

# **A vulnerabilidade nas relações jurídico-consumeristas: uma análise da desvantagem linguística perante a lei**

**Tadeu Luciano Siqueira Andrade**

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

10.21747/21833745/lanlaw/6\_1a7

**Abstract.** *In legal-consumer relations, there will always be someone in a state of vulnerability, at a disadvantage vis-a-vis the supplier, who has the technical knowledge of the production and supply of the product/service and who can therefore get what he wants, because of the consumer lack of preparedness. This explains the consumer's vulnerability. Just being a consumer is to be vulnerable (Nunes, 2012). There are several types of vulnerability: technical, legal (or scientific), phatic (socioeconomic) and informational. For this article, what is of interest is linguistic vulnerability because in the case analyzed the legislator recognizes that the consumer is ignorant of the areas of legal accounting, economics, mathematics and others, given their linguistic peculiarities. We describe linguistic vulnerability in legal-consumer relations, starting from semantics and pragmatics, given the function and meaning of these areas in legal discourse. Adopting the theoretical-methodological assumptions of bibliographical research and based on consumer legislation and on the work legal theorists and linguists, we analyze a specific case dealt with in the Vara das Relações de Consumo da Comarca de Conceição do Coité (BA), which exemplifies a typical case of linguistic disadvantage before the law. This paper presents some perspectives on the language of the Law, exemplifying the relation between Law and Language, with an emphasis on linguistic vulnerability.*

**Keywords:** *Vulnerability, Linguistics, Law, dignity, consumer.*

**Resumo.** *Nas relações jurídico-consumeristas, há sempre um sujeito em estado de vulnerabilidade, em desvantagem diante do fornecedor, detentor do conhecimento técnico da produção e do fornecimento de produto/serviço, podendo, pois, determinar sua vontade diante do despreparo do consumidor. Daí, explica-se a vulnerabilidade do consumidor. Basta ser consumidor para ser vulnerável (Nunes, 2012). Há vários tipos de vulnerabilidade, por exemplo, técnica, jurídica (ou científica), fática (socioeconômica), informacional. Para este trabalho, interessa a vulnerabilidade linguística, pois no caso analisado o legislador reconheceu que o consumidor ignora as áreas jurídica, contábil, econômica, matemática e outras,*

*tendo em vista as peculiaridades linguísticas dessas áreas. Descrevemos a vulnerabilidade linguística nas relações jurídico-consumeristas, partindo da semântica e da pragmática, haja vista a função e o sentido dessas áreas no discurso jurídico. Adotando os pressupostos teórico-metodológicos da pesquisa bibliográfica e fundamentando-nos na legislação consumerista, doutrinadores e linguistas constantes nas referências, analisamos um processo judicial tramitado na Vara das Relações de Consumo da Comarca de Conceição do Coité (BA), que evidenciou um caso emblemático de desvantagem linguística perante a lei. Este trabalho apresenta perspectivas da linguagem do Direito, proporcionando ao jurista a relação entre Direito e Linguagem, com ênfase na vulnerabilidade linguística.*

**Palavras-chave:** Vulnerabilidade, Linguística, Direito, dignidade, consumidor.

## **Introdução**

Na doutrina jurídico-consumerista, a vulnerabilidade é o princípio basilar que rege toda e qualquer relação de consumo, pois a condição de ser consumidor implica o sujeito se encontrar em um estado de vulnerabilidade. Analisando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), percebemos a Política Nacional de Consumo objetiva atender às necessidades básicas dos consumidores e o respeito à sua dignidade, conforme prevê o dispositivo legal:

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 desdobramento desse dispositivo, há oito incisos evidenciando os princípios que fundamentam as relações de consumo. Dentre esses princípios, destacamos o princípio da vulnerabilidade. A vulnerabilidade do consumidor é uma presunção legal ou absoluta, pois “seja rico ou pobre, analfabeto ou pós-doutor, qualquer consumidor ou sujeito de direito qualificado como consumidor é vulnerável” (Marques e Miragem, 2014: 198).

