES, 2002, p. 66).

Novamente, neste modelo de contratação, observa-se a maior força da parte que dita a forma de contratação, a que oferece o bem ou o serviço.

3.1.3 Contratos cativos de longa duração

São os contratos que utilizam os métodos de contratação de massa (através de contratos de adesão ou de condições gerais dos contratos) para fornecer serviços especiais no mercado, criando relações jurídicas complexas de longa duração, envolvendo uma cadeia de fornecedores organizados entre si com uma característica determinante: a posição de “catividade” ou dependência dos consumidores. Essa posição só pode ser entendida no exame do contexto das relações atuais, onde determinados serviços prestados no mercado prometem assegurar ao consumidor status, segurança, crédito renovado, moradia segura, ou até mesmo saúde no futuro.

Esta dependência (catividade) deve ser entendida no contexto da atualidade como indução ao consumo de bens materiais e imateriais, de publicidade massiva e métodos agressivos de marketing, de graves riscos na vida em sociedade e de grande insegurança quanto ao futuro (MARQUES, 2002).

Os exemplos mais comuns destes contratos são as relações banco-cliente, contrato de seguro-saúde e de assistência médico-hospitalar, contratos de previdência privada, contratos de uso de cartão de crédito, seguros em geral, serviços de informação e lazer por cabo, telefone, televisão, computadores, e também os serviços públicos básicos como os de fornecimento de água, luz e telefone por entes públicos ou privados.

3.1.4 Contratação à distância no comércio eletrônico.

Desde a década de 90, com o surgimento da *internet*, abriu-se um novo espaço de comércio com os consumidores, contratos realizados via redes eletrônicas e de telecomunicação em massa. Este novo modelo dá-se entre fornecedores e consumidores através de contratações à distância, e conduzidas pelos meios eletrônicos tais como e-mail, mensagens instantâneas, *WhatsApp* entre outros, ou por meio de telecomunicações em massa (telemarketing, TV, TV a cabo, etc.), relações de comércio e contratuais que se dão sem a presença física simultânea dos contratantes. Estes contratos, embora sejam elaborados da mesma forma que os anteriormente aludidos, por adesão, com condições contratuais gerais e em muitos casos como contratos cativos, deve-se particulariza-los, visto que contratos eletrônicos a cada dia que passa são mais abundantes e configuram-se como típicos dos atuais tempos “pós-modernos”.

Ao discorrer sobre o assunto, Marques (2002) diz que os contratos a distância no comércio eletrônico nada mais são que um subtipo dos contratos automatizados, os que são realizados diretamente com os “computadores, ou outro meio eletrônico (*smartphone, tablets, etc.*) tais como os contratos de *home-banking* contratos por telefone com respondedores automático, que seriam os chamados contratos “em silêncio” ou “sem diálogo” pois são conduzidos mais pelas imagens, pela conduta de clicar em um botão, do que necessariamente por meio da linguagem. Entende-se que neste contrato há acordo de vontades, há vontade, mesmo que de “adesão” e de “conduta social típica”, e por isso, ao menos sob o ponto de vista jurídico há contrato. A autora explica que:

Há bilateralidade essencial, apesar da unilateralidade tão visível. Há bilateralidade de vontades, pois apesar do fornecedor ser “virtual” e do consumidor ser “massificado”, apesar do oferecer e elegeer serem mais “automatizados”, apesar do direito abstrair mais do plano da validade, e considerar mais a confiança despertada, a declaração de oferta realizada, do que a vontade interna do fornecedor, considerar mais a conduta social do consumidor, do que a capacidade deste ou de quem atuou por ele ou no seu computador, há um contrato no plano da existência, juridicamente relevante e que produzirá efeitos – e muitos- no plano da eficácia. O contrato final é “velho”, o método de contratação é atual, e o meio de contratação- por vezes de cumprir a prestação imaterial – é que é o “novo” (MARQUES, 2002, p. 99).

O que importa principalmente a este estudo, e que fica evidenciado na passagem acima, é que neste tipo de contratação é clara a relativização da capacidade e a autonomia para contratar.

Por um lado, entende-se que o contrato do ponto de vista jurídico e material concretiza-se, ou seja, de fato existe, visto que a prestação entre as partes efetivamente ocorre e seus efeitos produzem-se. Porém, sob o ponto de vista da escolha e da autonomia do indivíduo, observamos que, em que pese a autoridade da professora Lima Marques, não nos parece que sejam respeitados os princípios constituidores da teoria clássica dos contratos, como autonomia da vontade e liberdade para contratar.

E exatamente o que pretendemos mostrar a seguir, analisando mais detalhadamente como fica a observância dos princípios clássicos da contratação nas transações contemporâneas e, para isso, nos valendo das contribuições recentes de Amartya Sen sobre o conceito de liberdade.

4 OS CONCEITOS DE CAPACIDADE E DOS PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E AUTONOMIA NAS CONTRATAÇÕES CONTEMPORÂNEAS E A ABORDAGEM FILOSÓFICA.

4.1 O CONCEITO DE CAPACIDADE E AS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS

Segundo Pontes de Miranda, “pessoa” é o titular de direito, o sujeito de direito. Personalidade é a capacidade de ser titular de direitos, pretensões, ações e exceções e também de ser sujeito passivo de deveres, obrigações, ações e exceções. Para o autor capacidade de direito e personalidade são o mesmo. Ele aduz que personalidade se expressa pela proposição “ser capaz de direito”. Para ele:

Capacidade de obrar é: a) capacidade de praticar ato-fato jurídico; b) a de praticar atos jurídicos strictu sensu; c) a de manifestar vontade que entre no mundo jurídico como negócio jurídico (capacidade negocial); d) a de praticar atos ilícitos em geral, isto é, a de praticar atos ilícitos relativos e a de praticar atos ilícitos absolutos (capacidade delitual) (PONTES DE MIRANDA, 2000a, p. 211).

A este trabalho interessa, principalmente, dentro do conceito de capacidade de obrar do autor, a “capacidade negocial”, a que necessita de manifestação de vontade para entrar no mundo jurídico. A intenção manifestada que, segundo o autor, é igual vontade de negócio é o elemento relevante do suporte fático dos negócios jurídicos.

Segundo Pontes de Miranda, as manifestações e declarações de vontade são as exteriorizações da vontade, aptas a serem elementos de suporte fático de fato jurídico, com ou sem o intuito de se ter eficácia jurídica tal ato (PONTES DE MIRANDA, 2000a). Para o conceito de pessoa, o autor aduz que sujeito de direito é a pessoa. Pessoa é apenas o conceito, o universal, com que se alude a possibilidade, no sistema jurídico, de ser sujeito. Assim, tem-se que:

Pessoa é quem pode ser sujeito de direito: quem põe a máscara para entrar no teatro do mundo jurídico está apto a desempenhar o papel do sujeito de direito (PONTES DE MIRANDA, 2000a, p. 215).

Para o autor os fatos deficitantes de capacidade podem ser distinguidos como capacidade de direito, capacidade de ato e capacidade de atos jurídicos lícitos. Para ele todo ser humano nasce capaz de direito, e o sistema jurídico tutela os seus

interesses desde o nascimento, entretanto todas nascem incapazes para qualquer ato, lícito ou ilícito de ordem privada ou de ordem pública (PONTES DE MIRANDA, 2000a). Pontes de Miranda, aduz que quanto aos fatos jurídicos e aos atos - fatos jurídicos, não há como se pensar em incapacidade, visto que tais atos não exigem a vontade. Logo, seria absurdo exigir discernimento.

Nos negócios jurídicos, objeto de interesse nesta dissertação, há sempre a manifestação de vontade, que pode ser simples ou declarada (PONTES DE MIRANDA, 2000b), e para que a manifestação de vontade seja ensejadora de validade para a prática do negócio jurídico é necessário que a pessoa seja capaz e que não esteja elencada nas exceções previstas em lei¹¹. Sobre este ponto o Dr. João Carlos Brum Torres comenta:

A capacidade, desde os romanos era elemento essencial para as exclusões dos indivíduos do direito de contratar, quanto requisito dos que estariam habilitados a fazê-lo, pois desde essa época a assunção de obrigações pressupõe um sujeito que possua as capacitações necessárias para contratar, sejam de ordem natural (maturidade biológica, psicológica, sanidade física e mental), cultural (capacidade de entendimento e discernimento), caráter jurídico e civil (como a posse da plena liberdade e os direitos civis que lhe são associados e que são designados pelo conceito de cidadão).¹²

Hoje, temos que todas as pessoas são capazes¹³, e por capazes aqui entende-se as capazes de direito, e não impedidas por alguma forma de restrição de capacidade como a minoridade, ou incapacidade de discernimento podem celebrar contratações. No entanto, na atualidade, mesmo capacitado, pela lei, não se encontra o indivíduo “habilitado” a compreender os contratos extensos e técnicos das contratações atuais, celebrados, na grande maioria das vezes através da tecnologia, ou seja, por meio da via rápida da internet.

¹¹ Art. 3º São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil os menores de 16 (dezesesseis) anos.

Art. 4º São incapazes, relativamente a certos atos ou à maneira de os exercer: I- os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos; II –os ébrios habituais e os viciados em tóxicos; III-aqueles que, por causa transitória ou permanente, não puderem exprimir a sua vontade; IV –os pródigos. Parágrafo único. A capacidade dos indígenas será regulada por legislação especial.

Importante salientar o advento da Lei 13.146/15, que entrou em vigor em 3 de janeiro de 2016, que representou um marco na abordagem social e jurídica tanto do portador de deficiência física quanto mental. A lei alterou em relação a capacidade o que dispunha no inciso II do art. 3º (que foi revogado) e foi dada nova redação ao art. 4º, suprimindo aqueles que por deficiência mental, tem seu discernimento reduzido e os excepcionais do rol dos relativamente incapazes.

¹² Prof. Dr. João Carlos Brum Torres (Orientador), conforme correspondência pessoal.

¹³ Art 1º do Código Civil Brasileiro – “Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil.

Hodiernamente, ocorre que a capacidade civil, capacidade plena de discernimento, não é suficiente para o indivíduo contratar de forma livre, autônoma e em condição de igualdade. Nas relações contratuais contemporâneas, para que fossem consideradas equitativas, ou seja, que ambas as partes tivessem um equilíbrio justo na relação, seria necessário, em primeira análise que o chamado consumidor (ou parte que adere), possuísse, no mínimo uma “capacidade funcional” que dispusesse de conhecimentos técnicos, específicos e complexos que notoriamente não estão ao alcance da grande maioria dos consumidores.

Mesmo considerando que os indivíduos dispusessem dessa capacidade técnica, funcional de compreender a totalidade do conteúdo da contratação, da mesma forma estariam à mercê destes fornecedores, pois as cláusulas dos contratos não são discutíveis ou sujeitas a alterações, visto que, principalmente os contratos adesivos não podem ser adendados nas relações contratuais correntes, pela parte (adesiva) dos contratos. Tais modificações só logram êxito sob judice, porém apenas concluída a contratação.

É irreal dizer hoje que o indivíduo tem capacidade irrestrita e a possibilidade de livre de escolha nesta forma de contratação. Estando ele, inserido na sociedade contemporânea não há como viver sem aderir à forma de vida globalizada, tecnológica e consumista, as quais, como vimos repetindo, restringem gravemente a autonomia de quem se vê como sujeito passivo das contratações de massa.

O que acontece é que nestas contratações massivas, não existe o exercício livre da vontade, o indivíduo não é plenamente autônomo. O próprio Estado, ao impor regras e ordenamento e ao preservar a função social do contrato, trata o indivíduo como **vulnerável** (Art. 4º do CDC)¹⁴ ou seja, o trata como se tivesse a sua capacidade reduzida quando tutela-o, porque entende que ele encontra-se em situação desvantajosa nestas relações. Portanto, se o sujeito (indivíduo), pessoa capaz de direito e atos, tem que ser tutelado, nos parece evidente que sua capacidade é reduzida, tanto que deve ser tutelada. Desta maneira a tutela busca proteger os efeitos prejudiciais do consentimento cerceado do contratante, pois busca resguardar os direitos daqueles que não podem exercer plenamente sua autonomia.

¹⁴ Art.4º 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, atendidos os seguintes princípios: I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (...)

Como consequência do anteriormente exposto, surge naturalmente a seguinte indagação: Estaria então o indivíduo, nestas relações contratuais contemporâneas retrocedendo no uso e gozo de sua capacidade e liberdade plenas?

A nosso ver, em uma contratação adesiva e massificada, os indivíduos figuram como parte adesiva, como simplesmente sujeitos passivos, sem condições de exercício plenamente livre de sua vontade. Sendo assim, **não estão** sendo considerados como sujeitos de direito verdadeiramente capazes, livres e autônomos. Tanto que o Direito (Estado), ao formular codificações e condições para estas contratações, trata os aderentes como sujeitos passivos. Ou seja: Considera o indivíduo, como **vulnerável e o trata como tal**.

Estaríamos voltando a uma condição de incapacidade, pois precisamos de tutela jurídica do Estado, visto que somos incapazes funcionais para as contratações contemporâneas?

Contemporaneamente, no Brasil, principalmente depois da publicação do Código do Consumidor, foi introduzido no sistema de direito positivo a ideia de uma incapacidade funcional. Esta incapacidade funcional anteriormente reconhecida na legislação trabalhista, hoje também no código do consumidor repercute, reconheça-se ou não, sobre o instituto da capacidade jurídica, pois somente desta forma justifica-se a legislação protetora dos que são considerados vulneráveis e/ou hipossuficientes.¹⁵ E ainda: a tutela do Estado dá-se na medida em que o direito positivado supre desequilíbrios e hipossuficiências, buscando uma forma de proteção anterior à concretização das contratações por meio de leis destinadas a regular as condições destes contratos massificados e prevenir eventuais prejuízos futuros.

Todavia, existe uma outra questão importante que deve ser ressaltada: é que o Estado e a proteção do direito positivado não estão presentes no momento desta contratação, no momento do exercício da capacidade, ou seja, quando o indivíduo está adquirindo os bens, ou contratando os serviços. Neste momento o indivíduo encontra-se só e refém destas operações. Somos impulsionados a essas formas de contratação e ainda não temos a total consciência disso, pois a reflexão ética engatinha ainda nestes assuntos.

¹⁵ Hipossuficiente, conceitualmente é aquele que por ausência de condições em geral, possui chances menores de desfazer valer seu direito diante de um processo judicial. O art 6º do CDC faz menção ao consumidor hipossuficiente.

Como todas as conquistas sociais na história, primeiro vem a necessidade, a situação, o desequilíbrio, a injustiça, para depois as soluções serem buscadas. O Direito e as leis apenas tentam buscar um mínimo de contrapartida e equidade, mas não suprem adequadamente a falta de liberdade, escolha e capacidade. Não há como acompanhar a evolução e a rapidez destas contratações em larga escala. A cada dia surgem novas ofertas, novas formas, novos produtos, novas necessidades, e as relações e contratações estão cada vez mais velozes, vorazes e urgentes na nossa sociedade.

A sociedade contemporânea rende-se compulsivamente às novas necessidades de consumo e, por consequência, submete-se a instrumentos contratuais cujos sentidos e obrigações são ignoradas pelas pessoas. Por mais que o Estado, com sua intervenção positivista, tente buscar um equilíbrio e promover equidade nestas relações, ainda não alcança o objetivo de proteger e tutelar os direitos fundamentais dos indivíduos, como a liberdade e autonomia da vontade, apenas age como elemento regulador e busca ressarcir eventuais prejuízos.

É notório que não há como escolher entre contratar desta forma massificada ou não, por exemplo, um serviço público ou privado prestado por meio de contrato de adesão só pode ser aceito ou rejeitado, pois claramente não se participa da elaboração das cláusulas e não se discute de forma nenhuma as condições de fornecimento do produto e do respectivo uso. Praticamente não existe esta possibilidade. Todas estas contratações atuais, ainda que necessárias econômica e socialmente são impostas e não há como renunciar às mesmas sem se ver excluído da vida social contemporânea.

Seriam então verdadeiramente contratos, no sentido do conceito clássico, estariam estas formas atuais de contratação realmente submetidas aos princípios de autonomia, igualdade e boa-fé e a outros princípios positivados?

Esta indagação nos remete à busca de reflexões mais profundas e exige o recurso à **ética** para bem entendê-la e explorar os modos de enfrentar seus problemas. O indivíduo, ao adquirir um bem ou contratar um serviço, na maioria das contratações da era tecnológica, ou formatada pelo uso da tecnologia, sequer configura-se como uma parte devidamente qualificada. Ao trocar tíquetes e interagir, ou melhor, ao responder perguntas de uma máquina, demonstra uma compulsoriedade que leva ao final à um simples aceitar ou não aceitar, concordar ou não – concordar.

Não existe, portanto, uma relação igualitária e equilibrada entre partes. De um lado, temos um serviço, por exemplo, mecanizado, à serviço de uma rede de serviços e tecnologias, atendentes à uma parte usualmente formada por grandes empresas e conglomerados comerciais e de outro, um sujeito individual, que simplesmente adere ao que é oferecido, nos termos impostos por quem detém o poder econômico e tecnológico para tal. Por isso, faz-se necessário refletir e questionar até que ponto estaria o indivíduo, abrindo mão de sua liberdade de escolha, diminuindo sua capacidade de direito, para ao contratar desta forma massiva e, assim, para poder fazer parte da sociedade na qual está inserido.

Cabe ainda a reflexão, a discussão, sob o ponto de vista ético, dessa problemática, buscando a eventual solução para a preservação dos princípios consagrados na teoria clássica dos contratos, como a capacidade, liberdade, autonomia, equilíbrio e por fim promover e defender a justiça nas relações contratuais contemporâneas.

O conceito de “capacidade” também muda de acordo com as necessidades resultantes das mudanças da sociedade. Analisando o conceito da capacidade e liberdade sob o ponto de vista filosófico, podemos trazer a este estudo a ideia de Amartya Sen, com uma nova perspectiva.

Sen mostra que existem situações nas quais é importante saber de fato se uma pessoa é capaz de fazer as coisas que escolheria fazer e que tem razões para escolher fazer. Segundo ele vivemos em um mundo no qual pode ser particularmente difícil conseguir completa independência de ajuda. Para Sen, a liberdade é valiosa sob no mínimo duas razões: uma porque a liberdade nos dá mais “oportunidades” de buscar os nossos objetivos e outra porque podemos atribuir importância ao próprio processo de “escolha”, pois podemos com a liberdade ter a certeza de escolher livremente o que se quer, tendo a certeza que não estamos forçados a algo por restrições impostas por outros que de alguma forma forçariam aquele resultado (escolha) (SEN, 2011).

A análise de Sen faz a distinção entre o “aspecto da oportunidade” e o “aspecto de processo” da liberdade. Ele argumenta que podemos julgar as oportunidades que temos apenas pelo fato de terminar estando na situação que escolheríamos estar, independentemente da existência ou não de alternativas significativas que poderíamos ter escolhido caso quiséssemos. O escolher livremente é diferente da oportunidade de simplesmente obter o resultado sem a escolha livre,

embora possa no final resultar na mesma coisa. Em um exemplo, Sen explica o seguinte:

Consideremos primeiro uma simples ilustração da distinção entre o aspecto de oportunidade e o aspecto de processo da liberdade. Kim decide em um domingo que preferiria ficar em casa em vez de sair e fazer alguma atividade. Se ele consegue fazer exatamente o que quer, falamos do cenário “A”. Mas, em outra situação possível, alguns bandidos fortemente armados interrompem o sossego de Kim, tiram-no à força de sua casa e o jogam em uma grande valeta. Essa situação terrível e repulsiva pode ser chamada de “cenário B”. Em uma terceira possibilidade, o “cenário C”, os bandidos contêm Kim, ordenando que ele não saia de casa, ameaçando-o de punição severa caso viole essa restrição. É fácil de perceber que no cenário B a liberdade de Kim é muito afetada: ele não pode fazer o que gostaria de fazer (ficar em casa), e sua liberdade de decidir por si mesmo também desaparece. Portanto, há violações tanto do aspecto de oportunidade da liberdade de Kim (suas oportunidades foram severamente reduzidas) quanto do aspecto de processo (ele não pode decidir por si mesmo o que fazer). E o que dizer do cenário C? É evidente que o aspecto do processo da liberdade de Kim é afetado (mesmo que faça sob coação o que teria feito de qualquer maneira, a escolha já não é dele): ele não poderia ter feito outra coisa sem deixar de ser duramente punido. A questão interessante diz respeito ao aspecto de oportunidade da liberdade de Kim. Como ele faz a mesma coisa em ambos os casos, com ou sem coação, poderíamos dizer então que seu aspecto de oportunidade é o mesmo em ambos os casos? Se a oportunidade que alguém desfruta é julgada apenas pelo fato de que acaba ou não fazendo o que escolheria fazer se não fosse constrangido, então é preciso dizer que não há diferença entre os cenários A e C. O aspecto de oportunidade da liberdade de Kim não se altera segundo a visão estreita da oportunidade, pois ele pode ficar em casa em qualquer caso, exatamente como planejou (SEN, 2011, p. 196).

Examinando este exemplo de Sen, em síntese temos que:

- a) No cenário A o agente (Kim) faz o que quer – liberdade plena;
- b) No cenário B o agente faz o que é obrigado (coagido) – não há liberdade;
- c) No cenário C o agente sofre ameaça, ou seja, não decide por si mesmo, portando viola-se o **aspecto da oportunidade da liberdade** (visto que suas oportunidades são reduzidas) e também o aspecto do **processo de liberdade** (a escolha de ficar em casa não é dele). Mesmo alcançando o que desejava (culminação), não o faz de forma livre.

Retornando ao nosso assunto, podemos afirmar que existe ainda uma outra situação no aspecto da oportunidade, bem como no processo de liberdade: O PROCESSO DA LIBERDADE PROCESSUAL ESTREITA. Esta liberdade estreita

verifica-se quando as opções colocadas ante o agente são externa e impositivamente reduzidas (não totalmente suprimidas como no caso da coação).

Esta situação, de “exercício estreito da liberdade” pode ser demonstrada com o dilema da chamada “*Escolha de Sofia*”¹⁶ que, não obstante a dramaticidade da situação, serve para exemplificar o que queremos dizer.

A escolha de Sofia transformou-se em um exemplo de impasse, de um dilema a ser resolvido. Sofia, quando estava no campo de concentração, e entre muitos horrores que passou, teve que escolher quem, entre o seu filho e sua filha, qual dos dois deveria ser morto. Uma situação ultrajante e um dilema de uma magnitude imensa para uma mãe escolher. Uma escolha difícil e dramática.

No exemplo da escolha de Sofia, podemos dizer que, em um primeiro momento, Sofia teve a liberdade para escolher. A situação de escolha é brutal e desumana, mas Sofia teve a liberdade para escolher um filho para ser salvo. Evidentemente que esta escolha, é material e impositivamente estreita, além de ter de certa forma no pano de fundo uma coação para um resultado pior. Nos contratos de adesão, ainda que sem a dramaticidade do paradigma apresentado, há também uma restrição da liberdade e o estreitamento das opções. Como no caso de Sofia, temos liberdade para contratar, somos livres para fazê-lo, porém ao escolher (aderir) as oportunidades de escolha desaparecem, e só podemos realizar a contratação da forma apresentada, através deste exercício estreito de liberdade.

Neste caso, buscando a “culminação”, temos o exercício da liberdade em um primeiro momento, porém após a escolha a liberdade é exercida de forma estreita, esta sendo a única forma de se atingir o objetivo, a “culminação”.