Com o advento do CDC, visando à proteção integral do consumidor, os doutrinadores focaram seus estudos nos diversos tipos de vulnerabilidade presentes nas relações de consumo, por exemplo, a vulnerabilidade técnica, fática, econômica, jurídica, ambiental, neuropsicológica, psíquica, social e outras, conforme elenca Moraes (2010). Entre essas vulnerabilidades, há uma que, apesar de não ser reconhecida pelo CDC e doutrinadores, está presente nas relações de consumo. Trata-se, pois, da vulnerabilidade linguística, que constitui o foco deste trabalho.

Em uma relação de consumo, seja no âmbito extralegal ou jurídico, nem todos os consumidores compreendem os termos técnicos de um contrato, de um manual de instruções, de uma peça processual ou proferidos em uma audiência. Por isso, defendemos a existência de uma vulnerabilidade linguística que se dá, não apenas do ponto de vista semântico, mas também argumentativo.

Propomos, nesta pesquisa, analisar as desvantagens linguísticas daqueles que não estão inseridos no âmbito jurídico, pois, conforme já dizia o jurista Celsus na Roma antiga, “conhecer a lei não é somente atender para as suas palavras, mas principalmente para o seu sentido” (Caldas, 1984: 10).

A pesquisa didaticamente está dividida em três seções. Na primeira seção, faremos um estudo da vulnerabilidade e a desvantagem linguística perante a lei, um diálogo possível entre Direito e Linguística. Na segunda, analisaremos os autos do Processo 0073/05 – que tramitou na Vara das Relações de Consumo da Comarca de Conceição do Coité (BA). Na terceira, demonstraremos as contribuições práticas da pesquisa para o contexto jurídico no que se refere à linguagem. Concluindo, apresentaremos as considerações, justificando que não se pode excluir a linguagem do conhecimento jurídico.

Dessa forma, esta pesquisa visa a proporcionar estudos em uma seara que tem muito a ser analisado na interface Direito/Linguística e Linguística/Direito.

## **Vulnerabilidade**

No Direito, segundo Marques e Miragem (2014: 164), a vulnerabilidade está associada à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica haja vista determinadas condições ou qualidades inerentes a esses sujeitos em razão de forças identificadas no outro sujeito da relação.

Em se tratando de linguagem, a vulnerabilidade está vinculada a relações de poder, pois a língua assume um papel importante e constitui uma forma de domínio sobre os vulneráveis.

### **A Vulnerabilidade nas relações jurídico-consumeristas: de estado do sujeito a um princípio**

Na seara do Direito, a vulnerabilidade é o princípio pelo qual o sistema jurídico brasileiro reconhece a qualidade daquele sujeito mais fraco na relação de consumo, haja vista a possibilidade de ser ofendido ou ferido na incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico por parte do sujeito mais forte da relação (Moraes, 2010: 125).

A vulnerabilidade do consumidor está expressa no discurso de John Kennedy, quando no dia 15 de março de 1962, com a célebre frase “Consumidores, por definição, somos todos nós” (tradução nossa) conforme consta no site *Special message to congress on protecting consumer interest*<sup>1</sup>, focalizou a necessidade de os consumidores terem reconhecidos alguns direitos básicos, por exemplo, direito à informação, direito a consumir com segurança, direito de escolha e o direito de ser ouvido. Essa data foi tão importante que passou a ser definida como o dia Internacional do Consumidor.

O Artigo I da Resolução da ONU acerca dos direitos do consumidor, de 09 de abril de 1985, de forma implícita reconheceu a vulnerabilidade do consumidor, tendo em vista suas necessidades, sobretudo nos países em desenvolvimento, uma vez que frequentemente os consumidores enfrentam desequilíbrios nos âmbitos econômicos, educacionais e ainda no se refere ao poder de negociação. No Brasil, essa norma foi recepcionada pelo CDC ao estabelecer as políticas de proteção e defesa ao consumidor, principalmente a vulnerabilidade como o princípio mor das relações de consumo. O princípio da vulnerabilidade é uma norma integrante do sistema, um parâmetro imprescindível para o cumprimento da função social do Direito.

Com as transformações socioeconômicas ocorridas no mercado de trabalho, surgiu a necessidade de proteger a parte mais “fraca” nas relações de trabalho, e por extensão, nas de consumo, como ressaltam Marques e Miragem (2014: 22). Nesse contexto, ancora-se aquele sujeito mais fraco na relação e, portanto, mais propenso a ser ofendido ou ferido, na sua incolumidade física ou psíquica, na relação jurídico-econômica por parte do sujeito mais forte na mesma relação (Moraes, 2010: 96).

### **A Vulnerabilidade à luz da desvantagem linguística perante a Lei**

O consumidor, não só enfrenta o problema das informações técnico-científicas do produto/serviço posto no mercado, mas também o problema de uso da linguagem. A linguagem jurídica tem suas peculiaridades como toda e qualquer ciência. Essas especificidades, muitas vezes, se tornam um obstáculo ao cidadão comum. A linguagem deve ser usada para que o interlocutor compreenda e seja compreendido no âmbito familiar ou público. No contexto forense de alguns países, existem instruções normativas determinando que as agências públicas usem linguagem simples para facilitar o acesso a programas e serviços. Trata-se do movimento *plain language*. Esse movimento é relevante, não somente para aqueles que convivem com público forense, mas também para os cidadãos que não estão inseridos no contexto jurídico, mas recorrem ao Poder Judiciário para resolver uma demanda. “Uma linguagem de difícil compreensão coloca o cidadão comum numa posição de desconhecimento frente a situações que dizem respeito ao seu cotidiano na medida em que o Direito é basicamente a regulamentação de situações fáticas” (Pires, 2010: 26-27).

Existiram alguns movimentos a fim de simplificar a linguagem jurídica. No Brasil, destacamos a campanha pela simplificação da linguagem jurídica empreendida pela Associação dos Magistrados do Brasil (2005), intitulada *O Judiciário ao Alcance de Todos*, disponível no site <http://www.amb.com.br>, e o Projeto de Lei 7448 /06, da deputada Maria do Rosário, justificando que:

A tradução para o vernáculo comum do texto técnico da sentença judicial impõe-se como imperativo democrático, especialmente nos processos que, por sua natureza, versem interesses peculiares às camadas mais humildes da sociedade, como as ações previdenciárias e relacionadas ao direito do consumidor. (PL, 7448/06).

Infelizmente, em 17/12/2010, o referido projeto fora arquivado pela Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, tendo em vista o teor do Of. nº 2.371/10 (SF), alegando a prejudicialidade da matéria. No Estado da Bahia, destacamos a *Sentença do Carpinteiro* referente ao Processo nº 0737/05, prolatada pelo Juiz Gerivaldo Neiva, retratando um caso que explicita a vulnerabilidade linguística diante da Lei. Adiante, contextualizaremos alguns comentários acerca dos fatos que deram origem ao processo citado.

Esses movimentos procuram incentivar o poder público, os juristas, ao uso mais simples e sucinto do léxico do Direito, para democratizar a linguagem dos textos jurídicos. Os usos linguísticos na seara jurídica caracterizam os “usos ordinários da linguagem culta, terminológica, de sentenças extensas e complexas, redundâncias, latinismos, construções impessoais, além de outros mecanismos de persuasão linguística, que remetem ao juridiquês” (Fröhlich, 2014: 39).