Explicando melhor à luz das contratações adesivas: Quando contratamos algum serviço, ou adquirimos algum bem, via contratação de adesão, não o fazemos de forma totalmente livre, e sim de forma estreita, por dois aspectos:

- a) **Quanto ao aspecto da oportunidade da liberdade**, podemos decidir somente entre o “contratar” e o “não contratar”. As oportunidades são reduzidas e escolha estreitada.

As oportunidades são reduzidas porque, no mundo contemporâneo, a grande maioria dos serviços e os bens são adquiridos sob esta forma. Apenas contratamos

¹⁶ STYRON, W. **A Escolha de Sofia**. São Paulo: Geração, 2010.

ou não. A liberdade está apenas em aderir ou não a estas contratações da forma apresentada, com já largamente explanado neste trabalho.

Apesar de podermos entender que, em certas situações da vida contemporânea, não há como recusar certas contratações, como por exemplo optar pelo fornecimento de energia elétrica, somos livres para não o fazê-lo, não contratar. Não há quem nos obrigue (como no caso de Kim a ficar em casa, sob ameaça) a contratar o serviço de distribuição de energia elétrica, no entanto, praticamente é difícil e absurdo viver na sociedade contemporânea sem este serviço.

- b) **Quanto ao aspecto do processo de liberdade**, podemos dizer, que para estar inserido na sociedade contemporânea, e para obter a “culminação” (resultado almejado) ele é sempre obtido desta forma processual estreita, não abrangente.

A escolha é processualmente estreitada e instrumentalizada pelo contrato adesivo, cujo conteúdo é formulado e aceito por imposição de “outros”, no caso por imposição do fornecedor ou prestador do serviço. Porém, caso decidamos por contratar, a partir deste momento a liberdade é restringida e a escolha é estreita, visto que, embora possamos alcançar o resultado esperado (culminação), não o fazemos mais de forma livre, pois ao aderir a estes contratos só poderemos aceitar todas as cláusulas e condições para atingir o resultado esperado. (culminação).

O que serve para objeto desse estudo é que a escolha nas relações contratuais contemporâneas, tal como no cenário C do exemplo de Kim, não é uma escolha livre. Passando para o nosso assunto com esta lição de Sen, podemos dizer, com maior precisão, que embora possamos obter o resultado almejado, a aquisição de um determinado bem ou serviço mediante um contrato de adesão, não o fazemos de forma inteiramente livre, pois estamos também incapacitados (funcionalmente) de escolher livremente, de maneira análoga àquela que se encontra Kim no cenário C ao ficar em casa, como queria, porém, compulsoriamente. No entanto, no caso dos contratos massivos talvez seja o caso de dizer que o aderente tem restringidos os dois aspectos da liberdade distinguidos por Sen, isto é tanto a oportunidade quanto o processo da própria escolha.

Cabe salientar que a grande maioria dos contratantes, nestas contratações massificadas, não tem sequer a consciência de que a sua escolha não é livre, ou que não está escolhendo conforme a imposição dos outros, no caso a imposição dos

contratos pré- redigidos e sob a conveniência dos fornecedores. A “certeza”, que Sen (2011) fala de escolher livremente, não parece relevante aos contratantes em massa, o que mais uma vez nos remete à “capacidade” necessária para de fato o indivíduo poder fazer escolhas livres.

Pode-se dizer, também, que nos casos de contratações massivas, a falta da boa-fé, no que tange a elaboração de contratos extensos e técnicos, cujo conteúdo é de complexo entendimento, também afeta o processo de escolha. Evidentemente que o indivíduo se submete á estas contratações de forma coagida pela complexidade destes instrumentos.

Examinemos o ponto com mais cuidado. O autor faz a distinção entre “Resultado de Culminação” e “Resultado Abrangente”, pois o aspecto de oportunidade da liberdade pode ser visto de diferentes maneiras à luz dessa distinção (SEN, 2011). Pode ser definido apenas com relação à oportunidade para resultados de “culminação”, com o que uma pessoa acaba tendo ou fazendo, e se vemos a oportunidade desse modo particularmente estreito e consideramos que a existência de opções e a liberdade de escolha não tem maior importância. Como alternativa, podemos definir de forma mais ampla a oportunidade quanto à realização de resultados abrangentes, levando em conta a forma como a pessoa atinge a situação culminante (por exemplo, através de sua própria escolha, quer por meio dos ditames dos outros).

Ele nos explica que devemos examinar, se a capacidade de uma pessoa para levar o tipo de vida que valoriza deve ser avaliada apenas pela alternativa da culminação ou através do uso de uma abordagem mais ampla, que leve em conta o processo de escolha envolvido, em especial as alternativas que ela também poderia escolher, dentro de sua aptidão real para fazê-lo. Este pensador aduz que:

Podemos julgar as oportunidades que temos apenas pelo fato de terminarmos ou não na situação que escolheríamos estar, independentemente da existência ou não de alternativas que escolheríamos significativas que poderíamos ter escolhido caso quiséssemos (SEN, 2011, p. 196).

Sen diz que, assim como a igualdade é importante, a capacidade é uma **característica central da vida humana**. Segundo ele, a capacidade é uma perspectiva em cujos termos as vantagens e desvantagens de uma pessoa podem

ser razoavelmente avaliadas e esta perspectiva é significativa por ela mesma, e importante para justiça e avaliação moral e política.

Na abordagem das capacidades a vantagem individual é julgada pela capacidade de uma pessoa para fazer coisas que ela tenha razão para valorizar. Com relação às oportunidades, a vantagem de uma pessoa é considerada menos que a de outra se ela tem menos “*capability*” – menos oportunidade real – para realizar as coisas que tem razão para valorizar.

O foco aqui é a liberdade que uma pessoa realmente tem para fazer isto ou aquilo, coisas que ela pode valorizar fazer ou não. A ideia de liberdade também diz respeito a sermos livres para determinar o que queremos, o que valorizamos e o que decidimos escolher. Segundo ele:

A abordagem das capacidades se concentra na vida humana e não apenas em alguns objetos separados de conveniência, como rendas ou mercadorias que uma pessoa possa possuir, que são as vezes considerados principalmente na análise econômica, como o principal critério do sucesso humano. A abordagem propõe um deslocamento serio desde a concentração nos meios de vida até as oportunidades reais de vida (SEN, 2011, p. 199).

Ou seja, o conjunto de capacidades representa a liberdade pessoal de realizar várias combinações de efetivações. Se a liberdade é intrinsecamente importante, as combinações disponíveis para a escolha são todas relevantes para se avaliar o que é vantajoso para uma pessoa, mesmo que ela escolha apenas uma alternativa. Nessa perspectiva, a escolha é, em si mesma, uma característica valiosa da vida de uma pessoa. Por outro lado, se entendermos que a liberdade é apenas instrumentalmente importante, o interesse no conjunto de capacidades resume-se ao fato de que oferece à pessoa oportunidades para alcançar várias situações desejáveis. Apenas as situações alcançadas são valiosas em si mesmas, e não as oportunidades, que são valorizadas apenas como meios com respeito ao fim de alcançar situações desejáveis.

Portanto, analisando sob o aspecto filosófico as contratações contemporâneas, temos que a falta de capacidade plena, “capacidade funcional” aqui defendida remete o indivíduo às escolhas reduzidas de liberdade, o que certamente cerceiam sua liberdade e autonomia.

4.2 O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ E O EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS

A análise crítica dos contratos de adesão que acaba de ser feita com base nas análises de Sem do conceito de liberdade, o não é, contudo, a última palavra do exame que cabe fazer do estatuto jurídico, da juridicidade, dos contratos contemporâneos. Pode-se ainda mostrar que eles tampouco respeitam as antigas e consagradas exigências que a experiência jurídica e a boa doutrina sempre entenderam como necessárias para garantia da legitimidade das relações contratuais. Para mostrar este ponto vamos retomar o que já vimos na primeira parte desta dissertação a respeito do conceito jurídico da boa-fé.

O conceito de boa-fé contemporâneo tem início na França com a promulgação do Código Civil de 1804, O *Code Napoleônico*, como noção fundamental do direito dos contratos, que chegou a ter a disposição expressa segundo a qual “as convenções devem ser contratadas e executadas de boa-fé” (LOUREIRO, 2004, p. 66). No entanto, este dispositivo acabou por negligenciado-se, em razão das ideias liberalistas da autonomia da vontade. A boa-fé volta a surgir no Código Civil Alemão no fim do sec. XIX, porém com uma projeção muito limitada no restante do mundo. Para a grande maioria dos legisladores do passado, princípios, entre eles os da boa-fé, eram vagos e imprecisos.

A boa-fé era um princípio geral do direito e sempre foi usado secundariamente, para sancionar ações desleais ou contrárias a equidade. Foi apenas a partir da segunda metade do século XX, a partir dos anos 60 que se começou a valorizar plenamente e transformar o conceito da boa-fé, diante das mudanças ocorridas na sociedade, do desenvolvimento do comércio internacional e do crescimento cada vez maior do consumo em massa e da preocupação com a proteção da parte mais frágil no contrato. A boa-fé passa a ter um fundo solidarista e de consciência ética da sociedade. Loureiro nos diz que:

[...] a boa-fé agrega uma exigência ético-social que é, ao mesmo tempo, de respeito à personalidade alheia e de colaboração com os demais. Ela se distingue de outras exigências da convivência, em seu aspecto positivo, pois impõe, não simplesmente uma conduta negativa a respeito, senão uma ativa colaboração com os demais, encaminhada a promover o seu interesse (LOUREIRO, 2004, p. 68).

Portanto, por tratar-se de um conceito simples e amplo, pode ser aplicado dentro de qualquer negócio jurídico, vinculado a regras que destinem a sancionar um comportamento repreensível ou anormal. Alvaro Vilhaça Azevedo (2002) afirma que a contratação de boa-fé é a essência do próprio entendimento entre os seres humanos, é a presença da ética nos contratos.

Pontes de Miranda afirma que é a respeito da boa-fé que mais os sistemas jurídicos levam em conta o erro, pois o direito moderno colocou-a e muitos suportes fáticos a fim de assegurar a confiança nas relações entre as pessoas. Ele enfatiza que:

No mundo de hoje, tem-se de proteger, em mais larga extensão, a boa – fé, porque a intensidade da vida, a circulação incessante, a deslocação das pessoas e das coisas não permitem que se conheçam, sempre, todos os dados de que se precisa para saber exatamente qual a situação jurídica (PONTES DE MIRANDA, 2000a, p. 192).

4.2.1 Boa-fé subjetiva e Boa-fé objetiva:

A boa fé subjetiva diz respeito à ignorância de uma pessoa acerca de um fato modificador, impeditivo ou violador de seu direito. Poderia-se dizer que é uma falsa crença acerca de uma situação pelo qual o detentor do direito acredita na sua legitimidade, pois desconhece a verdadeira situação. Já a boa-fé objetiva, poderia ser definida como uma regra de conduta, como um dever entre as partes de agir conforme parâmetros de honestidade, lealdade e ética, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações contratuais. Este equilíbrio, segundo alguns autores, não é propriamente o equilíbrio econômico, mas sim o equilíbrio nas posições contratuais.

A boa-fé objetiva serve como um modelo a ser seguido, uma forma de conduta, por isso quando se fala em boa-fé objetiva tem-se como um padrão de comportamento fiel, leal na atuação e cada uma das partes contratantes para que se garanta respeito de uma à outra. Este princípio visa garantir a ação sem abusos, sem desequilíbrios e sem causar lesão a ninguém, procurando atingir o fim buscado no contrato, que é realizar os interesses das partes, de forma equilibrada e justa. Segundo Rizzato Nunes:

A boa-fé objetiva, funciona, então, como um modelo, um standard, que não depende de forma alguma da verificação da má-fé subjetiva do fornecedor ou mesmo do consumidor (NUNES, 2013, p. 181).

O autor comenta ainda que a boa-fé e equidade, sempre foram entroncadas historicamente. Visto que o juízo da equidade conduz o juiz às proximidades do legislador, porém limita-se a decidir o conflito buscando o equilíbrio dos poderes contratuais.

A equidade é entendida no sentido aristotélico de justiça no caso concreto. O intérprete para o primeiro sentido da equidade é o filosófico, o aristotélico, que como diz Aristóteles:

O que cria o problema é o fato de o equitativo ser justo, mas não o justo segundo a lei, e sim um corretivo da justiça legal. A razão é que toda a lei é de ordem geral, mas não é possível fazer uma afirmação universal que seja correta em relação a certos casos particulares. (...) Quando a lei estabelece uma regra geral, e aparece em sua aplicação um caso não previsto por esta regra, então é correto, onde o legislador é omissos e falhou por excesso de simplicidade, suprir a omissão, dizendo o que o próprio legislador diria se estivesse presente e o que teria incluído em sua lei se houvesse previsto o caso em questão. (...) Por isso o equitativo é justo, e melhor que uma simples espécie de justiça, embora não seja melhor que a justiça irrestrita (mas é melhor que o erro oriundo da natureza irrestrita de seus ditames). Então o equitativo é, por sua natureza, uma correção da lei onde esta é omissa devido à sua generalidade. (...) podemos ver claramente a natureza do equitativo, e perceber que ele é justo e melhor que uma simples espécie de justiça. (ARISTÓTELES, 1996, p. 212).

Claudia Lima Marques afirma que o novo paradigma para as relações contratuais contemporâneas, nesta sociedade de consumo massificado que vivemos, é a imposição do princípio da boa-fé objetiva. Este princípio revitaliza-se e renasce do direito natural o princípio geral da boa-fé. Este novo “mandamento”, tornou-se obrigatório para as relações contratuais na sociedade contemporânea. A autora destaca que:

Efetivamente, o princípio da boa-fé na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual: 1) como fonte de novos deveres especiais de conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos, e 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos e 3) na concreção e interpretação dos contratos (MARQUES, 2002, p. 180).

O que a autora nos ensina é que a primeira função é uma função criadora, uma fonte de novos deveres, seriam deveres de conduta anexos aos deveres da prestação contratual, dentre eles o dever de informar, de cuidado de cooperação, e etc. A segunda função diz respeito a limitação da atuação dos parceiros contratuais,

reduzindo a liberdade, ao definir cláusulas e condutas abusivas, e a terceira é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo, dentro deste tipo de relação massificada, a interpretação deve ser baseada no princípio da boa-fé. Boa-fé, portanto, no conceito da autora, é a cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais.

A boa-fé objetiva, também na concepção da autora, é um “*standard*”, um parâmetro objetivo, genérico que não está a depender da má-fé subjetiva de um contratante, e neste caso de contratos adesivos e massificados de um determinado fornecedor e sim, como um patamar geral de atuação, do homem médio, do bom pai de família que agiria de maneira normal e razoável na situação analisada (MARQUES, 2002).

A boa-fé objetiva, significa uma atuação “refletida”, uma atuação que se faz pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando os interesses legítimos e suas expectativas, seus direitos, agindo desta forma com lealdade, sem causar lesão ou desvantagens, no intuito de cooperação para atingir o fim das obrigações, ou seja o cumprimento do objetivo do contrato e a realização das partes. O contrato, portanto, não envolve somente a obrigação de prestar, mas envolve também uma obrigação de conduta. Segundo a mesma autora, a relação contratual é um *contato social*, um contato na sociedade que une, vincula pessoas, onde não se pode esquecer os desrespeitar os deveres gerais de conduta, os deveres de atuação conforme a boa-fé e, portanto, conforme o direito.

Assim como o requisito da capacidade, a boa-fé, embora positivada na Revolução Francesa, na declaração de Direitos e a Constituição Francesa de 1791¹⁷, desde a Idade Média sempre foi princípio basilar na celebração dos contratos. Este componente moral estava inserido nas relações contratuais porque independentemente se as contratações fossem paritárias ou plurilaterais estas dependiam que as partes pudessem ao contratar e assumir as suas obrigações o fazê-

¹⁷ Judith Martins-Costa aduz que a Revolução, a Declaração de Direitos e a Constituição Francesa de 1791 consagrou os fatores que possibilitaram efetivamente , a codificação projetada e até então não realizada pela ausência de condições materiais objetivas para tanto, vale dizer: a unitariedade dos sujeitos que serão destinatários do direito, ali contido, proclamada pelo princípio da igualdade-então já de ordem constitucional, isto é , direito positivo –unidade esta que foi alcançada mediante a supressão das diferenças religiosas (pela instauração de um direito laico), pelo fim das diferenças de nascimento (em razão da consagração de um direito formalmente igualitário) e pelo expurgo das diferenças locais e territoriais (através de um direito que se quis nacional) (MARTINS-COSTA, 2000, p. 174).

lo de forma livre, consciente, com conhecimento de causa e requererem que os pressupostos, a natureza, a finalidade e as implicações obrigacionais da contratação, não fossem ao menos ocultadas. Caso ocorressem, uma parte não estaria atendendo a uma das condições essenciais para a validade e constituição de um autêntico contrato que é o do conhecimento de seu conteúdo. A contratação também requer um princípio de simetria, equilíbrio, não em relação entre as necessidades e poder econômico dos contratantes, mas entre as condições de liberdade e conhecimento do que está sendo objeto da contratação.

A ideia da boa-fé, traz consigo, em termos estritamente morais, a ideia de que transações feitas fora de situações de guerra, as partes são pessoas humanas que tem o direito de não serem prejudicadas por meio de falsificações, erros, enganos, segredos e etc. Samuel Pufendorf, desde o séc. XVIII ao explicar sobre o dever dos homens ao fazer contratos diz que:

“Ora, está claro que era absolutamente necessário para os Homens entrar em contratos mútuos. Pois, embora os Deveres da Humanidade se difundam por toda a parte, permeando todas as Instâncias da vida do Homem; no entanto, isso somente não é base suficiente para sobre ela firmar todas as Obrigações que pode ser necessário tornar recíprocas entre um e outro. Pois nem todos os Homens são dotados de tanta Boa Natureza que os leve a prestar a todo homem todos os bons ofícios por mera gentileza, a não ser que eles tenham uma certa expectativa de receber de volta o mesmo” (PUFENDORF, 2007, p. 169).

Nessa passagem, observamos que desde as primeiras reflexões filosóficas a respeito de pactos ou contratos, estavam inseridos o equilíbrio e a boa-fé. O autor em relação ao erro de entendimento e a vontade aduz:

Outra coisa que invalida o Consentimento e, em consequência, as Promessas e pactos nele baseados é Erro ou Engano, por meio dos quais sucede que o Entendimento é iludido em seu Objetivo, e a Vontade, em sua Escolha e Aprovação. Com relação ao Erro, estas três Regras devem ser diligentemente observadas. (1) Que, quando em minha Promessa há alguma Condição implícita, sem Cujas Considerações eu não deveria ter feito essa Promessa; ela, sem a outra, não terá o efeito de nenhuma Obrigação sobre mim. Pois, nesse caso, o que promete não se compromete de forma absoluta, mas mediante uma Condição, a qual, não sendo cumprida, a Promessa torna-se írrita e nula. (2) Se sou levado a um Negócio ou Contrato por um Engano; Engano que eu descubro, antes como costumamos dizer, de a Carga falir, ou de alguma coisa ser feita para a sua Consumação, é mera Justiça que eu tenha a liberdade de voltar atrás; especialmente se, quando da feitura do Contrato, eu tenha dado a entender claramente por qual Motivo eu fazia este acordo; mais particularmente, se a outra Parte não sofre Prejuízo por eu voltar atrás ao negócio ou, se sofre, que eu esteja pronta a fazer a Reparação. Mas quando, foi dito, o Barco já foi descarregado, e o Equívoco só é descoberto

depois que o Convencionado já foi executado total ou parcialmente, a parte que está em erro não pode recuar, não além daquilo que o outro por Cortesia lhe permitir. (3) Quando ocorrer um Erro concernente à Coisa que é objeto do contrato, esse Contrato é inválido, não em nome do erro, mas porque as Leis e os termos do acordo não foram realmente cumpridos. Pois, em negócios dessa natureza, a coisa e todas as suas qualificações precisam ser conhecidas, sem cujo conhecimento não se pode esperar que tenha sido fechado um acordo justo. De forma que quem sofrer dano por algum defeito existente pode ou renunciar a seu Negócio, ou forçar o outro a fazer a Coisa ficar como deveria ou então pagar-lhe o valor, se tudo aconteceu por negligência ou Safadeza sua (PUFENDORF, 2007, p. 175)

Nas relações contratuais atuais, tem-se que o princípio da boa-fé nem sempre está presente. Não é errado afirmar que justamente o contrário ocorre com enorme frequência. Na imensa maioria das contratações, tem-se claramente que a forma que se apresentam os instrumentos contratuais, como são redigidos os inúmeros contratos sucessivos, as dificuldades nas interpretações, a infinidade e impossibilidade de mudanças de cláusulas, nos levam a perceber claramente que este princípio não está presente.

O “*standard*” das relações contratuais, ou seja, a conduta esperada entre os participantes destas contratações, ou seja, a boa-fé, passa à margem nestas contratações massivas e adesivas. Obviamente que a boa-fé se encontra na pessoa que adere à contratação, pois sua expectativa é de sempre adquirir o bem ou contratar o serviço da forma que lhe parece, ou que lhe “aparece” na oferta. Porém, não é isso que ocorre na maioria das vezes.

Em primeiro lugar, é claro que o indivíduo não contrata apenas o que “lhe parece” ofertado. Ao contratar para adquirir um determinado bem, ou serviço, automaticamente, passa a fazer vários contratos ligados e acessórios sem ter a ideia exata do que está contratando. Por mais que tenha a vontade de entender o conteúdo e a forma destas contratações, por certo que a capacidade normalmente esperável de milhares e mesmo milhões de pessoas, ou seja a do homem médio não é suficiente para o entendimento. No momento que o “fornecedor”, ou seja, o contratado, além do contrato principal, estabelece vários contratos acessórios, com inúmeras cláusulas e condições de difícil e técnico entendimento, por óbvio e claro que não age de boa-fé.

Para Marques (2002), o princípio da boa-fé objetiva, é um princípio limitador do princípio da autonomia da vontade e um elemento criador de novos deveres contratuais, que deve contar, para a sua maior efetividade, com sua previsão legal específica. Porém, este princípio, consagrado na teoria clássica dos contratos, passa longe das contratações massivas contemporâneas, senão na sua totalidade, na sua

grande maioria, pois é notório que a parte que oferece o bem ou o serviço, o faz de acordo com sua vontade e interesse e não baseada nos ditames da boa-fé.

4.3 AUTONOMIA E LIBERDADE NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS E A FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO.

A nova concepção do direito contratual é fundamentalmente social, pois neste modelo não importa somente a manifestação da vontade, mas também os efeitos e as condições econômicas e social das partes. Às novas contratações, aplicam-se outros princípios contratuais, como o da boa-fé, da equidade, e proteção constitucional de direitos fundamentais. O contrato passa então de mero instrumento de circulação de riquezas para um instrumento de justiça social. Roppo, neste sentido, salienta que:

[...] se, em alguns aspectos, o contrato se mostra actualmente em outros aspectos, o seu papel conhece uma expansão e um relançamento; o contrato não está 'morto', mas está simplesmente 'diferente' de como era no passado; e mais que de um retorno 'do contrato ao status', parece legítimo falar de uma passagem de um modelo de contrato a um novo modelo de contrato, adequado às exigências dos novos tempos (ROPPO, 1988, p. 347).

Portanto, diante desta preocupação com os direitos sociais e igualdade nas relações jurídicas, a autonomia da vontade, basilar do contrato, começa a ser limitada pelo Estado. No novo contexto determinado pela política do dirigismo contratual, o contrato passa por importantes transformações em seu papel e significado, passando a ser uma estrutura complexa, com disposições voluntárias e outras compulsórias, decorrentes de diferentes limitações legais, pois princípios norteadores como a função social do contrato e a boa-fé passam a ocupar um espaço juntamente com a autonomia da vontade na nova teoria contratual. O contrato, além de ser um instrumento de circulação de riquezas, deverá ser um instrumento de circulação de riquezas em equilíbrio e de forma **equitativa e justa**. Esta redução da autonomia privada, decorrente do dirigismo estatal, resultou em um enfraquecimento do contrato como um produto da liberdade individual, pois a teoria contratual passa a ter um novo formato devido à intervenção estatal na ordem econômica. O que ocorre na verdade é a transformação do contrato de forma que atenda as novas necessidades da sociedade e das diferentes relações econômicas presentes no mundo contemporâneo. Roppo, ao explicar a objetivação do contrato, diz:

Num sistema caracterizado pela produção, distribuição e consumo de massa, o primeiro imperativo é, de facto, o de garantir a celeridade das contractações, a segurança e a estabilidade das relações: mas estes objectivos requerem, justamente, que as transações sejam tomadas e disciplinadas na sua objectividade, no seu desenvolvimento típico; eles são, portanto, incompatíveis com a atribuição de relevância decisiva a vontade individual, às particularidades e concretas atitudes psíquicas dos sujeitos interessados na troca, numa palavra, com a teoria da vontade (ROPPO, 1988, p. 298).

A autonomia privada no contrato contemporâneo está limitada à vontade do interesse público. Ocorre cada vez mais a interferência do público sobre o particular. Este dirigismo contratual que induz a uma nova concepção do contrato, Humberto Theodoro Junior afirma que:

Ao estado Liberal sucedeu, em nossos tempos, o Estado Social, com a tônica de não apenas declarar direitos individuais e garantias fundamentais, mas de torná-los realidade, mediante política de efetiva implantação de medidas compatíveis com a justiça e o bem-estar sociais. O dirigismo contratual, por meio da multiplicação das regras de ordem pública, passou a dominar a preocupação dos legisladores, mudando a feição e atingindo até mesmo o âmago do direito das obrigações (THEODORO JÚNIOR, 1999, p. 16).

Isto posto, o entendimento clássico do contrato cede lugar a um novo modelo, baseado em valores e princípios constitucionais. “O novo modelo está amparado no campo das relações contratuais, onde se propagam os contratos de massa, e através da intervenção do Estado busca-se o equilíbrio real entre os contratantes, seja pela imposição das cláusulas contratuais gerais obrigatórias, seja pela teoria da imprevisão, seja pela resolução por onerosidade excessiva ou pelas garantias de direitos mínimos ao contratante vulnerável” (MATTIETTO, 2000, p. 179), o contrato deixa assim, de ser apenas o instrumento de realização da autonomia privada, para desempenhar uma função social.

A principal **função social** do direito contratual é possibilitar a ocorrência dos contratos, o fluxo das trocas no mercado, a alocação de riscos pelos agentes econômicos e seu comprometimento em ações futuras até que seja alcançada a situação mais eficiente, isto é, quando ambas as partes recebem os benefícios econômicos da barganha e distribuem o saldo positivo resultante da transação (TIMM, 2016). Neste sentido, o autor quer demonstrar que o direito contratual enseja e tutela a realização de transações que seriam difíceis de ocorrer sem as regras estabelecidas por ele, vez que protege as expectativas das partes e cria obrigações legais.

O Estado, através de sua função social, possibilita que isto ocorra de forma a estabelecer relações equitativas, ou seja, cada parte recebe o que se propôs a contratar, o saldo positivo de sua pretensão ao estabelecer o contrato. O autor discorre sobre as imperfeições do mercado, se eles funcionam adequada e eficientemente, concluindo que os mesmos não são perfeitos. Portanto existe possibilidade de intervenção ou regulação pelas instituições jurídicas na presença das falhas do mercado, em especial a existência de custos de transação, o abuso do poder econômico, a assimetria das informações e as externalidades, que podem não alcançar a situação mais eficiente e equilibrada para a sociedade. Timm (2016) sustenta que esta intervenção é uma função secundária do direito contratual, que resulta em corrigir as falhas de modo a permitir que as partes atinjam a utilidade máxima, ou seja os contratos funcionem como deveriam. O autor acrescenta ainda:

A função social do direito contratual está em oferecer um marco regulatório previsível e passível de proteção jurídica; minimizar problemas de comunicação entre as partes, salvaguardar os ativos de cada um dos agentes, criar proteção contra o comportamento oportunista, gerar mecanismos de ressarcimento e de alocação de riscos e facilitar a interação com o direito antitruste, a regulação do mercado acionário, com a proteção ambiental e ao consumidor em casos específicos. Em síntese, o **direito contratual** confere segurança às operações econômicas e sociais, protegendo as expectativas dos agentes econômicos, o que corresponde a um importante papel institucional e social (TIMM, 2016, p. 69).

A ingerência do Estado visa não apenas a proteção dos vulneráveis e hipossuficientes nas relações contratuais massificadas e adesivas. Cabe ao Estado promover e tutelar o equilíbrio entre as partes, trazendo-as às mesmas condições de liberdade, autonomia e boa-fé, que eram os pilares das relações contratuais da época moderna. Desta forma, temos a autonomia da vontade nas relações contratuais da contemporaneidade está subordinada à função social e a boa-fé, sendo que a vontade individual cede lugar à vontade coletivo, a fim de preservar antes de tudo a sociedade onde o indivíduo está inserido.

Cabe trazer à discussão o que vem a ser a autonomia e a liberdade, segundo os pressupostos filosóficos a fim de ajustar as relações contratuais contemporâneas e estes pressupostos. Ocorre que – sob o ponto de vista do indivíduo, mesmo considerando que nas relações contratuais contemporâneas existe a necessidade do Estado intervir e tutelar o indivíduo, sob a justificativa da vulnerabilidade do mesmo e

a finalidade de promover o equilíbrio – esta intervenção limita e restringe sua autonomia e liberdade.

Nas contratações atuais, o indivíduo não pode contratar com plena e verdadeira autonomia e liberdade. E não o faz conforme já explanado porque, sob um aspecto, não tem o entendimento (capacidade) necessários para entender exatamente o que promove e o que significa toda a contratação. O faz por contingências e necessidade. Logo, necessita-se, não o faz com autonomia e sim por imposição necessidade.

4.4 EXEMPLOS DE CONTRATAÇÕES MASSIFICADAS CONTEMPORÂNEAS E A ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DO INDIVÍDUO

Para entendimento claro das contratações massificadas contemporâneas, passaremos a analisar alguns exemplos comuns de contratações adesivas, contratos com cláusulas gerais, contratos cativos de longa duração e contratos via meio eletrônico, a fim de demonstrar de que forma o indivíduo interage nessas relações, bem como onde se encontram protegidos ou evidenciados os princípios e direitos fundamentais que deveriam reger tais transações, como a capacidade, boa-fé, e autonomia e a liberdade de escolha.

Analisaremos, em primeiro lugar, uma Contratação de Transporte Aéreo. Importante esclarecer que este tipo de contratação, faz-se em mais de 81% dos casos através do site da Cia Aérea, pela *internet* (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS (ABEOC), 2015).

Para exemplo de estudo deste trabalho, simulamos uma compra e trouxemos um incidente com a mesma cia aérea, afim de demonstrar como ocorre a contratação, simulando passo a passo.

4.4.1 Exemplo 1¹⁸

Primeiramente, ao acessar o site, que chamaremos aqui de “passo1”, busca-se a aba compra de passagens aéreas. Clicando nesta aba, seleciona-se o período (data) e o local de origem e destino. Surgem então na tela, várias opções de ida e de volta (conforme o que foi solicitado) com horários de voos e preços dentro das datas

¹⁸ Anexo A

solicitadas. Assim que surgem estas opções, aparecem ofertas de “mudar” para a tarifa flexível, por uma diferença de “x”, cuja vantagem seria o cancelamento ou alteração do voo “sem pagar taxas extras”. Observa-se, que, esta oferta, em primeiro lugar, induz a um pagamento majorado, com vantagens, e ao mesmo tempo pressupõe, que caso não aceita esta tarifa, eventuais cancelamentos ou alterações serão tarifadas. Mas é importante salientar que esta informação, não está clara e nem evidente neste momento da contratação.

Concluída esta etapa, “passo 2” passamos a escolha do voo e horário para a efetiva compra da passagem. Nesse momento, aparecem na tela os valores das respectivas passagens selecionadas, juntamente com as taxas pertinentes. Para continuar a compra é necessário clicar um ícone que diz que o contratante leu e está de acordo com o “contrato de transporte aéreo” e a “política de privacidade”, com os termos das tarifas e com as restrições de bagagens. Nota-se que esta informação, que deve ser selecionada para dar andamento à compra, encontra-se no rodapé da página escrita em letras menores que a do resto do instrumento contratual e tanto o “**contrato de transporte aéreo**” e a “**política de privacidade**”, encontram-se marcados para serem lidos em forma de nova página, além da de compra. Continuando o processo, ao acessar a “política de privacidade” a fim e saber exatamente a que se reporta e os termos desta adesão nos deparamos com um contrato, complementar que faz parte desse “Contrato de Transporte Aéreo”, composto por duas páginas, também redigidas em letras menores que o contrato principal, cujo conteúdo, além da qualificação da Cia Aérea, traz cláusulas sobre a política de proteção de dados pessoais, reservando o direito à Cia Contratante, entre vários outros de: “(...) modificar a presente política para adaptá-la a alterações legislativas ou jurisprudenciais, ou aquelas relativas às práticas comerciais(...)”¹⁹Também, é importante ressaltar, entre outras cláusulas de uso de informações pessoais, que o usuário autoriza a Cia Aérea a usar os chamados “cookies”, quando o usuário acessa as páginas o site do Portal da Cia aérea. Estes “cookies” correspondem aos avisos do site cada vez que o usuário utilizar o seu navegador, e conhecido de usuários de sites, como janelas que se abrem com ofertas e anúncios de promoções sobre o conteúdo visitado. Importante neste estudo e no exemplo citado, é demonstrar quantas contratações ligadas à primeira se fazem

¹⁹ Política de Privacidade – Gol Linhas aéreas, no anexo.

sucessivamente e quão complexos são estes contratos e a forma como o usuário simplesmente aceita e adere a esta contratação, acessória a fim de obter a contratação de interesse.

No mesmo aviso para “concordar” e prosseguir a contratação, há o link para acessar o **“contrato de transporte aéreo”** propriamente dito. Ao clicar sobre o link, não se obtém a tela inteira para a leitura, e sim abre-se uma janela onde há a necessidade de rolagem do texto para ler o contrato. Este, da mesma forma, que a política de privacidade está redigido em letras menores e é composto, por 8 páginas, com 15 cláusulas, estas divididas em diversos incisos, totalizando aproximadamente 170 regras de uso e determinações das mais diversas formas, escritas de forma extremamente formal, em linguajar jurídico e de difícil compreensão ao homem leigo, pois além da dificuldade física de acesso ao referido contrato, pois o mesmo, apesar de estar disponível no site, está apresentado de forma que o usuário não se sinta encorajado a lê-lo. E ainda se o fizesse, certamente não teria o entendimento necessário e o **tempo hábil** para concluir a leitura e interpretá-lo antes de perder a conexão da internet e talvez até perder a compra escolhida.

Continuando a compra (contratação), e aceitando o contrato da forma que se encontra e a política de privacidade, além dos termos das tarifas e das restrições de bagagem, clicando no ícone, abre-se ao passo seguinte, onde várias ofertas de serviços e contratações extras são anunciadas, tais como “excesso de bagagem antecipado”, “Seguro Viagem Premiada”, e etc.

Observa-se que, caso o indivíduo desejasse contratar estas “ofertas”, novamente se sucederiam contratos que não estão aparentes, que só podem ser acessados após selecionar o campo na “internet” e aceitar os preços, cláusulas e condições, nos mesmo moldes que as ofertas anteriores, e novamente se depara com uma infinidade de termos, cláusulas e conteúdos extensos de difícil e técnica compreensão

Ainda no processo de “compra” novamente surge na tela, a oferta “exclusiva” para clientes da Cia Aérea Contratada de “aluguel de carro” com diversas opções e novamente se é reportado a um “aceito” e novamente, caso aceite a oferta um novo contrato nos moldes dos anteriores.

Negando ou aceitando estes **contratos acessórios**, chega-se a “Forma de Pagamento” onde aparecem diversas formas para pagamento via cartões de crédito, cartões da cia aérea, pagamento on line e “créditos da cia”, onde o usuário seleciona

e concluí a compra. Nota-se também que nestas formas de pagamento, também existem outros contratos por trás dos pagamentos via cartão de créditos (contratos pertinentes a utilização dos cartões) que também envolvem contratos pré-elaborados, aceitos tacitamente, sujeitos a regras e determinações das quais evidentemente o indivíduo não tem consciência e entendimento absoluto para exercer qualquer espécie de autonomia e liberdade.

No caso apresentado, ainda, no caso de alguma dúvida durante o processo há alternativa de consultar a “atendente virtual”, que acionada, tenta esclarecer eventuais dúvidas, porém por amostragem e baseadas em perguntas frequentes, que evidentemente não deixam ao indivíduo qualquer contrapartida na relação. Simplesmente se a dúvida ou questionamento corresponder a alguma dúvida ou questionamento pré-estabelecidos, talvez consiga obter uma resposta, caso contrário, não conseguirá sequer ser atendido. Passo seguinte ao concluir a compra, ou não, por considerar insatisfatória e mesmo, simplesmente para chegar a este ponto da contratação sem concluí-la ter aceito a política de privacidade, imediatamente, o indivíduo, usuário, começa a ser assediado com email-s sobre a sua “pretensa” compra, ou compra efetivada, sem que para isso precise necessariamente levar a cabo a contratação.

Além do caso da simulação trazida a este estudo, referente a aquisição de transporte aéreo, passamos a discorrer sobre outra situação, com a mesma Cia aérea, onde o adquirente, por engano, selecionou datas para a volta de sua viagem que não atendiam às suas necessidades, restando claro a dificuldade do distrato ou da correção do equívoco.

4.4.2 Exemplo 2

O indivíduo (consumidor), após escolher erroneamente as datas de sua viagem e ao perceber o seu erro, e querendo desfazer a contratação, peregrinou por diversas formas, mesmo dentro do site, onde o “distrato”, ou seja, desfazer a operação é muito mais complexo e inacessível que o contratar.

O consumidor, depois de inúmeras tentativas de cancelar ou alterar sua compra via site, dirigiu-se até uma loja física da cia aérea afim de poder cancelar

diretamente a compra. Porém, para sua surpresa, e depois de inúmeras explicações, do atendente que não sabia como proceder o cancelamento fora do ambiente virtual, foi aconselhado a voltar e acessar o site, cancelando a operação, para então creditar-se dos valores e passo seguinte efetuar nova contratação (compra).

*Procedendo assim, cancelou a passagem e, ao fazê-lo, ficou refém da cia aérea, pois, na desistência, não lhe restou os valores ressarcidos e sim **créditos da mesma empresa**, que sem opção, contratou novamente e desta vez, pagando tarifas maiores, muito embora apenas duas horas separassem a primeira tentativa, errônea e a segunda tentativa de contratação.*

Importante também a fim de demonstrar a forma que o indivíduo hoje encontra-se à mercê de contratos pré-elaborados, inclusive em serviços essenciais e imprescindíveis, analisaremos um Contrato de internação Hospitalar.

4.4.3 Exemplo 3²⁰

Primeiramente, pelo contrato apresentado em anexo, observa-se que o “Contrato de Prestação de Serviço Médico Hospitalar, apresenta-se em forma de formulário “padronizado”, cabendo ao paciente aderir da forma estabelecida, com o preenchimento de espaços “em branco”.

Já na cláusula 3, o prestador aduz que todas as despesas médico-hospitalares, em nível particular, caso não haja por parte do convênio cobertura e/ou autorização para internação e/ou para o procedimento médico necessário. Importante salientar, que neste momento onde o paciente está executando a internação hospitalar não há como “prever” quais seriam estas autorizações ou procedimentos que poderão vir a ser necessários, o que já se observa a vulnerabilidade do sujeito passivo desta relação, ainda considerando eu quem está para contratar internação hospitalar ou serviços médicos encontra-se e uma situação de dependência destes serviços.

A cláusula 5 estabelece todas as obrigações do paciente e/ou responsável, totalizando 13 obrigações, quando na cláusula seguinte, “Das obrigações” do hospital são apenas em número de 7, e sob o ponto de vista genérico já se observa um desequilíbrio destas obrigações.

²⁰ Anexo C

Das disposições gerais, item 7, o Hospital, científica o paciente de “possíveis” riscos de infecção hospitalar, e aduzem que são inerentes ao ambiente, ressaltando que o hospital faz o controle destas infecções com o objetivo de minimiza-las.

No que tange às responsabilidades, expressamente na cláusula 10.1, o hospital relata que não se responsabiliza por ação ou omissão do médico assistente que possa vir causar prejuízos ao paciente, de ordem material ou moral.

E ainda, surpreendentemente e em termos totalmente alheios ao objeto, nesse contrato o paciente autoriza o Hospital a fotografar as lesões de pele para que sejam anexadas no prontuário, bem como utilizadas em estudos e trabalhos realizados e apresentados pelo Grupo de Estudos de Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele.

Neste exemplo, podemos ver claramente que, ao aderir à um contrato de internação hospitalar, praticamente não temos como discutir qualquer cláusula ou condição. É importante ressaltar que quando um indivíduo necessita de atendimento e internação hospitalar, o faz por necessidade básica, de saúde e, portanto, lhe é imprescindível contratar o serviço do hospital. Ao ler o contrato (Anexo C), observamos inúmeras cláusulas que são abusivas e ferem diretamente à dignidade humana, pois qualquer outro procedimento além do contratado (neste caso específico foi uma cirurgia de retirada de amídalas), faz com que a parte, o indivíduo seja objeto de estudo que, certamente, se estivesse em uma situação diferente não aceitaria tal imposição. Ou seja, para obter uma determinada prestação do hospital, tem que submeter-se à outra.

Ainda, a fim de explanar como são celebrados os contratos por via tecnológica, inclusive os de atualizações de tecnologia, que nos passam na maioria das vezes despercebidos, analisaremos um contrato de atualização de software, atualizações estas que de tempos em tempos, surgem nos smartphones ou outros aparelhos de tecnologia, onde na grande maioria das vezes o indivíduo (consumidor) simplesmente concorda, obviamente sem dar-se conta do que exatamente está concordando e por conseguinte contratando.

4.4.4 Exemplo 4²¹

ATUALIZAÇÃO IPHONE – APPLE

*Nestas atualizações, que se apresentam conforme os softwares dos equipamentos são modificados pelo fornecedor, aparece na tela do dispositivo eletrônico, um aviso que o software deve ser atualizado. Ao abrir o ícone afim de proceder a atualização e ao se deparar com o contrato, já no primeiro ítem temos o seguinte aviso, apresentado como IMPORTANTE: dizendo eu ao utilizar o equipamento, neste caso IPHONE, IPAD ou IPOD TOUCH (dispositivo IOS) o consumidor concorda em “**estar sujeito**” (grifos nossos) aos seguintes termos: A. CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE, B) APPLE PAY TERMOS ADICIONAIS e AVISOS DA APPLE.*

Entre os avisos, há no início do contrato que “caso” o consumidor tenha comprado recentemente um dispositivo IOS e não concorde com os termos da licença, poderá devolver o dispositivo IOS, dentro do prazo de devolução, a uma loja APPLE (...), para obter reembolso dentro da política de devolução da APPLE que se encontra no site <http://www.apple.com/legal/sales.policies/>.

Caso o indivíduo consumidor deseje acessar o site, se depara com os termos escritos em inglês; abrem-se mais sites, para “elucidar” ou demonstrar em que consiste a “política de devolução. Entre os termos Privacy Policy e Terms of Use, também escritos na língua inglesa.

Continuando com a leitura do contrato, encontramos um instrumento com 11 páginas, onde estão inseridas 17 cláusulas, subdivididas e numeradas também por letras, totalizando aproximadamente 48 itens de determinações e procedimentos. Além deste contrato principal, temos os outros acessórios que se desdobram quando o consumidor procura via site os outros links relacionados.

Enfim, o que interessa para este estudo é demonstrar como em uma simples atualização de um instrumento tecnológico largamente utilizado na sociedade atual, como o contrato em si, é extenso, com muito termos técnicos ensejadores de muitos esclarecimentos, que mesmo alguém com capacidade técnica e conhecimento na área teria uma substancial dificuldade de entender e conjugar os termos técnicos com os termos jurídicos a fim de compreender claramente e completamente o conteúdo.

²¹ Anexo B

Ainda trazemos a este estudo, e longe de esgotar os modelos de relações contratuais massificadas e adesivas, passamos a analisar como são as contratações relativas a uso de internet e TV a cabo e como processa-se a rescisão ou o distrato deste tipo de contratação.

4.4.5 Exemplo 5

Consumidora contrata plano de telefonia, TV a cabo e uso de internet. Ao acessar o site, logo aparecem ofertas relativas ao serviço de internet, com uma observação abaixo do anúncio em letras menores, onde anuncia que os valores ali oferecidos são na aquisição de um “combo”, visto que nesta aquisição do “combo” estão sendo oferecidos também o serviço de telefonia e de TV por assinatura. No caso deste contrato, os valores ditos são “promocionais” e requerem uma fidelidade, não explicitada na oferta, mas contratual de 12 meses. O consumidor ao adquirir se compromete a um plano de 12 meses, e se optar para pagar o valor da oferta, fará uma aquisição múltipla de serviços. Cabe ressaltar que, caso o consumidor não opte pela compra do “combo” o valor do serviço de uso de “internet”, custará um valor mais elevado, do que o anunciado.

Partindo da premissa que foi contratado o efetivo “combo”, a consumidora depois de vários meses de utilização e passado o tempo da “fidelidade”, observou que em sua fatura os valores progressivamente vinham com valores maiores do que o contratado e até chegar na situação que o valor da fatura dobrou.

Entrando em contato com a operadora, para sua surpresa, ficou sabendo que o plano contratado era pelo valor avençado apenas nos 12 primeiros meses. Insatisfeita, a consumidora passou por inúmeras tratativas a fim de ajustar o contrato com suas pretensões o que restou ineficiente. Por fim, acabou escolhendo ficar com o plano inicial, porém iria pagar um “plus” pelo serviço de TV por assinatura, mas teria a telefonia e o “ponto adicional” gratuitos. Nos primeiros 2 (dois) meses, a fatura de pagamento de sua contratação foi pelo valor avençado (na segunda oportunidade de contratação), porém já no terceiro mês, o valor da fatura novamente aumentou, e aí toda a peregrinação e dificuldade bem conhecidos dos usuários deste tipo de serviço. Horas ao telefone, passando por vários atendentes até culminar em um pedido de suspensão dos serviços de assinatura de tv. Não obstante todo o constrangimento e

desconforto, as informações dos atendentes são sempre desencontradas, e se o consumidor, por ventura tem o infortúnio de “cair” a ligação, tem que recomençar o processo novamente, passando a falar com um atendente diversos e cumprir todas as etapas deste péssimo atendimento eletrônico, onde novamente um outro atende, tenta persuadir o consumidor a continuar com os serviços, de formas diversas e oferecendo inúmeros descontos. Cabe salientar, que os consumidores “fiéis”, ou seja, os que possuem a contratação dos serviços há mais tempo, pagam valores superiores aos que estiverem aderindo em um primeiro momento. Questionados sobre estas situações, a resposta do atendente é que, por sua vez, o consumidor, ao aderir, “certamente” teve benefícios.