A linguagem jurídica deve ser expressa de maneira clara e sucinta, caso o interlocutor não tenha a competência para compreender o sentido de determinadas estruturas linguísticas. O acesso à Justiça dar-se-á por meio de uma linguagem menos hermética, rebuscada, não permeada de expressões latinas e termos arcaicos. Giampietro Netto (2005: 21), citado por Arrudão (2005: 21) argumenta que: “muitas vezes, após uma audiência, as pessoas cercam o advogado com olhar de interrogação, perguntando se ganharam ou perderam a causa”.

O Direito é uma linguagem que precisa ser falada e escrita de forma clara, objetiva. Nem sempre, devido à linguagem ser hermética, as partes da relação jurídica compreendem que o direito postulado fora ou não reconhecido pelo Magistrado.

Todos podem realizar uma leitura simples e superficial de muitos textos jurídicos, pois normalmente as normas jurídicas são compreensíveis para o cidadão medianamente culto. Mas uma leitura profunda que não se limite ao verniz daquilo que aparece, mas que penetre no mundo conceitual e interpretativo do Direito, só é acessível aos juristas, isto é, aos profissionais do Direito (Robles, 2008: 53).

A leitura de um texto jurídico não implica apenas decifrar os signos linguísticos, mas, sobretudo, compreender o que nele está implícito e explícito. Segundo Cornu (1990: 302), os termos jurídicos semanticamente são divididos em dois grupos: a) aqueles que são específicos para referenciar conceitos jurídicos, por exemplo, *anticrese, de cujus, sursis, fideicomisso, codicilos, cônjuge supérstite, exequatur, sentença de pronúncia, processo concluso* e outros; b) aqueles que são da linguagem comum, mas adquirem especificidades semânticas na área jurídica, a exemplo de *processo, exceção* (no léxico jurídico-processual, significa *defesa*), *servidão, alimentos, frutos, desapropriação, citação, posse, propriedade, falência*, etc. Dias e Silva (2010: 61).

Um aspecto importante considerado na desvantagem linguística perante a Lei são os dados analisados por Oliveira e Wada (2012: 33), na pesquisa *O comportamento da Nova Classe Média<sup>2</sup> brasileira nas relações de consumo*. A pesquisa foi realizada em 2010, mas esses dados refletem na situação atual.

Conforme os dados constantes do módulo Educação da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, divulgado pela Agência IBGE Notícias matéria publicada em 18/05/2018, destacamos que “a taxa de analfabetismo da população com 15 anos ou mais de idade no Brasil caiu de 7,2% em 2016 para 7,0% em 2017, mas não alcançou o índice de 6,5% estipulado, ainda para 2015, pelo Plano Nacional de Educação (PNE-2017)” (IBGE, 2018). Em números absolutos, a taxa corresponde a 11,5 milhões de pessoas que ainda não sabem ler e escrever.

Considerando esses dados, percebemos que o desconhecimento da linguagem jurídica e a dificuldade de comunicação/interação constituem entraves na defesa e conhecimento dos direitos por parte dos consumidores. Nesse contexto, destacamos várias ações judiciais tramitadas na Comarca de Augustinópolis – TO, anulando os contratos celebrados por pessoas analfabetas tendo em vista a dificuldade de compreender determinadas cláusulas contratuais, conforme defende Jefferson David Asevedo Ramos, da 1ª Escrivania Cível de Augustinópolis: “Os analfabetos não são considerados absoluta ou relativamente incapazes pelo ordenamento jurídico, mas ostentam vulnerabilidade quando a sua manifestação de vontade depender da forma escrita.” (Ramos, 2018).

Considerando os dados dos autores, defendemos que a vulnerabilidade linguística do consumidor dá-se mediante dois fatores: a questão da leitura e a linguagem de difícil compreensão ou *juridiquês*. Transcrevemos *in verbis* os trechos da pesquisa de Oliveira e Wada (2012), que servirão para análise e fundamentos para o objeto deste trabalho.