Perseverando no intuito de distratar, a consumidora o fez por duas ocasiões ao longo de vários meses de desentendimentos e frustrações. No primeiro momento, agendado a suspensão do serviço, e pré – combinado o dia e a hora para o recolhimento dos aparelhos da prestadora, o técnico compareceu em horário diverso do combinado, razão pela qual, não foi efetivada a suspensão dos serviços, e segundo a operadora “novando” o contrato.

Novamente a consumidora, peregrinou por inúmeras ligações telefônicas, tendo chegado ao absurdo de em um mesmo dia ter que ligar por 3 vezes, sendo que sempre que estava para finalizar o procedimento de cancelamento a ligação caia e novamente tinha que recomençar o procedimento. Nesta ocasião as ligações perfizeram o “absurdo” de 56 min cada.

Entre estes processos de cancelamento solicitado e efetivo “recolhimento” dos aparelhos, as operadoras se utilizam inúmeras ligações ao celular dos consumidores, onde frequentemente ao atender a ligação não completa, e esta “tentativa” é considerada pela prestadora como uma “aquiescência” em continuar com o plano cancelado.

O sentimento que acompanha o indivíduo neste tipo de contratação e também na ocasião do distrato é de total dependência e incapacidade. Não se consegue obter o que se quer, e mais complexo ainda é distratar, ou cancelar esta contratação. O indigno, a frustração, o descaso e principalmente o abuso é que acompanha o indivíduo frente a estas situações.

Este exemplo, entre os outros também demonstrados, aliado a inúmeras outras situações evidenciam cabalmente como são as contratações contemporâneas. Como o indivíduo encontra-se refém de uma parte, que estabelece cláusulas e

condições, sem poder exercer nenhuma autonomia ou liberdade de escolha. O indivíduo encontra-se incapacitado funcionalmente para estas contratações. Há também a necessidade de trazer à lume a discussão ética, do sentimento experimentado pelo indivíduo quando se submete a estas contratações. Situações comuns e corriqueiras nesse mundo de contratações massivas e tecnológicas, onde o indivíduo não consegue viver fora dessas imposições, pois viver fora seria abdicar da vida em sociedade na época contemporânea.

Considerando os casos apresentados, como por exemplo na contratação de transporte aéreo ou telefonia e uso de internet, não existem outras formas, em igualdade de condições à ofertada, sem submeter-se cabalmente às imposições da parte que fornece o serviço. A outra forma seria, em hipótese, contratar um serviço particular (no caso do transporte aéreo) onde talvez houvesse mais possibilidades de discutir e apreciar vantagens e desvantagens, discutir uma flexibilidade de horários e etc., porém, obviamente seria totalmente inviável economicamente, já no caso da *internet* e TV por assinatura estamos reféns a poucos fornecedores onde a forma e procedimentos de contratação são idênticos. O que resta ao indivíduo é tão somente submeter-se ou não. E, se submeter, atender às regras e ditames pré-estabelecidos, abrindo mão de sua autonomia, e liberdade de escolha.

Obviamente, se formos ao fundo da questão, poderia-se dizer que há exercício de liberdade ao **não contratar**, a não usar o serviço oferecido. E de fato há. Mas a indagação e o questionamento é de que se há possibilidade no mundo contemporâneo viver fora destas situações? Podemos viver alheios e optar por outras formas de relações contratuais no mundo atual? E se houverem podemos dizer que estamos inseridos na nossa sociedade? Nos parece, indubitavelmente que não. Não há como renunciar ao que vivemos, nem à tecnologia, nem a forma de distribuição e aquisição de bens e nem como interagir diferentemente na sociedade contemporânea. Seria como, salvo as devidas proporções, renunciar à energia elétrica, a água tratada, ao transporte mecanizado, à internet e etc.

Este trabalho procura demonstrar como situa-se o indivíduo e sua dignidade nestas contratações massivas e adesivas contemporâneas. Em que pese, o direito positivar certas regras de uniformidade de conduta, a fim de proteger o vulnerável (hipossuficiente) nestas relações, e todo o regramento positivado para ressarcimento de prejuízos de ordem financeira e pessoal, o **momento** a ser observado, e discutido, é o do **momento e obrigatoriedade** destas práticas contratuais.

O Direito Brasileiro, com o Código de Defesa do Consumidor, estabeleceu inúmeras regras de proteção e de tutela ao consumidor, chamado de hipossuficiente e parte vulnerável da relação. O ordenamento tratou de estabelecer estes parâmetros, seja pela obrigatoriedade de certas cláusulas gerais padrão por condições gerais que visam proteger o “consumidor”, que já foi explanado anteriormente, porém, o intuito deste trabalho é demonstrar onde insere-se o indivíduo, o homem no momento desta adesão, desta contratação e sobretudo como os homens devem estabelecer suas relações, notadamente respeitando os direitos de igualdade, liberdade e informação recíprocos.

Infelizmente, por mais que o Estado busque a função social do contrato, como já abordado neste trabalho, e a função social tem que ser superior ao intuito individual de contratar, temos que a função social faz o regramento sobre o conteúdo e licitude das contratações. Também baliza e protege um limiar de funcionalidade destas contratações. Ressarce, mesmo que tardiamente o indivíduo de excessos e abusos, mas apenas se submetidos à justiça, ou à eleição desta.

Entendemos que, no momento que o homem contemporâneo, para viver na sua época, tem que abrir mão de sua autonomia, capacidade e liberdade, para poder inserir no mundo que vive, vivencia um retrocesso no exercício de seus direitos fundamentais e na sua condição de dignidade.

Apesar de bastante contundente, há de se entender o que ocorre exatamente, no “momento” destas contratações, e que ainda a tutela do Estado ou das instituições não estão suficientemente presentes. No momento que um indivíduo, necessita de determinado serviço, que só é ofertado da forma de adesão compulsória, por obvio que ele não tem liberdade irrestrita para a escolha, sua escolha não é livre.

No exemplo citado, quer-se contratar o serviço aéreo, mas em geral, independentemente da cia aérea, a forma de adesão e a forma de contratação são idênticas. Não há escolha, nem liberdade, o que existe são contingências. Ou é desta forma ou simplesmente não o é. Quando um homem médio, depara-se com um contrato de cláusulas múltiplas de inúmeras condições e regras, por obvio que não pode discuti-las, e mesmo que pudesse, não há oportunidade para tal.

Para melhor entendimento, passamos a outro exemplo de caso concreto.

4.4.6 Exemplo 6

Contratante (consumidor) se interessa por um aparelho eletrônico através de uma propaganda da internet. O aparelho, um pequeno dispositivo, ofereceria a vantagem de que “colocado” em algum objeto de uso pessoal, como por exemplo a carteira, através de um aplicativo no telefone, o objeto onde o dispositivo fora colocado poderia ser localizado. Uma espécie de rastreador móvel, que poderia ser utilizado em qualquer objeto passível de esquecimento ou perda. Interessado na funcionalidade do pequeno dispositivo e atraído pela propaganda que demonstrava uma pessoa na praia, acionando o celular e encontrando a carteira que havia esquecido, o consumidor adquiriu o produto. Evidentemente que, na contratação, deparou-se com os ícones “de acordo” e “compreendo” – ícones comuns neste tipo negociação. Efetuando o pagamento, recebeu o produto em casa. Ao utilizar, percebeu que o “dispositivo” funcionava quando alinhado via “bluetooth”²²e que se não estivesse próximo do telefone, para ser usado o aplicativo, restava totalmente ineficaz. Ora, por certo que utilizar um dispositivo de rastreamento que tenha que ficar próximo do aplicativo (telefone) para ser eficaz, não serve ao fim desejado. Incomodado, ultrajado e com o sentimento comum de desconforto, de engodo a que todos que contratam desta forma e não vem o resultado desejado, buscou a devolução e ressarcimento, e, neste caso, os procedimentos não eram tão fáceis e rápidos como a contratação. O distrato ou o ressarcimento são feitos de forma complexa, com a “perda” de determinado valor financeiro sob a alegação de ser “contratual”. Em que pese, que provavelmente todas estas situações poderiam estar previstas no contrato, que foi passado rapidamente e aceito com um simples “concordo”, é visível que o consumidor foi induzido ao erro, pela informação errônea, e certamente não foi observado por parte do contratado (fornecedor) o princípio da boa-fé objetiva.

No exemplo trazido, por certo que o indivíduo (consumidor) foi induzido ao erro. A propaganda enganosa e ludibriante, a facilidade da aquisição, a rapidez e eloquência da oferta, todos fatores que levam à compulsão da aquisição. Não houve a boa-fé por parte do fornecedor, não há simetria nesta contratação, o consumidor não

²² *Bluetooth* é o nome de uma tecnologia de comunicação sem fios (*wireless*) que interliga e permite a transmissão de dados entre computadores, telefones celulares, câmeras digitais e outros dispositivos através de ondas de rádio.

tem a capacidade funcional necessária para avaliar a funcionalidade do que queria adquirir e evidentemente que a dificuldade de distratar o remete à uma situação de assimetria e de indignação quanto à ofensa de seus direitos.

Apenas por amostragem podemos dizer, que no exemplo “1”, a Contratação de Transporte Aéreo é um serviço essencial. Dado isso, é necessário que o indivíduo seja “protegido” e evidentemente é um serviço de interesse social e como já demonstrado estes fatores são as justificativas da existência das leis que podem até resultar na intervenção estatal. Em uma breve análise, o princípio da “transparência”, já parece extremamente prejudicado e negligenciado. Por certo que o indivíduo ao comprar uma passagem aérea, não vê claro e transparente, todas as implicações que a simples aquisição de uma passagem aérea engloba. Ainda que o conteúdo do contrato esteja à disposição do consumidor, cumpra-se dizer que não de fácil acesso, como já visto na descrição do exemplo, o consumidor dificilmente acessará o seu conteúdo, e se o acessar, ainda que o leia, é necessário para a compreensão do mesmo uma capacidade técnica, jurídica, que certamente não está ao alcance do que se entende como o “homem médio”. Resta então dizer que também a capacidade do indivíduo (consumidor) resta mitigada, tanto assim, que também outro princípio que rege e justifica o direito positivado pelo Código do Consumidor é o da vulnerabilidade, princípio este reconhecido, visto que se admite a intervenção estatal (outro princípio) entendendo-se que o indivíduo figura em uma situação de hipossuficiência, que podemos por analogia entender como uma não plenitude de sua capacidade. Também a liberdade de escolha, a autonomia, vê-se cerceada neste tipo de contratação. Uma vez que necessite do serviço, embora possa escolher entre A, B, ou C companhias aéreas no nosso país, os termos e condições e as formas de contratação para os serviços são similares e todos deixam o indivíduo à mercê de suas regras. A liberdade de não contratar com uma companhia aérea e não aderir à um contrato massificado, ficaria como uma escolha por um contrato bilateral, provavelmente com um transporte particular, o que seria certamente, inviável economicamente.

Esta é a situação que o indivíduo se encontra nessas relações contratuais contemporâneas. Não há como não estar inserido nestas relações, seja pela rapidez e qualidade do serviço, seja pelo fator econômico, de segurança ou etc. Esta é a regra, e a regra predispõe o indivíduo à não escolha, a não liberdade, a uma diminuição de capacidade.

Por certo que a boa-fé também, nessas contratações, não é um “*standard*” de posturas. Com um olhar mais aprofundado, nas inúmeras cláusulas e incisos que recheiam estes “contratos”, podemos facilmente deslumbrar em quantas contratações acessórias e em quantas situações alheias ao objeto em si da contratação, o consumidor (indivíduo), está aderindo, sem perceber no que importa e no que se compromete ao contratar.

Essa é a discussão primordial que esse trabalho procura buscar. No momento que o indivíduo busca essas contratações, contratações essas inerentes e imprescindíveis no mundo moderno, ele encontra-se só. Não tem a capacidade técnica necessária para a compreensão, não é tutelado pelo Estado, e nem tampouco exerce autonomia, liberdade.

No exemplo 6, quando o indivíduo adquiriu o produto, o princípio basilar da boa-fé objetiva foi ferido. Por certo que a conduta do ofertante (fornecedor) passou à margem da boa-fé. A intenção era de induzir o consumidor sim ao erro, pela propaganda enganosa, pela vulnerabilidade do consumidor nesse momento de contratação, pela falta do dever de informar exatamente quais seriam as condições necessárias para o bom funcionamento do produto, e etc. Porém, o que na prática ocorre é a grande dificuldade, ou até a impossibilidade de distratar. E, salvo melhor juízo, no nosso entendimento é só nessa situação que o Estado tutela é somente no não cumprimento, no desacordo, que o indivíduo, ou o consumidor tem sua voz de alguma forma ouvida. Anteriormente, no momento da contratação, o indivíduo está só e vulnerável, pois necessita do serviço ou bem, e para adquiri-lo nessa sociedade que vivemos, só o faz de forma adesiva, ou seja, sem autonomia, sem liberdade e com sua capacidade de escolha reduzida.

Os princípios consagrados na teoria clássica dos contratos não se encontram na maioria das contratações atuais e principalmente nas celebradas via internet e tecnologia. Na rapidez das necessidades de consumo que a sociedade vive, não há mais a reflexão do exercício da liberdade e uso das capacidades. Vorazmente, se quer e precisa participar de tudo, e mesmo que o preço seja este, parece que é assim que encaminham-se as relações na sociedade atual.

De outra banda, como pode-se fazer parte da sociedade sem participar destas relações? Não há como. Não pode o indivíduo entrar na contramão da sociedade veloz e tecnológica que se encontra. Não existe a possibilidade de recusar estas formas de contratações. Simplesmente são impostas, a fim de atender o mercado, e assim

funcionam, e por mais que seja possível ainda dizer que há exercício de liberdade e vontade ao **não contratar**, temos que esta alternativa não é possível, pois não há como viver à margem da sociedade contemporânea.

É importante ainda para este estudo explicar sobre a dignidade humana nestas relações. Embora possa parecer fugaz e exagerado dizer que ao contratar desta forma poderiam estar sendo ultrajados e feridos direitos fundamentais, cabe aqui fazer um contraponto com as gerações de direitos fundamentais que são na melhor das hipóteses negligenciados e trazer a reflexão ética para estas situações.

5 SOLUÇÕES E SUGESTÕES PARA O EQUILÍBRIO, A EQUIDADE E A RECUPERAÇÃO DA ÉTICA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONTEMPORÂNEAS.

Existem hoje, como já largamente discutido neste trabalho, uma infinidade de leis e remédios jurídicos afim de buscar-se uma equidade entre as relações contratuais contemporâneas. O Próprio CDC, ao trazer positivado os princípios, e Direitos Fundamentais do Homem, traz ao consumidor a proteção da lei para que seus direitos sejam respeitados e resguardados.

O direito contratual oferece ao mercado, segundo a ótica de Timm (2016), um marco regulatório previsível e passível de proteção jurídica; minimiza problemas de comunicação entre as partes, salvaguarda os ativos de cada um dos agentes; cria proteção sobre o comportamento oportunista, gera mecanismos de ressarcimento e de alocação de riscos e facilita a interação com o direito antitruste, a regulação do mercado acionário, e a proteção ambiental e ao consumidor em casos específicos. Quanto a função social ele diz:

Em síntese, o direito contratual confere segurança e previsibilidade às operações econômicas e sócias, protegendo as expectativas dos agentes econômicos- o que corresponde a um importante papel institucional e social. O sistema tributário providenciará a distribuição da riqueza (TIMM, 2016, p. 70).

Do ponto de vista ético, o Estado ao “tutelar” o sujeito passivo destas relações contratuais (o consumidor) o desqualifica no que tange a sua capacidade, visto que, na própria letra da lei o trata como vulnerável e hipossuficiente. Este enfrentamento jurídico que a lei busca e foi dado até o presente momento para os problemas oriundos das relações contratuais contemporâneas, baseados na incapacidade ou vulnerabilidade funcional e em remédio tutelares *ex post* é insatisfatória, e pouco eficaz eis que na maioria das vezes remedia tardiamente ou porque desqualifica uma das partes, quando o trata da forma de “incapaz funcional” (vulnerável e hipossuficiente). Porém ocorre que toda esta legislação e princípios, deveriam proteger o cidadão por toda a contratação, o que efetivamente não ocorre, como passamos a demonstrar. O indivíduo, ao adquirir um bem ou contratar um serviço, embora saiba que a lei tem o escopo de protegê-lo e observar a preservação de seus

direitos, de fato, isso nem sempre ocorre. Se ocorre, acontece de forma limitada aos efeitos destas contratações e não desde a sua concepção.

Hoje, o homem médio sabe que, “em tese”, há alguns direitos positivados que garantem-lhe a satisfação na relação contratual. Contudo, no exato momento em que a contratação acontece, vemos claramente que não é assim que funciona. Nos exemplos citados, vemos que embora a legislação, e aqui no Brasil temos o CDC, que positivou inúmeros direitos fundamentais, determine como devem ser elaborados os contratos massivos, quais as regras e a que submetem-se, o fato é que no momento da contratação, o consumidor não pode alterá-los sob nenhuma hipótese e seu poder de barganha ou de mudança é inexistente.

Ao nos depararmos com um contrato, de contratação de transporte aéreo (como por exemplo) temos que muitos direitos do contratante (consumidor) e obrigações (do fornecedor) claramente descritos na lei pátria são desrespeitados ou inexistentes. No caso exemplificado, além de inúmeros “abusos”, temos que até a própria forma em que o contrato é escrito, como o tamanho da fonte da letra, clareza do conteúdo e etc. não se encontram como descritos em lei.

O indivíduo ao contratar, e principalmente quando o faz via tecnologia e internet, apenas sucessivamente vai concordando com o que lhe é imposto, e lhe cabe apenas o “de acordo”, e o “sim”, para a contratação. Caso não concorde, a opção neste momento é o de apenas “não contratar”, e assim não obter o bem ou o serviço.

É verdade que não são todos os contratos massivos que são totalmente adesivos, em alguns ainda restam algum exercício de escolha e liberdade, porém nas relações contemporâneas, isto torna-se cada vez mais raro. Em alguns contratos desta categoria, como contratos de aquisição de assistência médica e hospitalar, seguros, transporte, fornecimento de serviços essenciais e outras existem autorizadas por lei, agências reguladoras, que equalizam e controlam os abusos da parte que fornece. Entretanto, nem sempre e nem todos os contratos massificados estão sujeitos a estas agências reguladoras, e mesmo que estejam, a efetiva fiscalização encontra-se sempre em cheque, quando não está totalmente ineficaz.

O indivíduo, na maioria das vezes, caso não concorde ou sinta-se lesado em alguma contratação massificada, apenas pode recorrer ao Judiciário, o que normalmente resulta em demandas com resultados lentos e pouco eficazes.

O fato é que o indivíduo, ao contratar, não pretende fazer a sua vontade e seus direitos valerem apenas na esfera da justiça, quer que sua relação seja válida e

que cumpra os objetivos, que traga equilíbrio e satisfação para os contratantes, desde o início da contratação, ou seja, desde o momento que o indivíduo deseje ou necessite o que lhe é ofertado. Isto, infelizmente, pouco ocorre. O que se vivencia cada vez mais é uma avalanche de ofertas de bens e serviços, que são ostensivamente oferecidos aos indivíduos e que cada vez, observa-se um desconforto, uma indignação e uma grande dificuldade, ou até inexistência de desistência ou distrato destas formas contratuais, quando o consumidor deseja não mais fazer uso do que contratou seja por qualquer motivo.

A cada dia que passa, é mais frequente e comum a grande dificuldade para “desfazer” ou distratar por exemplo, um serviço de telefonia, ou crédito. O indivíduo tem que peregrinar por muitas horas e em muitos “canais”, para poder desfazer o que não quer ou não lhe serve mais. Neste momento o “desfazer” é infinitamente mais complexo que a facilidade de contratar, principalmente nos meios eletrônicos. Ao desfazer ou distratar, sempre há uma infinidade de etapas, e de cláusulas não compreendidas (cláusulas estas já presentes na contratação) e que neste momento são exigidas para que seja dificultado ou até impossibilitado o distrato, quando ainda o consumidor é obrigado a indenizar o fornecedor através de multas “contratuais” que já estavam previstas nos extensos contratos, porém não tão facilmente compreendidas pelo consumidor.

Por isso, também é muito importante ressaltar e trazer a esse trabalho o conceito de **distrato**. Pois a pretensa facilidade que há para contratar adesivamente a estas ofertas de massa é inversamente proporcional à dificuldade de distratar, ainda que a lei estabeleça as formas para tal, porém o que ocorre, na grande maioria é a desistência do indivíduo em buscar o distrato, arcando com os prejuízos financeiros e morais, devido à dificuldade do mesmo, ou até de buscar os ressarcimentos “tutelados e positivados pela lei”, eis que para tanto só poderá fazer via judiciário.

DISTRATO, para Pontes de Miranda, é o *contrarius consensus e não mutuus dissensus*, que se referem ao suporte fático. Quando se fala em distrato, refere-se ao negócio jurídico, e não do suporte fático. Negócios jurídicos distratáveis, são, portanto:

Toda a relação jurídica, nos limites da autonomia da vontade (auto-regramento), ser desfeita, dissolvida por distrato”. Não só a relação jurídica oriunda de contrato. No direito moderno, pode-se distratar qualquer contrato, e até negócio jurídico não-contratual (PONTES DE MIRANDA, 2001, p. 262).

O distrato, o contrato, que se conclui, tem no suporte fático acordo de vontades contrárias àquelas que estavam no negócio jurídico que se distrata. Este é o ponto principal que interessa a este estudo. A vontade para distratar vem da vontade inversa daquela que contratou. A primeira vontade queria algo, que não se concretizou, ou foi contrária ao entendimento da escolha, deve ser distratada, ou seja, simplesmente, a vontade é de não querer tal serviço ou bem, E o não querer mais, ou seja, a vontade contrária à inicial, deve-se pelos motivos que levaram a crer diferentemente do primeiro momento de escolha, e escolha esta, de distratar, tão legítima quanto à primeira, de contratar.

Pontes de Miranda, ao falar em distrato, quer dizer que o contrário consenso é neste sentido, pois se houvesse um mutuo dissenso, quanto ao contrato inicial, seria certamente um novo contrato, onde as partes, mesmo distratando consentiriam em algo em comum. O contrário se dá no distrato. Uma parte está em desacordo com a vontade inicial e contrária à outra.

Diante disso e apesar de toda a extensa e bem formulada, legislação pátria sobre o assunto há de buscar-se mais clareza e lisura nas relações contratuais. É necessário que se reestabeleça em plenitude os pressupostos clássicos da doutrina contratual, mediante uma renovação doutrinária e por conseguinte uma renovação legislativa e prática das condições gerais de contratação, que e envolveria basicamente:

- a) **A simplificação dos instrumentos**, através contratos redigidos de forma simples e clara, que atendessem à compreensão do homem comum e estivessem somente ligados ao real objeto do contrato. Isto quer dizer, que de um contrato, não poderiam derivar vários outros, que apenas confundem ou levam o contratante ao erro, ou à contratação de serviços ou bens que não desejava; apenas o faz pela compulsoriedade da forma de contratação. Deve-se observar e cumprir igualmente o dever de lealdade e cooperação pelo fornecedor, pois embora seja autorizado a redigir contratos com conteúdos previamente estabelecidos, deve ao redigi-los tornar clara e precisa, eventuais cláusulas que venham a ferir, limitar ou excluir eventuais direitos dos consumidores;
- b) **O dever de cooperar**, pois embora o credor (fornecedor) tenha uma posição de poder em relação ao consumidor, é dever de boa-fé deste, impedir que sua conduta venha dificultar a prestação do devedor (consumidor). Dever este de cooperar que deve ser cumprido na forma ativa pelo fornecedor, de forma que não dificulte o acesso do consumidor aos seus direitos, nem crie ou use de expedientes desnecessários ou

maliciosos que impeçam o cumprimento das obrigações oriundas do contrato e do dever de conduta segundo a boa-fé (MARQUES, 2002);

- c) **Uma regulamentação facilitadora dos distratos**, a fim de promover formas de distratar estas relações contratuais massivas e adesivas de forma mais simples e efetiva, para que se possa preservar e fazer valer o real desejo das partes envolvidas em especial ao consumidor enquanto vulnerável neste tipo de contratação;
- d) **Ressarcimentos imediatos**, de eventuais prejuízos ou onerosidade excessiva, como um modo de restabelecimento, ao menos parcial da capacitação funcional, da simetria entre as partes e do princípio da boa-fé;
- e) **A exclusão de autorizações** de propagandas destinadas a provocar contratações adicionais e assim fazer respeitar a liberdade de contratar com relação ao **objeto** real da contratação.

Por fim, o Estado, através do direito e das instituições (agências reguladoras), devem estar presentes em todos os momentos da contratação, regulando e fiscalizando as ofertas massivas e os contratos complexos, e em especial os que não representam os princípios que devem reger as relações contratuais entre as pessoas.

Os direitos fundamentais, principalmente, devem estar sob qualquer aspecto sempre assegurados e, portanto, ofertas e cláusulas que ferissem tais direitos não poderiam sequer existir. Também os princípios da boa-fé deveriam sempre estarem presentes e regular estas relações, mas de forma efetiva, a qualquer momento da contratação e não somente quando invocado nos casos de demandas judiciais.

Se faz necessário a clareza, a facilidade de acesso aos contratos, a rapidez e celeridade dos distratos e estes pressupostos, juntamente com os princípios clássicos da teoria dos contratos, deveriam ser os princípios norteadores das relações contratuais contemporâneas, a fim de que sempre estivessem presentes a concepção moral do modo como os homens devem estabelecer suas relações, notadamente respeitando os direitos de igualdade, liberdade de escolha e informação, autonomia da vontade, informação recíprocos promovendo assim o equilíbrio e consequentemente a justiça.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demonstração de como desenvolvem-se as relações contratuais contemporâneas é o objetivo medular deste estudo, assim como entender onde encontram-se os princípios éticos nessas relações. Acompanhamos a evolução das relações contratuais desde os primórdios tempos até a atualidade dos contratos instantâneos e tecnológicos. Interessou-nos principalmente, para este estudo, qual o papel do indivíduo e se e de que forma seus direitos e garantias, sobretudo sua dignidade, estão inseridas e protegidas nessas relações. Constatamos que, na atualidade, uma grande parte, para não dizer qualquer manifestação de vontade, liberdade de escolha e capacidade do indivíduo encontram-se diminuídas, ou inexistentes. O resultado, em uma análise mais profunda é um retrocesso no exercício de sua capacidade e liberdade de escolher.

Se na antiguidade o escravo não podia contratar, pois não tinha capacidade para tal, hoje temos que para o homem que não possui uma “capacidade funcional” específica, não existe a liberdade e autonomia necessárias para realizar a escolha. O que existe é uma escolha estreita, onde, buscando a culminação, o indivíduo submete-se. Todavia, as alternativas são limitadas e na grande maioria das vezes a escolha é contingencial, ou seja, é o que se pode escolher entre o que lhe é oferecido.

Ao escolhermos desta forma estreita, estamos submetidos a uma restrição da liberdade, pois nossa escolha não tem mais como ser uma escolha livre. Não há liberdade plena (princípio do direito contratual clássico) no contemporâneo mundo das contratações massificadas, no qual escolhemos por contingências, sem autonomia e reflexão. Nas relações contratuais presentes, o Estado, acabou por interferir na autonomia do indivíduo e ao reconhecimento da capacidade visto que trata o indivíduo como vulnerável.

A reflexão ética passa pelo entendimento de que não basta apenas um estado interventor e leis “protetoras” com a finalidade de resguardar e proteger os direitos fundamentais e a liberdade. Há a necessidade de entender que, na sociedade em que vivemos, rápida e tecnológica, existe a necessidade de outras posturas para que se encontre um equilíbrio. Não bastam apenas leis e codificações que agem depois da contratação e dos seus efeitos e não resguardam os direitos, a liberdade e a dignidade do indivíduo em todas as fases das relações contratuais.

Todo indivíduo, para viver na sociedade atual, submete-se a essas novas formas de comportamento e relações contratuais e isso deve ser analisado não apenas do ponto de vista jurídico e sim ético, pois o que está em jogo, o que é passível de reflexão é a própria liberdade do homem e não apenas os ressarcimentos econômicos.

Embora esse tipo de contratação sob a análise econômica seja imprescindível e necessário, temos que voltar ao conceito clássico do contrato e como Roppo define o mesmo dizendo que antes da regularização dos contratos, antes da veste jurídico-formal que o reveste, existem as relações, e as relações são sempre entre pessoas.

É o indivíduo que o direito protege, e é a liberdade deste que se deve buscar. A história tratou de curar as chagas da escravidão, restrição de liberdades, gênero e capacidades. Entretanto, o que não se pode conceber é que pelo desenvolvimento de um mundo tecnológico e em constante mudança (no qual as relações contratuais e irrefletidas passam a dominar), as conquistas de séculos da humanidade sejam renegadas, trazendo novamente ao indivíduo as restrições de capacidade, liberdade e autonomia.

O que se buscou nesta pesquisa não são apenas os remédios e soluções jurídicas e positivas a fim de reestabelecer o equilíbrio. O que interessa principalmente para esta pesquisa é a reflexão e consciência de que ao vivermos nesse mundo de relações contratuais atuais, sem reflexão em que compulsivamente aderimos a uma forma de vida na qual estamos retrocedendo na nossa condição de humanos capazes de escolha e de liberdade.

Concomitantemente, faz-se necessário refletir desde um ângulo ético, na procura de uma efetiva solução para a preservação dos princípios convalidados na teoria clássica dos contratos, tais como: a capacidade, a liberdade, a autonomia, o equilíbrio. Processo que qualificaria digna e indubitavelmente a justiça nas relações contratuais contemporâneas.

E, por fim, em uma sociedade onde as relações contratuais cotidianas, como as contratações massivas e a forma que se apresentam são carentes de ética, os indivíduos são reféns de si mesmos, pois encontram-se em situações desequilibradas, onde não são tratados como iguais e capazes. E uma sociedade carente de ética, não pode ser objetivo de nenhum Estado ou indivíduo, pois sem liberdade, sem escolha, não há vida justa e equilibrada.

7 REFERÊNCIAS

ALVES, J. C. M. **Direito Romano**. Rio de Janeiro: Forense, 1991.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco (Col. Os Pensadores)**. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS (ABEOC). 15,3 milhões de pessoas compraram passagens pela internet em 2014, estima SPC Brasil.

Clipping do Setor, Porto Alegre, 3 mar. 2015. Disponível em:

<<http://www.abeoc.org.br/2015/03/153-milhoes-de-pessoas-compraram-passagens-pela-internet-em-2014-estima-spc-brasil/>>. Acesso em: 3 nov. 2017.

AZEVEDO, Á. V. **Teoria Geral dos Contratos Típicos e Atípicos: Curso de Direito Civil**. São Paulo: Atlas, 2002.

BIANCO, F. S. As gerações de direitos fundamentais. **DireitoNet**, 2006. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/3033/As-geracoes-de-direitos-fundamentais>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

BONAVIDES, P. **Curso de Direito Constitucional**. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 2 nov. 2017.

_____. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 2 nov. 2017.

CRETELLA JÚNIOR, J. **Curso de Direito Romano: o direito romano e o código civil brasileiro**. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

FILARDI, L. A. **Curso de Direito Romano**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, O. **Contratos**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

LOUREIRO, L. G. **Contratos no novo Código Civil**. 2. ed. São Paulo: Método, 2004.

MARQUES, C. L. **Contratos no Código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARTINS-COSTA, J. A NOÇÃO DE CONTRATO NA HISTÓRIA DOS PACTOS.

Organon, 1992. v. 6, n. 19, p. 20–33. Disponível em:

<<http://seer.ufrgs.br/organon/article/view/39318>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

_____. **A boa-fé no direito privado: sistema e tópica no processo obrigacional**. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

MATTIETTO, L. O direito civil constitucional e a nova teoria dos contratos. *In*:

TEPEDINO, G. (Org.). **Problemas de direito civil constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000, p. 163–186.

MEIRA, S. A. B. **Instituições de Direito Romano**. São Paulo: Max Limonad, 1971.

NALIM, P. **Do contrato: conceito pós-moderno em busca de sua formulação na perspectiva civil-constitucional**. Curitiba: Juruá, 2006.

NAVES, B. T. De O. Da quebra da autonomia liberal à funcionalização do direito contratual. **FIUZA, César; SÁ, Maria de Fátima Freire de; NAVES, Bruno Torquato de Oliveira (Coord.)**. **Direito civil: atualidades II: da autonomia privada nas situações jurídicas patrimoniais e existenciais**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

PONTES DE MIRANDA, F. C. **Tratado de direito privado - Tomo I**. Campinas: Bookseller, 2000a.

_____. **Tratado de direito privado - Tomo II**. Campinas: Bookseller, 2000b.

_____. **Tratado de direito privado - Tomo III**. Campinas: Bookseller, 2001.

PUFENDORF, S. **Os deveres do Homem e do Cidadão de acordo com as leis do direito natural**. 1. ed. Rio de Janeiro: Topbooks Editora e Distribuidora de Livros Ltda, 2007.

REALE, M. **Filosofia do Direito**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 1996.

ROPPO, E. **O Contrato**. Coimbra: Livraria Almedina, 1988.

SEN, A. **A ideia de justiça**. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

SOUZA, S. C. O Código Napoleão e sua Influência no Direito Brasileiro. **Revista da EMERJ**, 2004. v. 7, n. 26, p. 36–51. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista26/revista26_36.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2017.

STYRON, W. **A Escolha de Sofia**. São Paulo: Geração, 2010.

THEODORO JÚNIOR, H. **O contrato e seus princípios**. 2. ed. Rio de Janeiro: Aide, 1999.

_____. **O contrato e sua função social**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

TIMM, L. B. Função Social do Contrato. *In*: RIBEIRO, M. C. P.; DOMINGUES, V. H.; KLEIN, V. (Org.). **Análise econômica do direito: justiça e desenvolvimento**. Curitiba: CRV, 2016.

ANEXO A – SIMULAÇÃO REFERENTE AO EXEMPLO 1²³



GOL
Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles Gollog Agências Empresas

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? 

FAZER LOGIN OU CADASTRAR

1 Escolha seu voo
2 Seus dados
3 Franquia de bagagem
4 Escolha seu assento
5 Extras
6 Pagamento

VOO DE IDA Caxias do Sul (CXJ) ✈ Uberlândia (UDI)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

seg
9 Out
a partir de
R\$316,36

ter
10 Out
a partir de
R\$427,36

qua
11 Out
a partir de
R\$596,36

qui
12 Out
a partir de
R\$ 596,36

sex
13 Out
a partir de
R\$596,36

sáb
14 Out
a partir de
R\$ 1.257,36

dom
15 Out
a partir de
R\$ 1.257,36

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00

2 opções de voos de IDA Filtro +

	FLEXÍVEL	PROGRAMADA	LIGHT
<p>Organizar por decolagem mais ▼</p>	<p>Altere ou cancele seu voo sem custos</p> <p> 1 bagagem despachada gratuita de até 23 kg cada</p>	<p>Voe com bagagem</p> <p> 1 bagagem despachada gratuita de até 23 kg cada</p>	<p>Voe pagando menos</p> <p> Sem bagagem gratuita</p>
<p>G3-1271 por GOL</p> <p>11:10 Caxias do Sul (CXJ) Duração: 6:55 1 Conexão 18:05 Uberlândia (UDI) Acúmulo de milhas </p>	R\$ 716,36	R\$ 626,36	R\$ 596,36
<p>G3-1291 por GOL</p> <p>19:10 Caxias do Sul (CXJ) Duração: 3:30 1 Conexão 22:40 Uberlândia (UDI) Acúmulo de milhas </p>	R\$ 716,36	R\$ 626,36	R\$ 596,36

TEMPO DE SESSÃO 8m 12s

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00

VOO DE VOLTA Uberlândia (UDI) ✈️ Caxias do Sul (CXJ)

ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

qui
12 Out
a partir de
R\$600,39

sex
13 Out
a partir de
R\$320,39

sáb
14 Out
a partir de
R\$431,39

dom
15 Out
a partir de
R\$ 600,39

seg
16 Out
a partir de
R\$600,39

ter
17 Out
a partir de
R\$431,39

qua
18 Out
a partir de
R\$431,39

2 opções de voos de VOLTA Filtro +

Organizar por decolagem mais ▼	FLEXÍVEL	PROGRAMADA	LIGHT
<p>Altere ou cancele seu voo sem custos</p> <p> 1 bagagem despachada gratuita de até 23 kg cada</p> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-size: small;">Conheça</p>	<p>Voe com bagagem</p> <p> 1 bagagem despachada gratuita de até 23 kg cada</p> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-size: small;">Conheça</p>	<p>Voe pagando menos</p> <p> Sem bagagem gratuita</p> <p style="text-align: center; color: #0056b3; font-size: small;">Conheça</p>	
<p>G3-9086 por GOL</p> <p>06:40 Uberlândia (UDI)</p> <p>Duração: 3:50 1 Conexão</p> <p>10:30 Caxias do Sul (CXJ)</p> <p>Acúmulo de milhas Ver</p>	R\$ 720,39	R\$ 630,39	MENOR PREÇO DO DIA R\$ 600,39
<p>G3-1379 por GOL</p> <p>10:13 Uberlândia (UDI)</p> <p>Duração: 8:22 1 Conexão</p> <p>18:35 Caxias do Sul (CXJ)</p> <p>Acúmulo de milhas Ver</p>	R\$ 720,39	R\$ 630,39	MENOR PREÇO DO DIA R\$ 600,39

TEMPO DE SESSÃO 6m 29s

SUA COMPRA

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 0,00

Bagagem despachada:

Franquia de bagagem para voos operados pela GOL: 23kg. Consulte as regras de bagagem da GOL no site: [Informações > Viaje sem dúvidas > Bagagem de mão e despachada](#).

Atenção: para saber as regras de bagagem de voos com trechos operados por parceiras aéreas da GOL, acesse no site: [Informações > Como viajar com as parceiras GOL](#).

Excesso de bagagem:

Nos casos de bagagem com peso acima do permitido, será cobrado um valor adicional por quilo excedente. Para consultá-lo, clique no link 'Informações de voo', que fica ao lado da duração do voo.

Criança:

Preço exclusivo para criança com idade entre **2 anos e 11 anos e 11 meses**. Menores de dois anos não pagam e só viajam na companhia de um adulto. Crianças menores de 5 anos não viajam desacompanhadas.

Smiles:

Ao clicar no ícone Smiles, você descobre o saldo de milhas Smiles que vai acumular voando no trecho selecionado. As taxas de acúmulo variam de acordo com a sua categoria no Programa Smiles (sendo maior para clientes Diamante) e com a família de tarifa que escolher.

Detalhes do voo:

Para saber todos os detalhes do voo, como informações sobre índices de atraso e cancelamentos, duração de escala ou conexão e voos operados por companhias aéreas parceiras da GOL, clique no link ao lado da informação de duração de voo.

Em atendimento a legislação brasileira (Lei 12.741/12), a GOL informa que o percentual aproximado dos tributos incidentes sobre o serviço de transportes aéreo nacional de passageiros PIS/COFINS é de 3,85%

 TEMPO DE SESSÃO **4m 45s**

SUA COMPRA

 **Fazer nova busca**

Subtotal
R\$ 0,00

Regras Tarifárias IDA (CXJ-UDI) 

[Clique para expandir](#)

Regras Tarifárias VOLTA (UDI-CXJ) 

[Clique para expandir](#)

Restrições de Bagagem 

[Clique para expandir](#)

Li e estou de acordo com o [contrato de transporte aéreo](#), com a [política de privacidade](#), com os termos das tarifas e com as restrições de bagagem.

Continuar

Regras Tarifárias IDA (CXJ-UDI) ▼

[Clique para expandir](#)

Regras Tarifárias VOLTA (UDI-CXJ) ▼

[Clique para expandir](#)

Restrições de

[Clique para expandir](#)

Li e estou de acordo com a [política de](#) com as restrições

Acompanhe a GOL nas redes sociais

Política de privacidade

Formas de Pagamento

Cartões de Crédito

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS ✕

o contrato de transporte aéreo que não seja de sua propriedade ou cujo controle não esteja, devidamente identificada;

IX) manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda sua bagagem, devidamente identificada;

X) arcar com as despesas de transporte de superfície e hospedagem nas escalas e/ou voos com conexão;

XI) utilizar o itinerário conforme o mesmo tenha sido adquirido, respeitando a ordem dos voos e condições especificadas nas regras de tarifas. A combinação de tarifas e trechos em uma mesma reserva forma um único itinerário, que passa a ser considerado em sua integridade para fins de alterações, cancelamento e reembolso;

XII) submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil realizada pelo operador do aeroporto, sob pena de ter seu acesso à área restrita de embarque, bem como seu embarque, negados;

XIII) para fins de eventual confirmação da regularidade de compras efetuadas por intermédio de cartões de crédito e/ou da segurança de dados dos passageiros e adquirentes das passagens aéreas: (i) portar consigo, no ato do check-in, o cartão de crédito utilizado para a compra; (ii) no caso de compras efetuadas por cartões de créditos de genitores ou responsáveis, apresentar documentação que comprove filiação, tutela ou vínculo familiar e; (iii) em caso de compras efetuadas por terceiros, fornecer, no momento da compra ou do check-in, conforme solicitado, um número de telefone ou outro meio de contato do titular do cartão de crédito para confirmação de autorização para compra.

1.4 Despacho de Armas ou Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo. Qualquer passageiro portando arma de fogo, que possua autorização para tal e que pretenda viajar em voo doméstico, deverá se apresentar com antecedência mínima de 02 horas no balcão de atendimento da GOL no aeroporto de origem, munido de documentação pertinente nos termos da legislação em vigor, para a realização dos procedimentos de segurança. Compete ao órgão de segurança pública lotado no aeroporto a verificação, aprovação e liberação do passageiro para embarque ou então a aprovação do despacho da arma. As armas de uso desportivo serão, obrigatoriamente, despachadas e alojadas em local próprio no porão da aeronave.

1.4.1 É vedado o transporte de arma de fogo em voo internacional, exceto se assim disposto em tratados, convenções e acordos celebrados entre o Governo Brasileiro e o país de destino do voo. Nessas ocasiões, o controle de segurança será realizado exclusivamente pela Polícia Federal Brasileira, mediante apresentação da autorização do Governo do país de destino para que possa entrar em território estrangeiro portando arma de fogo, independente da função ou cargo ocupado pelo Passageiro.

2. RESERVA E BILHETE

[Fechar](#)

GOL Linhas Aéreas S.A.
CNPJ/MF sob o n. 07.575.851/0001-59
Sede: Praça Senador Salgado Filho, s/nº,
Aeroporto Santos Dumont, Iéreo, área pública,
Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20271-900

Subtotal
R\$ 0,00

Inteligentes.

as de pagamento



GOL
Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles Gollog Agências Empresas 

Sua viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

POSSO AJUDAR? 

 FAZER LOGIN
OU CADASTRAR



Comprar
passagem

VIAJAR DE
Digite a origem

PARA
Digite o destino



Fazer
check-in



Status
de voo



Minhas
reservas

[Política de privacidade /](#)

Política de privacidade

Mediante este aviso, a GOL Linhas Aéreas S.A. (doravante denominada "GOL") – com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência – Back Office, CEP 20021-340, cidade e Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.575.651/0001-59, e filial na Praça Comandante Lineu Gomes, Portaria 3, Aeroporto de Congonhas, na Capital do Estado de São Paulo, CEP 04.626-020, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.575.651/0004-00- informa aos usuários (doravante os "Usuários") sua política de proteção de dados de caráter pessoal (doravante "Dados Pessoais") para que os Usuários determinem livre e voluntariamente se desejam fornecer a GOL seus Dados Pessoais, os quais são requeridos na contratação ou cancelamento de determinados serviços oferecidos. A GOL reserva-se o direito a modificar a presente política para adaptá-la a alterações legislativas ou jurisprudenciais, ou aquelas relativas às práticas comerciais. Em qualquer caso, a GOL anunciará na Home Page, por meio desta página, as mudanças introduzidas com uma antecedência razoável à sua colocação em prática.

Certos serviços prestados na GOL podem conter condições particulares específicas em relação à proteção de Dados Pessoais.

Os Dados Pessoais recolhidos pela GOL serão objeto de tratamento automatizado, sendo incorporados aos correspondentes registros eletrônicos de dados pessoais (doravante, o "Registro"), dos quais a GOL será titular e responsável. A GOL proporcionará aos Usuários os recursos técnicos adequados para que estes possam, com caráter prévio, aquiescer com esta Política de Proteção de Dados ou com qualquer outra informação relevante antes de prestarem seu consentimento sobre o armazenamento dos respectivos Dados Pessoais. Salvo nos campos em que se indique o contrário, as respostas às perguntas sobre Dados Pessoais são voluntárias, sem que sua falta implique em diminuição da qualidade ou quantidade dos serviços correspondentes, ao menos que se indique outra coisa.

O Usuário garante que os Dados Pessoais fornecidos a GOL são verdadeiros, bem como que comunicará a GOL qualquer modificação nos mesmos.

O Registro e a utilização eletrônica dos Dados Pessoais pela GOL têm como finalidade o estabelecimento de vínculo contratual ou, se for o caso, a gestão, administração, prestação, ampliação e melhoramento dos Serviços aos Usuários, bem como a adequação dos serviços às preferências e gostos dos Usuários, a criação de novos serviços relacionados a estes serviços, o envio de atualizações dos serviços, o envio, por meios tradicionais e/ou eletrônicos, de informações técnicas, operacionais e comerciais relativas a produtos e serviços oferecidos no Portal (ou através dele) e por terceiros, atualmente existentes ou a serem criados no futuro. A finalidade do Registro e do tratamento eletrônico dos Dados Pessoais inclui, igualmente, o envio de formulários de pesquisas, os quais o Usuário não fica obrigado a responder. A utilização eletrônica dos Dados Pessoais poderá ser realizada por terceiros contratados pela GOL para os fins específicos aqui descrito.

Para correta observância da legislação brasileira, a GOL se compromete a corrigir prontamente quaisquer alterações relativas aos Dados Pessoais do Usuário. Para tanto, o Usuário deverá informar à GOL toda mudança nos respectivos dados.