### **A questão da leitura:**

Consideramos o nível sociocultural, partindo do conhecimento de mundo que influencia na leitura. A expressão conhecimento de mundo, definida por Paulo Freire, corresponde à associação que o leitor faz entre o que diz o texto e as informações advindas do contexto onde está inserido. Linguagem e realidade se prendem dinamicamente. A compreensão do texto a ser alcançada por sua leitura crítica implica a percepção das relações entre o

texto e o contexto. Eis algumas questões suscitadas na pesquisa: “O código é útil, mas ninguém lê (SP. Procuraram a Justiça)” (Oliveira e Wada, 2012: 36).

Faltam políticas públicas que possam erradicar o analfabetismo no Brasil, não apenas dando às pessoas condições de saber ler e escrever, mas também lhes oportunizando o exercício da cidadania. Não adianta saber ler e escrever, já que, em algumas circunstâncias, os direitos são silenciados. Vale ressaltar que a vulnerabilidade linguística atinge, tanto os consumidores analfabetos, quanto os consumidores que, mesmo alfabetizados, não entendem a linguagem dos textos jurídicos. Com certeza, um consumidor em uma relação jurídico-processual não saberá a diferença entre vulnerabilidade (dado material) e hipossuficiência (dado processual).

### **Linguagem de difícil compreensão:**

Existem termos técnicos que, para o cidadão comum, são óbices para a compreensão do que diz o CDC e, conseqüentemente, para defender os direitos. “Em muitos casos, sem a consulta de um advogado, a pessoa lê a sentença e não consegue saber se ganhou ou perdeu” (Collaço, 2005: 21). A linguagem de difícil compreensão ocorre, tanto no campo do Direito, quanto fora dele. A título de ilustração, citamos a atuação de Coulthard (2015), ao ser contratado no Canadá como perito em uma demanda judicial para analisar os significados dos termos nas advertências anexadas a uma churrasqueira a gás que, depois de instalada, provocou queimaduras de 3º grau ao consumidor. A empresa-ré se eximiu da responsabilidade, alegando que o consumidor não instalara o eletrodoméstico na parte externa da casa, conforme previa o manual de instruções. Coulthard, na condição de linguista forense, comprovou que, apesar de a churrasqueira ser de uso externo, os textos do manual poderiam ser, de fato, lidos por um leitor cooperativo e imparcial, permitindo a instalação interna (Coulthard *et al.*, 2015: 15). Na análise, focalizaram-se os diferentes níveis de descrição linguística, por exemplo, o significado morfológico, a complexidade sintática, a ambigüidade léxico-gramatical, o significado lexical, o significado pragmático e as características da língua usada pelos falantes que desconhecem tais termos.

No contexto forense, destacamos algumas ocorrências constantes do Processo Nº 0737/2005 tanto na audiência de instrução quanto na contestação escrita. De um lado, um carpinteiro, cidadão comum, vulnerável e leigo em matéria jurídica e tecnológico-científica; de outro, profissionais versados na área jurídico-científica. Estes, a todo o momento, usavam termos que não faziam parte do universo daquele: *Umidade excessiva, oxidação da placa, conector de carga e microprocessador, causa debendi, dilação probatória* (fls. 02); *vício de qualidade* (fls. 22); *legitimatío ad causam* (fls. 30), *vício redibitório* (fls. 32); *lapso temporal* (fls. 32); “*Allegatio et non probatio quasi non allegatio*”, ou seja, alegar e não provar é quase que não alegar (fls. 32), e outros.

Enfatizamos que esses termos técnicos não fazem parte do léxico do consumidor, tanto na relação de consumo, quanto na relação jurídico-processual (presença de profissionais do Direito), e sim dos juristas ou engenheiros. Ora, um cidadão comum jamais entenderia o sentido técnico de *umidade excessiva, oxidação da placa, conector de carga e microprocessador* (termos do léxico da engenharia eletrônica) e *causa debendi, dilação probatória, vício de qualidade, legitimatío ad causam, vício redibitório, lapso temporal, “Allegatio et non probatio quasi non allegatio”* (termos e máximas do léxico jurídico). Os juristas sustentam o caráter fechado da linguagem jurídica, funcionando como um princípio para a plenitude hermética do Direito (Warat, 1995: 54).