A GOL tem adotado os níveis legalmente requeridos quanto à segurança na proteção de dados e procura instalar todos os meios e medidas adicionais para evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado ou subtração indevida dos Dados Pessoais recolhidos. Em específico, a GOL utiliza o sistema de segurança SSL (Secure Socket Layer) que, através dos sistemas de certificação, permitem comprovar a autenticidade da Página de Internet GOL a partir do local onde são fornecidos os Dados Pessoais, bem como garantem a integridade e a confidencialidade dos Dados Pessoais durante a transmissão dos mesmos. Não obstante, o Usuário deve estar ciente de que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis.....



GOL
Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles Gollog Agências Empresas



OLÁ,
LUCAS BARCAROLO
N. 8340014840
SAIR

Sua Viagem | Informações | Serviços | A GOL | Atendimento

Escolha seu voo — Seus dados — Franquia de bagagem — Escolha seu assento — **5 Extras** — 6 Pagamento

TEMPO DE SESSÃO 8m 30s



SulAmérica

Seguro Viagem Premiada: sua tranquilidade começa aqui.

Cada R\$ 1 Vale 1 milha Smiles

SUA COMPRA

CXJ → UDI
12 out - 11h10 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
[detalhes](#)

UDI → CXJ
15 out - 09h40 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
[detalhes](#)

+ Fazer nova busca

Viaje com toda a segurança da SulAmérica por apenas **R\$ 27,16**



Concorra a prêmios em dinheiro
Sorteios de R\$ 5.000 + 250.000 milhas



Evite imprevistos
Indenização por extravio de bagagem



Assistência médica



Assistência farmacêutica



Assistência odontológica

[Conheça mais coberturas](#)

Selecione o passageiro para o qual deseja contratar o seguro viagem:

Lucas Barcarolo

Li e aceito os [termos e condições](#)

[Contratar](#)

TEMPO DE SESSÃO 8m 31s



Alugue agora e só pague quando devolver o carro

Cada **R\$ 1**
Vale **1 milha**




Upgrade gratuito

Alugue um carro básico (Categoria A) e ganhe automaticamente upgrade para um carro da Categoria C com ar condicionado, direção hidráulica, 4 portas, travas e vidros elétricos.

RETIRADA

Cidade UBERLANDIA	
Agência AGENCIA AEROPORTO UBERLANDIA	
Data 12/10/2017	Hora 12h45

Horários da loja Localiza

DEVOLUÇÃO

Cidade UBERLANDIA	
Agência AGENCIA AEROPORTO UBERLANDIA	
Data 15/10/2017	Hora 06h15

Horários da loja Localiza

28h
Última diária estendida

Exclusivo para clientes GOL

Escolha o modelo da sua preferência:

A
ECONOMICO



R\$ 48,00 diária
R\$ 161,28 (3 diárias + taxas)

Reserve agora e ganhe:

- Km Livre
- Desconto por Antecipação
- Upgrade (De A para C)
- Hora Extra

F
INTERMEDIARIO



R\$ 70,28 diária
R\$ 236,14 (3 diárias + taxas)

Reserve agora e ganhe:

- Ar-condicionado
- Dir. Hidráulica
- Vidro elétrico
- Trava elétrica
- 4 portas

Continuar

SUA COMPRA

CXJ → **UDI**
12 out - 11h10 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
detalhes

UDI → **CXJ**
15 out - 08h40 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
detalhes

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 1.339,⁰⁵

TEMPO DE SESSÃO **6m 2s**

SUA COMPRA

CXJ → **UDI**
12 out - 11h10 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
detalhes

UDI → **CXJ**
15 out - 08h40 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
detalhes

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 1.339,⁰⁵



Linhas aéreas inteligentes

VoeBiz Smiles Gollog Agências Empresas



OLÁ,
Seu nome aqui
SAIR

Sua Viagem Informações Serviços A GOL Atendimento

✓ Escolha seu voo ✓ Seus dados ✓ Franquia de bagagem ✓ Escolha seu assento ✓ Extras 6 Pagamento

🕒 **TEMPO DE SESSÃO** 6m 54s

ENDEREÇO

Não sei meu CEP

CEP	País	Estado	Cidade
96110-000	Brasil	Rio Grande do Sul	CAXIAS DO SUL
Endereço		Número	Complemento
RUA BARRIO CALLECORRADE BARRIO DE		500	FUNDOS
Telefone residencial		Telefone celular	
(51) 37940-000		(51) 37940-000	

PROGRAMA DE PONTOS VOEbiz:

Informe o seu número VoeBiz e acumule pontos sempre que voar. Aproveite!

INSIRA O NÚMERO ?

SUA COMPRA

CXJ → UDI
12 out - 11h10 → 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
detalhes

UDI → CXJ
15 out - 06h40 → 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
detalhes

+ Fazer nova busca

Subtotal

R\$ 1.339,⁰⁵

ESCOLHA SUA FORMA DE PAGAMENTO

Cartões GOL	Cartão de crédito	Cartão de débito	Crédito GOL

Número de parcelas	Primeira Parcela*	Demais Parcelas	Taxa de Juros
<input type="radio"/> 1 x sem juros	R\$ 1.339,05	----	----
<input type="radio"/> 2 x sem juros	R\$ 691,00	R\$ 648,05	----
<input type="radio"/> 3 x sem juros	R\$ 474,98	R\$ 432,03	----
<input type="radio"/> 4 x sem juros	R\$ 366,97	R\$ 324,02	----
<input type="radio"/> 5 x sem juros	R\$ 302,17	R\$ 259,22	----
<input type="radio"/> 6 x sem juros	R\$ 258,97	R\$ 216,02	----
<input type="radio"/> 7 x com juros	R\$ 243,14	R\$ 200,19	1,99 %
<input type="radio"/> 8 x com juros	R\$ 219,80	R\$ 176,85	1,99 %
<input type="radio"/> 9 x com juros	R\$ 201,67	R\$ 158,72	1,99 %
<input type="radio"/> 10 x com juros	R\$ 187,16	R\$ 144,21	1,99 %
<input type="radio"/> 11 x com juros	R\$ 175,31	R\$ 132,36	1,99 %
<input type="radio"/> 12 x com juros	R\$ 165,43	R\$ 122,48	1,99 %

*ATENÇÃO: As taxas aeroportuárias são cobradas na primeira parcela do pagamento.

DADOS DO SEU CARTÃO Todos os campos são obrigatórios

Número do Cartão	
Nome do titular	
Data de validade mês	Código de segurança
01 ▼ 2017 ▼	

SUA COMPRA

CXJ → UDI
12 out - 11h10 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
[detalhes](#)

UDI → CXJ
15 out - 08h40 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
[detalhes](#)

+ Fazer nova busca

Subtotal

SUA COMPRA

CXJ → UDI
12 out - 11h10 12 out - 18h05

1 adulto + taxas **R\$ 667,51**
[detalhes](#)

UDI → CXJ
15 out - 08h40 15 out - 10h30

1 adulto + taxas **R\$ 671,54**
[detalhes](#)

+ Fazer nova busca

Subtotal
R\$ 1.339,05

Continuar

ANEXO B – CÓPIA CONTRATO REFERENTE AO EXEMPLO 4²⁴

PORTUGUÊS, BRASIL

IMPORTANTE: AO UTILIZAR SEU IPHONE, IPAD OU IPOD TOUCH (“DISPOSITIVO iOS”) VOCÊ CONCORDA EM ESTAR SUJEITO AOS SEGUINTE TERMOS:

- A. CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE DO iOS DA APPLE
- B. APPLE PAY TERMOS ADICIONAIS
- C. AVISOS DA APPLE

APPLE INC.

CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE DO iOS

Licença de Uso Simples

POR FAVOR, LEIA ESTE CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE (“LICENÇA”) CUIDADOSAMENTE ANTES DE USAR O SEU DISPOSITIVO iOS OU DE TRANSFERIR A ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE QUE ACOMPANHA ESTA LICENÇA. AO USAR O SEU DISPOSITIVO iOS OU AO TRANSFERIR UMA ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE, CONFORME APLICÁVEL, VOCÊ CONCORDA EM ESTAR SUJEITO AOS TERMOS DESTA LICENÇA. SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM OS TERMOS DESTA LICENÇA, NÃO UTILIZE O DISPOSITIVO iOS OU TRANSFIRA A ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE.

SE VOCÊ COMPROU RECENTEMENTE UM DISPOSITIVO iOS E NÃO CONCORDA COM OS TERMOS DA LICENÇA, PODERÁ DEVOLVER O DISPOSITIVO iOS, DENTRO DO PRAZO DE DEVOLUÇÃO, A UMA LOJA DA APPLE OU DISTRIBUIDOR AUTORIZADO ONDE O ADQUIRIU PARA OBTER UM REEMBOLSO, SUJEITO À POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DA APPLE QUE SE ENCONTRA NO SITE http://www.apple.com/legal/sales_policies/.

1. Geral.

²⁴ P. 66

(a) O software (incluindo o código da ROM de Boot, software integrados e software de terceiros), a documentação, interfaces, conteúdo, fontes e quaisquer dados que acompanhem o seu Dispositivo iOS (“Software do iOS Original”), que possam ser atualizados ou substituídos por melhorias de recursos, atualizações de software ou software de restauração de sistema fornecidos pela Apple (“Atualizações de Software do iOS”), seja em memória apenas para leitura, em qualquer outro meio físico ou em qualquer outra forma (o Software Original do iOS e as Atualizações de Software do iOS são referidos coletivamente como o “Software do iOS”) são licenciados, não vendidos, a você pela Apple Inc. (“Apple”) para serem utilizados sob os termos desta Licença. A Apple e seus licenciadores conservam a propriedade do Software do iOS e se reservam todos os direitos não concedidos expressamente a você. Você concorda que os termos desta Licença se aplicarão a qualquer aplicativo da Apple que esteja pré-instalado em seu Dispositivo iOS, a não ser que tal aplicativo venha acompanhado por uma licença à parte, caso no qual você concorda que os termos de tal licença regerão o seu uso sobre o dito aplicativo.

(b) A Apple, à sua conveniência, pode tornar disponíveis futuras Atualizações de Software do iOS para o seu Dispositivo iOS. As Atualizações de Software do iOS, se houver, podem não incluir necessariamente todos os recursos existentes do software ou novos recursos que a Apple lança para os modelos mais recentes ou outros modelos dos Dispositivos iOS. Os termos desta Licença regerão quaisquer Atualizações de Software fornecidas pela Apple que substituam ou complementem o produto Software do iOS Original, a menos que tal Atualização de Software esteja acompanhada por uma licença à parte, caso no qual os termos daquela licença prevalecerão.

2. Uso Autorizado e Restrições da Licença.

(a) Sujeito aos termos e condições desta Licença, lhe é concedida uma licença limitada e não-exclusiva para usar o Software do iOS em um único Dispositivo iOS da marca Apple. Exceto se permitido no Item 2(b) abaixo e exceto se fornecido em um contrato à parte entre você e a Apple, esta Licença não permite que o Software do iOS seja instalado em mais de um Dispositivo iOS da marca Apple por vez, e você não poderá distribuir ou disponibilizar o Software do iOS em uma rede onde ele poderá ser utilizado por vários dispositivos ao mesmo tempo. Esta Licença não outorga a você

quaisquer direitos de utilizar as interfaces proprietárias da Apple e outra propriedade intelectual no desenho, desenvolvimento, fabricação, licenciamento ou distribuição de dispositivos e acessórios de terceiros ou aplicativos de software de terceiros para a utilização com os Dispositivos iOS. Alguns desses direitos estão disponíveis sob licenças à parte da Apple. Para obter mais informações sobre o desenvolvimento de dispositivos e acessórios de terceiros para os Dispositivos iOS, visite <https://developer.apple.com/programs/mfi/>. Para obter mais informações sobre o desenvolvimento de aplicativos de software para os Dispositivos iOS, visite <https://developer.apple.com>.

(b) Sujeito aos termos e condições desta Licença, lhe é concedida uma licença limitada e não-exclusiva para fazer a transferência das Atualizações de Software do iOS que podem ser disponibilizadas pela Apple para o seu modelo de Dispositivo iOS, para atualizar ou restaurar o software em qualquer Dispositivo iOS que você possua ou tenha o controle. Esta Licença não permite que você atualize ou restaure qualquer Dispositivo iOS que você não controla ou possui, e você não pode distribuir ou disponibilizar as Atualizações de Software do iOS em uma rede onde elas possam ser utilizadas por vários dispositivos ou vários computadores ao mesmo tempo. Se você transferir uma Atualização de Software do iOS para o seu computador, você pode fazer uma cópia das Atualizações de Software do iOS armazenadas no seu computador em formato de leitura de máquina somente para fins de backup, de tal maneira que a cópia de backup deve incluir todos os avisos de copyright ou informações proprietárias contidas no original.

(c) Na medida em que a Apple tenha pré-instalado aplicativos da Apple oriundos da App Store em seu Dispositivo iOS quando da compra (“Aplicativos Pré-Instalados”), você deverá iniciar uma sessão na App Store e associar esses Aplicativos Pré-Instalados à sua conta da App Store para poder usá-los em seu Dispositivo iOS. Ao associar um Aplicativo Pré-Instalado à sua conta da App Store, você associará, ao mesmo tempo, todos os outros Aplicativos Pré-Instalados em seu Dispositivo iOS. Ao escolher associar os Aplicativos Pré-Instalados à sua conta da App Store, você concorda que a Apple possa transmitir, coletar, manter, processar e usar, tanto o ID Apple utilizado pela sua conta da App Store como um identificador exclusivo de hardware coletado de seu Dispositivo iOS, como identificadores exclusivos de conta

com o propósito de verificar a elegibilidade do seu pedido e para fornecer-lhe acesso aos Aplicativos Pré-Instalados através da App Store. Caso não deseje usar um Aplicativo Pré-Instalado, você pode apagá-lo de seu Dispositivo iOS a qualquer momento.

(d) Você não deve, e concorda que não o fará e nem possibilitará que outros copiem (exceto se expressamente permitido por esta Licença), descompilem, revertam a engenharia, desmontem, tentem derivar o código fonte, descriptografem, modifiquem ou criem obras derivadas do Software do iOS ou de quaisquer serviços fornecidos pelo Software do iOS, ou de qualquer parte aqui (exceto se e somente na extensão, qualquer restrição precedente está proibida pela lei aplicável ou pelos termos de licença que regem o uso de componentes de código aberto que podem ser incluídos com o Software do iOS).

(e) O Software do iOS pode ser usado para reproduzir materiais de forma que este uso seja limitado à reprodução de material que não esteja protegido por copyright, materiais aos quais você detenha os direitos de copyright ou materiais que você esteja autorizado ou permitido por lei a reproduzir. Os direitos de titularidade e de propriedade intelectual de/para qualquer conteúdo exibido por armazenado em ou acessado através do seu Dispositivo iOS pertencem aos respectivos proprietários do conteúdo. Tal conteúdo pode estar protegido por leis de direitos autorais ou por outras leis ou tratados de propriedade intelectual, e podem estar sujeitos aos termos de utilização dos terceiros que estejam fornecendo esse conteúdo. Exceto se determinado de outra maneira nesta, esta Licença não lhe garante nenhum direito para usar tal conteúdo e nem garante que tal conteúdo continuará disponível para você.

(f) Você concorda em usar o Software do iOS e os Serviços (como definido na Seção 5 abaixo) em conformidade com todas as leis aplicáveis, incluindo as leis locais do país ou da região na qual reside, ou onde faz a transferência ou usa o Software do iOS e Serviços. Recursos do Software do iOS e Serviços podem não estar disponíveis em todos os idiomas ou regiões, alguns recursos podem variar conforme a região, e alguns podem estar restringidos ou indisponíveis dado o seu provedor de serviço.

Uma conexão Wi-Fi ou de dados celulares é requerida para alguns dos recursos do Software do iOS e Serviços.

(g) O uso da App Store requer uma combinação exclusiva de nome de usuário e senha, conhecida por ID Apple. Um ID Apple também é necessário para acessar atualizações de aplicativos e determinados recursos do Software do iOS e Serviços.

(h) Você reconhece que vários recursos, aplicativos integrados e Serviços do Software do iOS transmitem dados e poderiam resultar em cobrança ao seu plano de dados e que você é responsável por tais cobranças. Você pode ver e controlar quais aplicativos têm permissão para usar dados celulares e ver uma estimativa do volume de dados que tais aplicativos consumiram, em Ajustes de Dados Celulares. Para obter mais informações, por favor, consulte o Manual do Usuário do seu Dispositivo iOS.

(i) Caso escolha permitir a atualização automática de aplicativos, seu Dispositivo iOS buscará periodicamente na Apple por atualizações para os aplicativos em seu dispositivo e, caso haja disponibilidade, a atualização será transferida e instalada automaticamente em seu dispositivo. Você pode desativar as atualizações automáticas de uma só vez a qualquer momento abrindo os Ajustes, tocando em iTunes e App Store e, sob Transferências Automáticas, desativando as Atualizações.

(j) O uso do seu Dispositivo iOS sob certas circunstâncias pode distraí-lo e causar uma situação perigosa (evite digitar mensagens de texto enquanto estiver dirigindo um carro ou usar fones de ouvido enquanto estiver em uma bicicleta, por exemplo). Ao usar o seu Dispositivo iOS, você concorda em responsabilizar-se pela observação de regras que proíbem ou restringem o uso de telefones celulares ou fones de ouvido (como a obrigatoriedade do uso da opção viva-voz para fazer ligações ao dirigir).

3. Transferência. Você não pode alugar, arrendar, emprestar, vender, redistribuir ou sublicenciar o Software do iOS. Você pode, entretanto, realizar uma única transferência permanente de todos seus direitos de licença do Software do iOS a uma terceira parte em conjunto com uma transferência de propriedade do seu Dispositivo iOS, desde que: (a) a transferência inclua o seu Dispositivo iOS e o

Software do iOS completo, incluindo todos os componentes, o meio físico original, o material impresso e esta Licença; (b) você não retenha nenhuma cópia do Software do iOS, completa ou parcial, inclusive cópias armazenadas em um computador ou outro dispositivo de armazenamento; e (c) a parte que irá receber o Software do iOS leia e concorde em aceitar os termos e condições desta Licença.

4. Consentimento para o Uso de Dados. Quando você usa o seu dispositivo, seu número de telefone e alguns identificadores exclusivos ao seu Dispositivo iOS são enviados à Apple para permitir que outras pessoas se conectem a você pelo seu número de telefone durante o uso de vários recursos de comunicação do Software do iOS, como iMessage e FaceTime. Quando você usa o iMessage, a Apple poderá manter suas mensagens de forma criptografada por um período de tempo limitado, para assegurar a entrega dessas informações. Você pode desativar o FaceTime ou o iMessage acessando os ajustes do FaceTime ou do iMessage no seu Dispositivo iOS. Determinados recursos, como Diagnóstico e Uso, Serviços de Localização, Siri, Ditado e Spotlight podem requerer informações do seu Dispositivo iOS para fornecerem suas respectivas funções. Quando você ativa ou usa esses recursos, serão fornecidos dados relativos a quais informações são enviadas à Apple e como as informações podem ser usadas. Você pode obter mais informações sobre quais recursos enviam informações à Apple, visitando <http://www.apple.com/br/privacy/>. Suas informações sempre serão tratadas de acordo com a Política de Privacidade da Apple, que pode ser visualizada em: <http://www.apple.com/legal/privacy/>.

5. Serviços e Materiais de Terceiros.

(a) Talvez o Software do iOS possa permitir o acesso à iTunes Store da Apple, App Store, iBooks Store, Game Center, iCloud, Mapas e a outros serviços e sites da Apple e de terceiros (coletiva e individualmente, “Serviços”). Talvez tais Serviços não estejam disponíveis em todos os idiomas ou em todos os países. O uso desses Serviços requer acesso à Internet e o uso de determinados Serviços talvez exija um ID Apple, podendo requerer que você aceite termos adicionais e podendo sujeitá-lo a taxas adicionais. Ao utilizar este software em associação com um ID Apple ou com outro Serviço da Apple, você concorda com os termos de serviço aplicáveis a esse Serviço, como os Termos e Condições da iTunes Store, Termos e Condições da iBooks Store do país onde você acessa tal/tais loja(s) ou os Termos e Condições do Game Center mais recentes, os quais você poderá acessar e revisar no site

<http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/ww/> ou os Termos e Condições do iCloud, que podem ser encontrados <http://www.apple.com/legal/internet-services/icloud/ww/>, respectivamente.

(b) Se você assinar o iCloud, determinados recursos do iCloud tais como “Biblioteca de Fotos do iCloud”, “Meu Compart. de Fotos”, “Fotos do iCloud”, “Backup” e “Buscar iPhone” poderão ser acessados diretamente a partir do Software iOS. Você reconhece e concorda que sua utilização do iCloud e desses recursos está sujeita aos últimos termos e condições do serviço iCloud, que podem ser acessados e revisados no site: <http://www.apple.com/legal/internet-services/icloud/ww/>.

(c) Conteúdo do Aplicativo News. O seu uso do conteúdo acessado por meio do aplicativo News é limitado exclusivamente ao uso pessoal, não comercial, não transfere qualquer interesse de propriedade a você sobre o conteúdo e exclui especificamente, sem limitação, qualquer direito de uso comercial ou promocional sobre tal conteúdo. Além disso, você está proibido de republicar, retransmitir e reproduzir quaisquer imagens acessadas por meio do News como arquivo independente.

(d) Mapas. O serviço de mapas e os recursos do Software do iOS (“Mapas”), incluindo cobertura de dados de mapa, podem variar conforme a região. Quando você utiliza quaisquer recursos com base em localização no Mapas, tais como a navegação ponto a ponto, a busca local e de tráfego, várias informações de uso e relacionadas à localização podem ser enviadas à Apple, inclusive a localização geográfica em tempo real do seu Dispositivo iOS, para poder processar o seu pedido e ajudar a melhorar o Mapas. Tais dados de localização e uso são coletados pela Apple de uma forma que não identifica você pessoalmente. Ao usar os Mapas você concorda e consente com a transmissão, coleta, manutenção, processamento e uso dessas informações pela Apple e por suas subsidiárias e agentes, para melhorar os recursos e serviços dos Mapas e outros serviços e produtos da Apple. A Apple também pode fornecer tais informações, seja de forma agregada, seja de forma não identificável em nível pessoal, para seus parceiros e licenciados para ajudar a aprimorar seus produtos e serviços baseados em localização e mapas. Você pode desativar a funcionalidade com base em localização do aplicativo Mapas acessando o ajuste Serviços de

Localização do seu Dispositivo iOS e desativando o ajuste de localização individual do Mapas. Entretanto, determinados recursos do aplicativo Mapas não estarão disponíveis se você desativar o ajuste Serviços de Localização, como a navegação ponto a ponto.

(e) iBooks; Podcasts. Caso escolha usar o recurso de sincronização dos aplicativos iBooks e Podcasts para sincronizar seus favoritos, notas, coleções e dados de assinatura de podcast entre seu Dispositivo iOS e computadores, você reconhece que tais dados serão enviados à Apple e armazenados em conjunção com o ID Apple que você usa para a iBooks Store ou iTunes Store, para a sincronização de tais dados com seus outros dispositivos e computadores autorizados a acessar conteúdo através deste ID Apple. Você pode desativar a sincronização a qualquer momento, acessando os Ajustes e alterando as opções de sincronização para os aplicativos iBooks e Podcasts, respectivamente.

(f) Você compreende que, ao utilizar quaisquer destes Serviços, poderá deparar-se com conteúdo que pode ser considerado ofensivo, indecente ou indesejável, sendo que esse conteúdo poderá conter linguagem explícita, e que os resultados de qualquer pesquisa ou acesso a um determinado URL poderão automaticamente e não propositadamente gerar vínculos ou referências a material questionável. Contudo, você aceita que o risco decorrente da utilização dos Serviços é exclusivamente seu e que a Apple, seus afiliados, agentes, diretores ou licenciados não tem nenhuma responsabilidade com você pelo conteúdo que possa ser considerado ofensivo, indecente ou questionável.

(g) Alguns Serviços podem exibir, incluir ou disponibilizar conteúdo, dados, informações, aplicativos ou materiais de terceiros (“Materiais de Terceiros”) ou fornecer links a determinados sites de terceiros. Ao utilizar os Serviços, você reconhece e concorda que a Apple não é responsável pela investigação e avaliação do conteúdo, exatidão, oportunidade, validade, cumprimento de direitos autorais, legalidade, decência, qualidade ou por qualquer outro aspecto de tais Materiais de Terceiros ou sites. A Apple, seus funcionários, afiliadas e subsidiárias não garantem ou aprovam e não assumem ou não terão qualquer obrigação ou responsabilidade com você ou com qualquer outra pessoa por quaisquer Serviços de terceiros,

Materiais ou sites de Terceiros, ou por quaisquer outros materiais, produtos ou serviços de terceiros. Os Materiais de Terceiros e links a outros sites são fornecidos unicamente para sua comodidade.

(h) Nem a Apple nem nenhum dos seus fornecedores de conteúdo garante a disponibilidade, precisão, integridade, confiabilidade ou conveniência das informações sobre ações, dados de localização ou de quaisquer outros dados exibidos por quaisquer Serviços. A informação financeira exibida por quaisquer Serviços serve apenas para efeitos informativos e não deve servir como base para aconselhamento para investimentos. Antes de executar qualquer transação de valores com base na informação obtida através dos Serviços, você deverá consultar um profissional da área financeira. Os dados de localização fornecidos por quaisquer Serviços, inclusive o serviço Mapas da Apple, são fornecidos apenas para fins de navegação e/ou planificação básicos e não se destinam a ser utilizados em situações em que sejam necessárias informações de localização precisas ou em que dados incorretos, imprecisos, atrasados ou incompletos possam conduzir à morte, ferimentos, ou danos de propriedade ou ambientais. Você concorda que os resultados que receber do serviço Mapas podem variar, dependendo das condições da estrada ou do terreno, devido a fatores que podem afetar a precisão dos dados do serviço Mapas, tais como, mas não se limitando, às condições do tempo, da estrada e do tráfego e a eventos geopolíticos. Para a sua segurança, ao utilizar o recurso de navegação, preste muita atenção à sinalização rodoviária e às condições atuais da estrada. Siga as práticas de direção segura e as normas de trânsito, e observe que os itinerários a pé podem não incluir calçadas ou vias para pedestres.

(i) Na medida em que você envie qualquer conteúdo através do uso dos Serviços, você declara ser o proprietário de todos os direitos ou possuir autorização ou, por outro lado, possuir permissão legal para enviar tal conteúdo e que tal conteúdo não viola qualquer termo de serviço aplicável aos Serviços. Você concorda que os Serviços possuem conteúdo, informações e materiais proprietários que são propriedade da Apple, do proprietário do site ou de seus licenciadores e que estão protegidos pela lei de propriedade intelectual aplicável e por outras leis, incluindo, mas não se limitando, ao copyright. Você concorda em não utilizar tal conteúdo, informações ou materiais proprietários, além do uso permitido dos Serviços ou de

nenhuma maneira que seja inconsistente com os termos desta Licença ou que infrinja quaisquer direitos de propriedade intelectual de um terceiro ou da Apple. Nenhuma parte dos Serviços pode ser reproduzida de qualquer forma e através de quaisquer meios. Você concorda que não modificará, alugará, arrendará, emprestará, venderá, distribuirá ou criará trabalhos derivados baseados nos Serviços, em qualquer forma, e você não deve explorar os Serviço sem autorização em absoluto, incluindo, mas não se limitando, ao uso os Serviços para transmitir quaisquer vírus, worms, cavalos de troia ou outros malwares de computador, através da invasão ou sobrecarga da capacidade de rede. Além disso, você concorda que não utilizará os Serviços de qualquer forma para assediar, abusar, perseguir, ameaçar, difamar ou infringir ou violar os direitos de qualquer outra parte, e que a Apple não é de forma alguma responsável por seu uso e nem por qualquer assédio, ameaça, difamação, mensagens ou transmissões ofensivas, violadoras ou ilegais que você possa receber como resultado do uso de qualquer um dos Serviços.

(j) Além disso, os Serviços e Materiais de Terceiros que podem ser acessados, vinculados ou exibidos no Dispositivo iOS, não estão disponíveis em todos os idiomas ou em todos os países ou regiões. A Apple não afirma que tais Serviços e Materiais de Terceiros sejam adequados ou estejam disponíveis para o uso em qualquer localização em particular. Na medida em que você decidir acessar ou utilizar tais Serviços e Materiais de Terceiros, você o faz segundo sua própria iniciativa e você é responsável pelo cumprimento de quaisquer leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, às leis locais aplicáveis e às leis de privacidade e coleta de dados. O compartilhamento ou sincronização das fotos através do seu Dispositivo iOS pode causar a transmissão de metadados, incluindo dados de localização da foto, concomitante às fotos. A Apple e os seus licenciadores reservam-se o direito de alterar, suspender, remover ou desativar o acesso a quaisquer Serviços, em qualquer momento, sem aviso prévio. Em nenhuma circunstância, a Apple será responsável pela remoção ou desativação do acesso a esses Serviços. A Apple poderá ainda impor limites à utilização e acesso a determinados Serviços, em qualquer caso, e sem aviso prévio ou responsabilidade.

6. Término. Esta Licença é efetiva até que termine. Seus direitos sob esta Licença terminarão automaticamente ou, de outra forma, deixarão de ser efetivos sem

aviso prévio da Apple se você não cumprir quaisquer termos desta Licença. Com o término desta Licença, você deve deixar de utilizar o Software do iOS. Os itens 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 e 13 desta Licença devem subsistir a qualquer forma de término.

7. Isenção de Garantia.

7.1 Se você é um cliente consumidor (uma pessoa que utiliza o Software do iOS fora da sua atividade, negócio ou profissão), talvez você tenha direitos legais no seu país de residência, que poderiam proibir que as seguintes limitações sejam aplicadas a você e onde, se forem proibidas, elas não serão aplicadas a você. Para saber mais sobre os seus direitos, você deve entrar em contato com uma empresa de informações ao consumidor local.

7.2 VOCÊ RECONHECE E ACEITA EXPRESSAMENTE QUE O RISCO DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE DO iOS E DE QUAISQUER SERVIÇOS REALIZADOS PELO OU ACESSADOS ATRAVÉS DO SOFTWARE DO iOS É EXCLUSIVAMENTE SEU E QUE TODO O RISCO REFERENTE À QUALIDADE SATISFATÓRIA, DESEMPENHO, EXATIDÃO E ESFORÇO DEPENDE DE VOCÊ.

7.3 NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI EM VIGOR, O SOFTWARE DO iOS E SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” E “CONFORME A DISPONIBILIDADE”, COM TODAS AS FALHAS E SEM GARANTIA DE QUALQUER ESPÉCIE, E A APPLE E OS LICENCIADOS DA APPLE (COLETIVAMENTE REFERIDOS COMO “APPLE” A PROPÓSITO DOS ITENS 7 E 8) RENUNCIAM EXPRESSAMENTE A TODAS AS GARANTIAS E CONDIÇÕES COM RESPEITO AO SOFTWARE E SERVIÇOS DO iOS, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS E/OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, DE QUALIDADE SATISFATÓRIA, DE ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, DE EXATIDÃO, DE DIVERTIMENTO E DE NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS.

7.4 A APPLE NÃO GARANTE - INDEPENDENTE DO DIVERTIMENTO COM O SOFTWARE DO iOS E SERVIÇOS - QUE AS FUNÇÕES CONTIDAS OU QUE OS

SERVIÇOS REALIZADOS OU FORNECIDOS PELO SOFTWARE DO iOS ATENDAM ÀS SUAS NECESSIDADES, QUE A OPERAÇÃO DO SOFTWARE DO iOS E DOS SERVIÇOS SERÃO ININTERRUPTAS OU LIVRES DE ERROS, QUE QUALQUER SERVIÇO CONTINUARÁ DISPONÍVEL, QUE OS DEFEITOS NO SOFTWARE DO iOS OU NOS SERVIÇOS SERÃO CORRIGIDOS OU QUE O SOFTWARE DO iOS SERÁ COMPATÍVEL OU FUNCIONE COM QUALQUER SOFTWARE, APLICAÇÕES OU SERVIÇOS DE TERCEIROS. A INSTALAÇÃO DESTE SOFTWARE DO iOS PODE AFETAR A DISPONIBILIDADE E USABILIDADE DO SOFTWARE, APLICATIVOS OU SERVIÇOS DE TERCEIROS, ASSIM COMO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA APPLE.

7.5 ALÉM DISSO, VOCÊ RECONHECE QUE O SOFTWARE DO iOS E OS SERVIÇOS NÃO PRETENDEM SER UTILIZADOS OU NÃO SÃO ADEQUADOS PARA SEREM UTILIZADOS EM SITUAÇÕES OU AMBIENTES NOS QUAIS A FALHA, ATRASOS, ERROS OU INEXATIDÕES DE CONTEÚDO, DADOS OU INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO SOFTWARE DO iOS OU SERVIÇOS POSSAM LEVAR À MORTE, DANOS PESSOAIS, OU DANOS FÍSICOS OU AMBIENTAIS GRAVES, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO, À OPERAÇÃO DE INSTALAÇÕES NUCLEARES, SISTEMAS DE NAVEGAÇÃO OU DE COMUNICAÇÃO AÉREA, CONTROLE DE TRÁFEGO AÉREO, SISTEMAS DE SUPORTE VITAL OU DE ARMAS.

7.6 NENHUMA INFORMAÇÃO OU AVISO ORAL OU ESCRITO FORNECIDO PELA APPLE OU POR UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA APPLE CRIARÁ ALGUMA GARANTIA. SE O SOFTWARE DO iOS OU OS SERVIÇOS ESTIVEREM COMPROVADAMENTE DEFEITUOSOS, VOCÊ ASSUMIRÁ O CUSTO INTEGRAL DE TODOS OS SERVIÇOS, REPAROS E CORREÇÕES NECESSÁRIOS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE GARANTIAS IMPLÍCITAS OU LIMITAÇÕES EM ESTATUTOS DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM VIGOR, ASSIM AS EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES ACIMA NÃO SERÃO APLICÁVEIS A VOCÊ.

8. Limitação da Responsabilidade. DENTRO DO NÃO PROIBIDO PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUM CASO A APPLE, SEUS AFILIADOS, AGENTES OU DIRETORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS PESSOAIS OU QUALQUER

PREJUÍZO INCIDENTAL, ESPECIAL, INDIRETO OU CONSEQUENTE, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCRO, CORRUPÇÃO OU PERDA DE DADOS, FALHA DE TRANSMISSÃO OU RECEPÇÃO DE DADOS (INCLUINDO SEM LIMITAÇÃO, INSTRUÇÕES DE CURSOS, TAREFAS E MATERIAIS), NÃO CONTINUIDADE DO NEGÓCIO OU QUALQUER OUTRO PREJUÍZO OU PERDA COMERCIAL, DECORRENTES OU RELACIONADOS AO SEU USO OU SUA INABILIDADE EM USAR O SOFTWARE DO iOS E OS SERVIÇOS, OU DE QUALQUER SOFTWARE OU APLICATIVOS DE TERCEIROS ADJUNTOS AO SOFTWARE DO iOS OU AOS SERVIÇOS, POR QUALQUER OUTRO MOTIVO, SEM LEVAR EM CONSIDERAÇÃO A TEORIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL (NÃO CUMPRIMENTO DE CONTRATO OU QUALQUER OUTRO) E ATÉ MESMO SE A APPLE HOUVER SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DESTES PREJUÍZOS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS PESSOAIS OU PREJUÍZOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES, ASSIM ESTA LIMITAÇÃO NÃO SERÁ APLICÁVEL A VOCÊ. Sob nenhuma circunstância a responsabilidade integral da Apple com relação a você por todos os danos (além dos que poderão ser requeridos pela lei em vigor nos casos de danos pessoais) excederá a quantia de duzentos e cinquenta dólares (US\$250,00). As limitações precedentes serão aplicáveis mesmo se o recurso descrito acima não cumprir seu propósito essencial.

9. Certificados Digitais. O Software do iOS contém uma funcionalidade que permite que ele aceite certificados digitais emitidos pela Apple ou por terceiros. VOCÊ É UNICAMENTE RESPONSÁVEL PELA DECISÃO DE CONFIAR OU NÃO CONFIAR EM UM CERTIFICADO, SEJA EMITIDO PELA APPLE OU POR TERCEIROS. O RISCO DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO DOS CERTIFICADOS DIGITAIS É EXCLUSIVAMENTE SEU. NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A APPLE NÃO FAZ NENHUMA GARANTIA OU REPRESENTAÇÃO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, ASSIM COMO DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A QUALQUER FIM EM PARTICULAR, EXATIDÃO, SEGURANÇA, OU NÃO INFRAÇÃO DOS DIREITOS DE TERCEIROS COM RESPEITO A CERTIFICADOS DIGITAIS.

10. Controle de Exportação. Você não pode usar ou exportar ou reexportar o Software do iOS exceto na forma autorizada pela lei dos Estados Unidos e do país no qual o Software do iOS foi adquirido. Particularmente, porém sem limitação, o Software do iOS não poderá ser exportado ou reexportado (a) para qualquer um dos países embargados pelos EUA ou (b) para qualquer pessoa constante da lista de Cidadãos Especialmente Indicados do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos ou da Relação de Pessoa Recusada do Departamento de Comércio dos Estados Unidos ou de qualquer outra lista de pessoas restritas. Ao utilizar o Software do iOS você declara e garante que não está situado em nenhum dos países ou listas descritas. Você também aceita que não utilizará o Software do iOS para qualquer fim que esteja proibido pelas leis dos Estados Unidos, incluindo, sem limitação, o desenvolvimento, a concepção, a fabricação ou a produção de mísseis, armas biológicas ou químicas ou nucleares.

11. Usuários Finais do Governo. O Software do iOS e a documentação relacionada são “Itens Comerciais”, de acordo com a definição deste termo no 48 C.F.R. §2.101, consistindo em um “Software de Computador Comercial” e “Documentação de Software de Computador Comercial”, de acordo com a maneira que estes termos são utilizados no 48 C.F.R. Consistente com o 48 C.F.R. §12.212 ou 48 C.F.R. §227.7202-1 à 227.7202-4, conforme for aplicável, o Software de Computador Comercial e a Documentação de Software de Computador Comercial são licenciados aos usuários do Governo dos Estados Unidos (a) somente como Itens Comerciais e (b) apenas com os direitos que são oferecidos a outros usuários de acordo com os termos e condições aqui descritos. Os direitos não publicados estão protegidos pelas leis de direitos autorais dos Estados Unidos.

12. Lei de Controle e Exequibilidade. Esta Licença será governada por e interpretada de acordo com as leis do Estado da Califórnia, excluindo seus conflitos de princípios legais. Esta Licença não deverá ser governada pela Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Produtos e a aplicação desta está expressamente excluída. Se você for um consumidor estabelecido na Reino Unido, esta Licença será regida pelas leis da jurisdição da sua residência. Se por algum motivo, um tribunal competente determine que qualquer disposição, ou

parte da mesma, é inexecutável, as demais disposições desta Licença permanecerão em pleno vigor.

13. Integralidade; Idioma Regulador. Esta Licença constitui o acordo integral entre você e a Apple com relação ao Software do iOS e prevalece sobre todos os entendimentos anteriores ou contemporâneos relativos ao referido uso. Nenhuma modificação ou alteração dos termos desta Licença será vinculante, a menos que assinada pela Apple. Qualquer tradução desta Licença é feita para os requisitos locais e no caso de alguma discussão entre as versões em inglês e em outro idioma, a versão em inglês desta Licença deve prevalecer, na extensão não proibida pela legislação local da sua jurisdição.

14. Reconhecimento de Terceiros. Partes do Software do iOS podem utilizar ou incluir software de terceiros e outros materiais com direitos autorais. Os reconhecimentos, termos de licenciamento e exclusões de garantia desse material estão incluídos na documentação eletrônica do Software do iOS e o uso que você fizer desse material está regido pelos respectivos termos. O uso do Serviço Google Safe Browsing está sujeito aos Termos de Serviço do Google (<https://www.google.com/intl/pt-br/policies/terms/>) e à Política de Privacidade do Google (<https://www.google.com/intl/pt-br/policies/privacy/>).

15. Utilização de MPEG-4; Aviso sobre H.264 / AVC.

(a) O Software do iOS está licenciado sob a Licença de Portfólio de Patentes de Sistemas MPEG-4 (MPEG-4 Systems Patent Portfolio License) para codificação de acordo com o Padrão de Sistemas MPEG-4 (MPEG-4 Systems Standard), exceto no caso de que uma licença adicional e o pagamento de direitos de utilização (royalties) sejam necessários para a codificação em relação a (i) dados armazenados ou duplicados em um meio físico que sejam pagos título a título e/ou (ii) dados que sejam pagos título a título e sejam transmitidos a um usuário final para armazenamento e/ou utilização permanente. Essa licença adicional pode ser obtida de MPEG LA, LLC. Consulte <http://www.mpegla.com> para obter detalhes adicionais.

(b) O Software do iOS contém funcionalidade de codificação/decodificação de vídeo MPEG-4. O Software do iOS está licenciado sob a licença de portfólio de

patentes visuais MPEG-4 (MPEG-4 Visual Patent Portfolio License) para o uso pessoal e sem fins comerciais de um consumidor para (i) codificação de vídeo de acordo com o padrão visual MPEG-4 (“Vídeo MPEG-4”) e/ou (ii) decodificação de vídeo MPEG-4 que tenha sido codificado por um consumidor que realize uma atividade e uma utilização pessoal sem finalidades comerciais e/ou que tenha sido obtido a partir de um fornecedor de vídeo licenciado pela MPEG LA para fornecer vídeo MPEG-4. Nenhuma licença será concedida ou interpretada para qualquer outra finalidade. Informações adicionais, inclusive as que estejam relacionadas com utilizações e concessão de licenças promocionais, internas e comerciais, podem ser obtidas de MPEG LA, LLC. Consulte: <http://www.mpegla.com>.

(c) O Software do iOS contém a funcionalidade de codificação e/ou decodificação AVC. O uso comercial do H.264/AVC necessitará de licença adicional e a seguinte cláusula será aplicável: A FUNCIONALIDADE AVC NO SOFTWARE DO IOS FICA AQUI LICENCIADA SOMENTE PARA USO PESSOAL E SEM FINS COMERCIAIS DE UM CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VÍDEO DE ACORDO COM O PADRÃO AVC (“VÍDEO AVC”) E/OU (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE TENHA SIDO CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E SEM FINS COMERCIAIS E/OU VÍDEO AVC QUE TENHA SIDO OBTIDO DE UM FORNECEDOR DE VÍDEO COM LICENÇA PARA FORNECER VÍDEO AVC. VOCÊ PODE OBTER INFORMAÇÕES SOBRE OUTRAS UTILIZAÇÕES E LICENÇAS DE MPEG LA L.L.C. CONSULTE O SITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

16. Restrições do Serviço Yahoo Search. O serviço Yahoo Search disponibilizado através do Safari está licenciado para a utilização apenas nos seguintes países e regiões: Argentina, Aruba, Austrália, Áustria, Barbados, Bélgica, Bermuda, Brasil, Bulgária, Canadá, Ilhas Cayman, Chile, China, Colômbia, Chipre, República Checa, Dinamarca, República Dominicana, Equador, El Salvador, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Granada, Guatemala, Hong Kong, Hungria, Islândia, Índia, Indonésia, Irlanda, Itália, Jamaica, Japão, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malásia, Malta, México, Holanda, Nova Zelândia, Nicarágua, Noruega, Panamá, Peru, Filipinas; Polônia, Portugal, Porto Rico, Romênia, Singapura, Eslováquia, Eslovênia, Coréia do Sul, Espanha, Santa Lúcia, St. Vincent, Suécia,

Suíça, Formosa, Tailândia, Bahamas, Trinidad e Tobago, Turquia, Reino Unido, Uruguai, EUA e Venezuela.

17. Aviso sobre o Microsoft Exchange. O ajuste de correio Microsoft Exchange do Software do iOS está licenciado somente para a sincronização de informações de forma remota (over-the-air), tal como e-mails, contatos, calendário e tarefas, entre o seu iOS e o servidor Microsoft Exchange ou outro software de servidor licenciado pela Microsoft para implementar o protocolo ActiveSync do Microsoft Exchange.

EA1407

14/07/2016

Termos e Condições Adicionais do Apple Pay

Estes Termos e Condições Adicionais do Apple Pay (os “Termos Adicionais”) adicionam o Contrato de Licença de Software do iOS (a “Licença”); ambos os termos das Licenças e estes Termos Adicionais regem o seu uso do recurso Apple Pay, que serão referidos sob esta Licença como “Serviço”. Os termos em letras maiúsculas usados nestes Termos Adicionais possuem os propósitos apresentados na Licença.

1. Visão Geral e Restrições de Uso

O Apple Pay permite que você armazene representações virtuais de cartões de crédito, débito e pré-pago, incluindo cartões de crédito, de débito e pré-pago de lojas, que sejam compatíveis com o recurso Apple Pay (“Cartões de Pagamento Compatíveis”) e usem Dispositivos iOS compatíveis para fazer pagamentos sem contato em locais selecionados ou dentro de aplicativos ou websites. O Apple Pay também permite que você use cartões de fidelidade e cartões presente salvos no Wallet, incluindo aqueles contendo valores armazenados (“Cartões de Fidelidade Compatíveis com o Apple Pay” simultaneamente aos Cartões de pagamento Compatíveis, “Cartões Compatíveis”) para fazer transações de cartões de fidelidade e cartões presente sem contato em lojas selecionadas como parte de pagamentos sem contato usando o Apple Pay. Os recursos do Apple Pay do Software do iOS podem estar disponíveis apenas em regiões selecionadas, com emissores de cartões

selecionados e comerciantes selecionados. Os recursos podem variar por região, emissor e comerciante.

Para usar o Apple Pay, você deve ter um cartão compatível com o recurso Apple Pay. Os Cartões Compatíveis podem ser alterados ocasionalmente. Os Cartões de Pagamento Compatíveis são associados a uma conta do iCloud em atividade para o uso desse recurso. Os Cartões Compatíveis estão disponíveis apenas para maiores de 13 anos e podem estar sujeitos a outras restrições por faixa etária impostas pelo iCloud ou pelo Cartão Compatível que você tentar fornecer.

O Apple Pay é destinado para uso pessoal e você só pode fornecer o seu próprio Cartão Compatível. Caso esteja fornecendo um cartão corporativo compatível, você reconhece estar fazendo isso com a autorização de seu empregador e que está autorizado a vincular o seu empregador a estes termos de uso e a todas as transações decorrentes do uso deste recurso.