Um ponto que mais intensifica a vulnerabilidade do consumidor é o fato de ele saber que existem termos técnicos de difícil compreensão, tem conhecimento dos órgãos de defesa, mas não os procura, conforme os trechos da pesquisa de Oliveira e Wada (2012):

A segunda justificativa mais comum para nunca terem aberto o Código é o pre-concepção (sic) da dificuldade da linguagem – Imaginam que o conteúdo seja complicado, a linguagem de difícil compreensão e afirmam que preferem recorrer a outras formas.

Tem texto que devido à linguagem técnica deixa dúvidas. As palavras são colocadas de uma maneira que dá abertura para a pessoa usar contra o consumidor (RJ. Não procuraram a Justiça);

O que eu entendi, mas tem partes que não dá para entender (RJ. Não procuraram a Justiça);

Eu nunca li contrato, mas deve ter termos técnicos, jurídicos para a pessoa comum ter dificuldade mesmo. (RJ. Não procuraram a Justiça).

(Oliveira e Wada, 2012: 39)

A desvantagem linguística perante a lei não ocorre apenas devido aos termos técnico-jurídicos, sobretudo devido à condição argumentativa de o falante não estar inserido no contexto forense. A linguagem jurídica é diferenciada, específica, complexa e, na maioria das vezes, ininteligível à maioria dos sujeitos. Não devemos confundir linguagem específica com linguagem rebuscada. A linguagem específica é o sentido que um termo assume em um determinado contexto, por exemplo, as informações constantes nos manuais dos produtos ou serviços, e, nas cláusulas contratuais, nem sempre são de fácil entendimento, precisas e adequadas à competência linguística do cidadão comum, conforme postula Herman Benjamin:

[...] Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor (...). A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. (REsp 586316/MG 2003/0161208-5; Relator (a): Ministro Herman Benjamin; J. em 17/04/2007; 2ª Turma; DJe em 19/03/2009)

Em 2003, a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro ajuizou uma Ação Civil Pública em face do Laboratório Merck Sharp e Dohme, por apresentar irregularidades na circulação do medicamento “VIOXX”: a) bula confeccionada com letra de tamanho inferior ao tamanho mínimo fixado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), e b) inviabilização ao consumidor o acesso às informações técnico-científicas que orientam o uso do medicamento “VIOXX”.

O rebuscamento consiste no uso de expressões arcaicas e inviabiliza o entendimento da mensagem nos termos de bula e garantia de produtos/serviços, nos avisos expostos nos estabelecimentos comerciais e ainda na redação legislativa. Alguns exemplos:

**a) Bula de medicamento – Losartana:**

*Excipientes: celulose microcristalina, lactose, amido, estearato de magnésio, dióxido de silício, hipromelose, dióxido de titânio, macrogol, polissorbatato 80 e laca azul.* Constamos a presença de termos técnicos que fazem parte do léxico de bioquímicos, médicos e outros profissionais da área da saúde, e não usuário do medicamento.

**b) Manual do Usuário de aparelho celular – Samsung:**

Chip *nano*, Alimentação: 5V-1A.

Consultando o manual do usuário, não há nenhuma explicação acerca dos termos *nano* (de minúscula dimensão) e da sigla 5V-1A.