Você concorda em não utilizar o Apple Pay com propósitos ilegais ou fraudulentos, ou quaisquer outros propósitos que são proibidos pela Licença e por estes Termos Adicionais. Você concorda ainda em usar o Apple Pay de acordo com as leis e normas aplicáveis. Você concorda em não interferir ou atrapalhar o serviço do Apple Pay (incluindo o acesso ao serviço através de qualquer meio automatizado) ou a quaisquer servidores ou redes conectadas ao serviço, ou quaisquer políticas, requisitos ou regulações das redes conectadas ao serviço (incluindo qualquer acesso não autorizado, uso ou monitoramento dos dados ou tráfego contido).

2. Relacionamento da Apple com Você

O Apple Pay permite que você crie uma representação virtual dos seus Cartões Compatíveis no seu Dispositivo iOS, mas a Apple não processa cartões de pagamento ou de não pagamento (como acúmulo de fidelidade ou resgate), nem possui nenhum outro controle sobre os pagamentos, estornos, ressarcimentos, recompensas, valores ou descontos ou qualquer outra atividade comercial oriunda do uso que você faz deste recurso. Os termos do contrato de titularidade que você pode ter com o emissor do cartão continuarão a reger o uso dos seus Cartões de Pagamento Compatíveis e o seu uso relacionado ao Apple Pay. Da mesma forma, sua participação em qualquer programa de recompensas ou de cartões presente de comerciantes e seu uso de Cartões de Fidelidade Compatíveis com o Apple Pay relacionados ao Apple Pay estarão sujeitos aos termos e condições do comerciante

em questão. Nada contido na Licença ou nestes Termos Adicionais modifica os termos de nenhum contrato de titularidade ou de comerciante e tais termos continuarão a governar o uso dos Cartões Compatíveis e de suas representações virtuais em seu Dispositivo iOS.

Você concorda que a Apple não faz parte do seu contrato de titularidade ou de comerciante, e que a Apple não é responsável (a) pelo conteúdo, precisão ou indisponibilidade de quaisquer cartões de pagamento, cartões de recompensas, cartões presente atividades comerciais, transação ou compra durante o uso da funcionalidade do Apple Pay; (b), pela emissão de crédito ou avaliação de elegibilidade para tal; (c) pelo acúmulo ou resgate de recompensas ou valor armazenado em programas de recompensas de comerciantes; or (d) por inclusão de fundos ou recarga de cartões pré-pagos. Contate o emissor ou o comerciante específico para qualquer disputa ou dúvida sobre cartões de pagamento, cartões de recompensa, cartões presente ou atividades comerciais associadas.

3. Privacidade

O Apple Pay requer algumas informações do seu Dispositivo iOS para oferecer a experiência completa. Você pode encontrar mais informações sobre os dados coletados, usados ou compartilhados como parte do seu uso do Apple Pay lendo Sobre Apple Pay e Privacidade (que pode ser acessado através do Wallet e Apple Pay no seu Dispositivo iOS ou dentro do aplicativo Watch em um Dispositivo iOS emparelhado) ou visitando: <http://www.apple.com/privacy/>. Ao usar o Apple Pay, você concorda e consente com a transmissão, coleta, manutenção, processamento e uso de todas as informações acima mencionadas feitos pela Apple, suas subsidiárias e agentes, visando o fornecimento da funcionalidade do Apple Pay.

4. Segurança; Dispositivos Perdidos ou Desativados

O Apple Pay armazena representações virtuais dos seus Cartões Compatíveis e deve ser protegido assim como você protege os seus cartões de crédito, de débito, pré-pago, de recompensas e cartões presente físicos. O fornecimento de sua senha para terceiros ou permitir que um terceiro adicione a impressão digital para usar o Touch ID pode resultar na possibilidade de eles realizarem pagamentos e receberem ou resgatarem recompensas ou crédito usando o Apple Pay em seu dispositivo. Você é o único responsável pela manutenção da segurança do seu dispositivo e de sua

senha. Você concorda que a Apple não tem nenhuma responsabilidade caso você perca ou compartilhe o acesso ao seu dispositivo. Você concorda que a Apple não tem nenhuma responsabilidade caso você faça modificações não autorizadas ao iOS (como por através de “jailbreak”).

Se o seu dispositivo for roubado ou perdido e você tiver ativado o Buscar iPhone, você pode usar o Buscar iPhone para tentar suspender a possibilidade de pagamento com os Cartões de Pagamento Compatíveis virtuais no dispositivo colocando-o no Modo Perdido. Você também pode apagar o seu dispositivo, o que tentará suspender a possibilidade de pagamento com os Cartões de Pagamento Compatíveis virtuais no dispositivo e também tentará remover os Cartões de Fidelidade Compatíveis com o Apple Pay. Você também deve contatar o emissor dos seus Cartões de Pagamento Compatíveis e o comerciante que emitiu seus Cartões Ativados para Apple Pay para impedir o acesso não autorizado aos seus Cartões Compatíveis virtuais.

Caso você relate ou a Apple suspeite de atividade fraudulenta ou abusiva, você concorda em cooperar com a Apple em qualquer investigação e em usar quaisquer medidas de prevenção contra fraude prescrita por nós.

5. Limitação da Responsabilidade

ALÉM DAS ISENÇÕES DE GARANTIAS E DA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE APRESENTADAS NESTA LICENÇA, A APPLE NÃO ASSUME NENHUMA RESPONSABILIDADE POR COMPRAS, PAGAMENTOS, TRANSAÇÕES OU OUTRA ATIVIDADE COMERCIAL FEITA PELO USO DO RECURSO APPLE PAY, E VOCÊ CONCORDA EM RECORRER UNICAMENTE AOS CONTRATOS QUE VOCÊ POSSA TER COM O EMISSOR DO SEU CARTÃO, REDE DE PAGAMENTO OU COMERCIANTE PARA RESOLVER QUAISQUER PROBLEMAS OU DISPUTAS RELACIONADAS AOS SEUS CARTÕES COMPATÍVEIS, CARTÕES VIRTUAIS COMPATÍVEIS E ATIVIDADES COMERCIAIS ASSOCIADAS.

Sales & Support

Get familiar with the policies, terms, and conditions for the purchase, support, and servicing of your Apple products.

AppleCare+

AppleCare+ provides additional hardware service and technical support from Apple, including coverage for up to two incidents of accidental damage per device covered. AppleCare+ is available for Apple Watch, Apple Watch Sport, Apple Watch Edition, iPad, iPhone, and iPod touch.

[Explore the AppleCare+ Terms and Conditions](#)

[AppleCare Protection Plan](#)

Some services and repairs are covered under AppleCare plans. Check the terms and conditions of specific plans to verify which support services may be included with your

[Apple products.](#)

[AppleCare Protection Plan for Macs, Displays, iPods, Apple TV](#)

[AppleCare Protection Plan for iPhone](#)

[AppleCare Protection Plan for iPad](#)

[AppleCare for Enterprise](#)

[AppleCare Repair Agreement](#)

[AppleCare Parts Agreement](#)

[AppleCare Premium Service and Support Plan Terms and Conditions](#)

[AppleCare Technical Support Services Terms and Conditions](#)

[AppleCare Protection Plan for 1:1 Learning Solutions](#)

[AppleCare Service Plan](#)

[AppleCare Latin America Extended Service Agreement](#)

Repairs

Information about repairs or service for Apple products that are not covered under an

[Apple warranty, extended service contract, or statutory warranty rights.](#)

[Explore Repair Terms and Conditions](#)

Express Replacement Service

[View the terms of our Express Replacement Service.](#)

[Warranty or AppleCare Service Plan Out of Warranty](#)

[Sales Policies](#)

[Read the sales, purchase, return, and refund policies for various Apple sales channels.](#)

[Apple Online Store](#)

[Apple Online Store for K-12 Schools](#)

[Apple Online Store for Higher Education](#)

[Apple Online Store for Education Individuals](#)

[Apple Retail Store](#)

[Apple Authorized Reseller](#)

[Global Trade Compliance](#)

[iPhone Upgrade Program](#)

Learn about the Terms & Conditions related to the purchase of an iPhone under the iPhone Upgrade Program.

[iPhone Upgrade Program](#)

[iPhone Upgrade Program Text Notifications](#)

[iPhone Payments](#)

Terms and Conditions for purchasing an iPhone with iPhone Payments.

[Learn about iPhone Payments](#)

[Apple Store Gift Cards Terms & Conditions](#)

Terms and conditions for the purchase and use of the Apple Store Gift Card.

[Learn about Gift Cards](#)

[Apple Store Reservation Pass FAQs](#)

Frequently asked questions about using the Apple Store Reservation Pass.

[Read the FAQs](#)

[Training Service Terms and Conditions](#)

Specifics about the training and services provided by Apple at customers' requests.

[Learn about Training Service](#)

[Certification Agreements and Policies](#)

Participation in Apple Training and Certification programs is dependent on adherence to the program terms and conditions that are, or were, in effect at the time of the relevant certification exam or training.

ANEXO C – CÓPIA CONTRATO INTERNAÇÃO MEDICO HOSPITALAR REFERENTE AO EXEMPLO 3²⁵

<p style="text-align: center;">Boletim de Atendimento Contrato de Prestação de Serviço Médico Hospitalar</p>						
Informações do Atendimento						
Tipo Paciente: INTERNO Registro: JX56351 Médico Assistente: ADRIANA DE CARLI Convênio: UNIMED-FAMILIAR / UPT ESTADUAL 32 RMT. (001-0B) Cartão: 00410001000949873	Tipo Atendimento: CIRÚRGICO Tipo Acomodação: SEMI-PRIVATIVO Leito: ECC02 Data/Hora de Entrada: 22/06/2017 06:47:00 Guia do Atendimento: 201700590721					
Informações do Paciente						
Paciente: GIOVANA MODENA BARCAROLO Idade: 22 ano(s) 7 mês(es) 14 dia(s) Data de Nascimento: 08/11/1994 Identidade: 3078667346 Estado Civil: SOLTEIRO Endereço: RUA DUQUE DE CAXIAS, 2383 AP 31 Cidade: CAXIAS DO SUL Telefone: Responsável: MAURA REGINA MODENA Telefone do Responsável: 54999103341	Prontuário: 000018692 Sexo: FEMININO CPF: 03501358008 Profissão: ESTUDANTE Bairro: MADUREIRA Estado: RS Celular: 54999103349 CPF Responsável: 41406141020					
Informações de Cobrança (se existirem despesas)						
Forma de Pagamento: NO PRESTADOR Valor do Porte: -	Tipo de Consulta: - Cobrança de Franquia?: NÃO					
Observações do Atendimento GUIA HOSP, ACOM SP, CONTRATO E PRONT OK.	Carências (marcar os itens em carência) <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Procedimentos <input type="checkbox"/> Internação <input type="checkbox"/> Sala de Observação					
Outras Observações (inseridas após a impressão) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">TEMP: _____ °C</td> </tr> <tr> <td>FC: _____ bpm</td> </tr> <tr> <td>FR: _____ mpm</td> </tr> <tr> <td>PA: _____ mmHg</td> </tr> <tr> <td>SO²: _____ %</td> </tr> </table> </div>	TEMP: _____ °C	FC: _____ bpm	FR: _____ mpm	PA: _____ mmHg	SO ² : _____ %	Atendente (Recepção) MARCIA TANIA LECZINSKI Registro 
TEMP: _____ °C						
FC: _____ bpm						
FR: _____ mpm						
PA: _____ mmHg						
SO ² : _____ %						
Dados Aplicação de Medicação (se Tipo Paciente = EXTERNO)						
Data de Entrada: ____/____/____ Hora de Entrada: ____:____:____ Hora de Saída: ____:____:____	_____ Assinatura do Paciente					
<p>1. O Paciente e/ou Responsável acima identificado(s), neste ato denominado, vem contratar a prestação de Serviços Hospitalares da UNIMED NORDESTE RS - Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda., inscrita no CNPJ sob o número 87.827.689/0001-00, titular do Hospital Unimed Caxias do Sul/RS, adiante denominada Hospital, conforme as cláusulas que seguem.</p> <p>2. DO OBJETO</p> <p>2.1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços médico-hospitalares ao Paciente, decorrentes de internação hospitalar e serviços ambulatoriais indicados pelo médico assistente.</p> <p>2.2. Os serviços objetos do presente contrato serão prestados no Hospital, localizado na Rua Carlos Bianchini, nº 1744, Caxias do Sul/RS.</p> <p>3. DO PREÇO E DO PAGAMENTO</p> <p>3.1. O Paciente e/ou Responsável arcará com todas as despesas médico-hospitalares, em nível particular, caso não haja por parte do convênio cobertura e/ou autorização para internação e/ou para o procedimento médico necessário.</p> <p>3.1.1. Fica o Paciente e/ou Responsável obrigado ao pagamento de eventuais despesas advindas do uso do telefone, em ligações interurbanas e locais, lancheonete, frigobar, flores, revistas, jornais, entre outros.</p> <p>3.2. O Responsável e/ou Paciente autoriza o Hospital a emitir título de crédito para cobrança de todo e qualquer débito decorrente das despesas hospitalares que não tenham sido quitados no momento da alta do paciente, acrescidos de juros, correção monetária pelo IGP-M/FGV, multa de 2% (dois por cento), em caso de inadimplência.</p> <p>3.2.1. O Hospital poderá protestar o título, caso este não venha a ser quitado podendo, inclusive, incluir o nome do responsável no cadastro de inadimplentes, tais como SPC e SERASA.</p> <p>4. DO DEPÓSITO</p> <p>4.1. O Paciente internado, na condição de particular, deverá efetuar o pagamento parcial, a título de entrada pelos serviços contratados, por ocasião de seu internamento, em moeda corrente.</p> <p>4.1.1. O pagamento parcial no valor de R\$ _____, em moeda corrente nacional e/ou pelo cheque nº _____, banco _____ nº _____, recibo nº _____.</p> <p>4.2. O Hospital solicitará ao Paciente e/ou Responsável considerado "particular", pagamentos complementares, sempre que as despesas ultrapassarem o valor do pagamento inicial, devendo a tesouraria informar ao paciente ou responsáveis.</p> <p>4.3. Todas as despesas decorrentes do atendimento médico e/ou hospitalar prestado serão apresentadas a cada 10 (dez) dias pelo Hospital, e deverá ser quitada imediatamente pelo Paciente e/ou seu Responsável, ocasião em que o Hospital apresentará ao Paciente e/ou Responsável a fatura/nota fiscal dos serviços prestados até aquele momento.</p> <p>4.4. Não efetuado o pagamento das despesas estabelecidas na cláusula anterior, assistirá ao Hospital o direito de emitir notificação ao Paciente e/ou seu Responsável, para quitação do débito em 10 (dez) dias úteis, sob pena se o Hospital emitir duplicata de serviço nos termos da legislação vigente, cujo valor será correspondente ao serviço prestado e devidamente consubstanciado nas faturas emitidas.</p> <p>4.5. O Paciente, quando assinar o contrato, responderá diretamente pelas obrigações contidas no referido instrumento (esta cláusula também se aplica nas internações pelo convênio em que há coparticipação a ser paga no procedimento e/ou material).</p>						
Página 1 de 2						

4.6. Quando o Paciente estiver impossibilitado de assinar o contrato, aquele que assinar como seu representante, responderá solidariamente pelas despesas devidas ao Hospital, tendo este a faculdade de exigir a totalidade das dívidas tanto de um devedor quanto do outro (esta cláusula também se aplica nas internações pelo convênio em que há co-participação a ser paga no procedimento e/ou material).

5. DAS OBRIGAÇÕES DO PACIENTE E/OU RESPONSÁVEL

5.1. Obriga-se o Paciente e/ou Responsável:

- 5.1.1. Fornecer todas as informações solicitadas pelo Hospital, assumindo total responsabilidade por estas, bem como apresentar todos os documentos necessários à internação e/ou procedimento, mantendo-os atualizados.
- 5.1.2. Respeitar e submeter-se às instruções médicas e clínicas de seu tratamento, bem como cumprir as normas internas do hospital.
- 5.1.3. Utilizar-se apenas de áreas restritas ao uso de pacientes e visitantes, respeitando os horários destinados à visitação.
- 5.1.4. Preservar as dependências do Hospital e os materiais utilizados durante a internação, devendo ressarcir quaisquer danos materiais e morais causados ao Hospital.
- 5.1.5. Desocupar as dependências do Hospital no prazo de 01 (uma) hora após a alta médica, possibilitada a permanência até o término do turno respectivo, mediante o pagamento proporcional da respectiva diária.
- 5.1.6. Colaborar com a doação de sangue durante o período que permanecer internado.
- 5.1.7. Tomar as precauções necessárias para a guarda de pertences pessoais e quaisquer outros valores, ciente de que o Hospital não se responsabilizará pelos mesmos.
- 5.1.8. O Hospital não se responsabilizará pelos veículos estacionados na área do hospital.
- 5.1.9. Em caso de óbito e, na eventualidade da existência de bens pessoais no âmbito do Hospital, os familiares do paciente terão prazo máximo de 10 dias para reclamá-los. Ao final deste prazo, o hospital ficará isento de qualquer responsabilidade quanto à guarda destes pertences.
- 5.2. Caberá ao Paciente e/ou Responsável, quando for o caso de urgência e/ou emergência, apresentar em até 48 horas depois da internação, a respectiva guia de internação ao Hospital, sob pena de pagamento em nível particular.
- 5.3. O Hospital fornecerá aos Pacientes e/ou Responsáveis, durante o período de internação, o serviço de internet banda larga, momento pelo qual, estes se declaram responsáveis pelo seu uso
 - 5.3.1. O Hospital não se responsabilizará pelo seu uso indevido da internet, pelos sites acessados, e demais danos que possam ocorrer com o equipamento (notebook).

6. DAS OBRIGAÇÕES DO HOSPITAL E DA EQUIPE MÉDICA

6.1. O Hospital e a equipe médica comprometem-se a:

- 6.1.1. Fornecer ao Paciente a linha terapêutica prescrita e necessária à realização dos procedimentos médicos.
- 6.1.2. Disponibilizar e manter de forma adequada a infra-estrutura hospitalar, incluindo serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento disponíveis no Hospital.
- 6.1.3. Fornecer alimentação, mediante a responsabilidade de nutricionistas.
- 6.1.4. Executar avaliações diárias, com descrição prescricional.
- 6.1.5. Atender às normas sanitárias e de proteção à saúde.
- 6.2. De propriedade do Hospital o prontuário médico-hospitalar, bem como sua obrigação legal de conservá-lo, podendo ser fornecido cópia do mesmo a pedido do Paciente.
- 6.3. Os exames de Raio-x, Ecografia, Tomografia Computadorizada, aqui realizados ficam guardados em nosso arquivo por um período de três meses contados a partir do dia da realização, após este período os mesmos serão descartados.

7. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. O Paciente e/ou Responsável estão cientes dos riscos de infecção hospitalar, inerentes ao ambiente hospitalar.

- 7.1.1. Contudo, também tem conhecimento de que no Hospital existem controles de infecção hospitalar visando minimizar as taxas de sua incidência.
- 7.2. O Hospital fica expressamente autorizado a realizar todos os exames, intervenções cirúrgicas, transfusão ou administração de sangue e seus hemo-derivados, bem como os tratamentos hospitalares necessários, com o objetivo diagnóstico e/ou terapêutico, quando devidamente requisitado pelo médico responsável, podendo para tanto se utilizar dos meios e técnicas apropriadas ao caso.
- 7.3. Fica o Hospital autorizado a executar a remoção do Paciente para outros hospitais e/ou serviços, seja para a realização de exames, procedimentos de rotina hospitalar e/ou transferência definitiva.
 - 7.3.1. Nestes casos, os gastos verificados nesses hospitais ou decorrentes desses serviços, inclusive os custos de remoção e/ou transporte são de responsabilidade do Paciente e/ou Responsável, quando não houver cobertura da autorização pelo convênio.
- 7.4. O Hospital está autorizado a realizar a transferência de leito do paciente dentro da unidade hospitalar, sempre que necessário, sem autorização prévia, respeitando a acomodação contratada.
- 7.4.1. Em se tratando de transferência do Paciente para a Unidade de Tratamento Intensivo - UTI, fica o Paciente e/ou Responsável obrigado a desocupar, de imediato, a acomodação ora ajustada, sob pena de não o fazendo, se responsabilizarem pelas despesas decorrentes em nível particular.
- 7.5. Fica o Paciente e/ou Responsável ciente de que não poderá sob hipótese alguma deixar o Hospital sem a liberação, por escrito, do médico assistente.

7.6. O Paciente e/ou Responsável declara estar ciente de que o Hospital Unimed Caxias do Sul, não tem convênio com o Sistema Único de Saúde-SUS.

7.7. Constituem despesas hospitalares todas as diárias do Paciente e de seu eventual acompanhante, taxas de expediente, taxas de sala de cirurgias, diárias de recuperação em Unidade de Tratamento Intensivo e eventuais prejuízos causados pelo Paciente ou seus visitantes ao Hospital, despesas com medicamentos prescritos, materiais e próteses, exames complementares de diagnóstico e tratamento, refeições e demais serviços especiais, além de outros serviços extraordinários concedidos pelo Hospital.

7.8. Além do especificado nos itens anteriores, torna-se esclarecido que:

- a) a diária do acompanhante, quando houver, abrange tão somente, acomodação e ao café da manhã, de acordo com as coberturas contratuais previsto pelo convênio;
- b) as diárias serão encerradas sempre as _____ horas e a permanência do Paciente, após este horário, configurará uma nova diária.

7.9. Os honorários dos médicos deverão ser acordados e pagos pelo Paciente e/ou Responsável diretamente com aqueles.

7.10. Para todos os fins e efeitos legais o médico assistente é responsável pelas prescrições e/ou internações prescritas ao paciente, que efetivamente o atendeu.

7.10.1. O Hospital não se responsabilizará por qualquer ação e/ou omissão por parte do médico assistente que possa vir a causar prejuízos ao paciente, seja de ordem material ou moral.

7.10.2. O Paciente e/ou seu Responsável respondem solidariamente pelas despesas geradas em razão da prestação dos serviços pelo Hospital, conforme dispõem o Art. 264 e seguintes do Código Civil.

7.10.3. O Paciente e/ou responsável autorizam o Hospital Unimed Caxias do Sul a fotografar as lesões de pele para que sejam anexadas ao prontuário médico, bem como utilizadas em estudos e trabalhos realizados e apresentados pelo Grupo de Estudos de Prevenção e tratamento de lesões de pele - GELPU do Hospital preservando-se, desde já, o sigilo das informações e os dados do Paciente fotografado.

7.10.4. Declaro ainda para os devidos fins de direito que também tomei conhecimento e estou ciente das orientações internas para Pacientes e seu(s) Acompanhante(s), passadas a mim pelo Hospital Unimed.

7.10.5. O hospital poderá a qualquer momento conforme sua necessidade, transferir o paciente do leito em que está internado por outro equivalente sempre respeitando a acomodação contratada.

7.11. Afim de garantir a segurança e o sigilo do paciente, não é permitido o acesso à Unidade de Tratamento Intensivo - UTI na posse de pertences pessoais, tais como, bolsas, celulares, máquinas fotográficas e outros, os quais deverão ficar armazenados em local indicado pelo Hospital.

8. DO FORO

8.1. As partes elegem o Foro da Comarca de Caxias do Sul para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo de Internação Hospitalar.

Maquiel da Costa
Hospital Unimed Caxias do Sul

Marcelo A. B. Barros
Paciente

Carla
Responsável

Testemunhas:

1) Francoise Fin CPF: 01840829001 2) Adinir Castilho CPF: 63441737051