**c) Contrato imobiliário** (cláusulas extraídas de contratos-padrão dos Conselhos Regionais de Imobiliárias):

1. O presente contrato tem por finalidade a compra e a venda *ad corpus* do imóvel descrito a seguir, de propriedade do(s) vendedor(es);
2. O(s) comprador(es) declara(m) que previamente vistoriou(aram) o imóvel e verificaram que ele está desocupado e estão de pleno acordo em recebê-lo no estado em que se encontra, ressalvado eventual *vício redibitório*;
3. A inadimplência do(s) vendedor(es) na outorga da escritura pública de compra e venda ensejará o direito do(s) comprador(es) em requerer(em) a *adjudicação compulsória* do imóvel, sem prejuízo da cláusula penal e perdas e danos;
4. O(s) vendedor(es) responde(m), na forma da lei, pelos riscos de *evicção* de direitos.

Os termos destacados não são compreendidos pelo cidadão leigo em matéria jurídica, pois, além de ininteligíveis, são específicos da terminologia do Direito.

**d) Redação legislativa:**

Apesar de o CDC ser considerado uma norma de fácil compreensão, tendo em vista o princípio da vulnerabilidade do consumidor, é comum o emprego de termos técnicos e rebuscados que não são de fácil entendimento, como podemos observar os artigos 26 e 27, que tratam da decadência e da prescrição nas relações jurídico-consumeristas. Daí, um questionamento: um consumidor leigo em matéria jurídica saberá diferenciar se o seu direito foi extinto pela *prescrição* ou *decadência*?

Na seara do Direito consumerista, a *decadência* atinge o direito de agir, enquanto a *prescrição* afeta o direito à análise da pretensão, ou seja, a reparar os danos causados pelo fato do produto ou do serviço.

Considerando os exemplos, defendemos que, embora o CDC preconize o princípio da transparência correspondendo à clareza e concisão nas informações, os consumidores leigos em matéria jurídica enfrentam problemas linguísticos nas relações, tanto no campo consumerista, quanto no jurídico.

Dividimos esses problemas em três blocos:

**1. Problemas Linguísticos dos cidadãos leigos em compreender os textos técnicos:**

O uso do jargão é uma necessidade inerente dos profissionais de determinadas áreas, seja em uma linguagem técnica ou popular. No Direito, exemplificando, o jargão técnico é “propor uma Reclamação Trabalhista”; na linguagem popular, os trabalhadores usam a expressão “botar a empresa no pau”. Há um excesso no uso da linguagem técnica. Esse excesso dificulta a compreensão e a interação, porque é comum os profissionais do Direito falarem com o cidadão leigo de forma simétrica. Por exemplo, um agricultor, conversando com um advogado, jamais entenderá que sofreu um *esbulho possessório* (ato violento), e o advogado usará do *interdito proibitório* (mecanismo processual de defesa impedindo agressões iminentes e à posse de alguém). Há outras palavras que possibilitam a interação entre advogado e o cliente, pois essa interação é informal, não uma audiência em um ambiente forense.

## 2. Problemas resolvidos pelos órgãos de defesa do consumidor:

Os consumidores também enfrentam problemas linguísticos nas audiências realizadas nos órgãos de defesa do consumidor, por exemplo, PROCON, PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e outros órgãos que, atuando em defesa do consumidor no âmbito administrativo, visam à resolução dos conflitos. O prestador de serviços/fornecedor de produtos tem a obrigação de prestar as informações técnicas e esclarecer ao consumidor as questões contratuais. Trazemos à baila os dados de uma audiência de conciliação realizada no PROCON de uma cidade de Minas Gerais, tendo como objeto da demanda o cancelamento de um cartão de crédito. Divan e Silveira (2015: 197) apontam casos que evidenciam a vulnerabilidade linguística do consumidor, ao apresentarem os argumentos do representante da empresa do cartão de crédito: *o usuário de cartão de crédito deve **conhecer** as regras do contrato, o consumidor tem a obrigação de respeitá-las, uma vez que ele pagou fatura entende-se que ele **aceita** a conta.* (destacamos).

A reclamada não conhece a distinção jurídica entre aceitação e conhecimento. Aceitar é concordar com uma situação, conhecer consiste em compreender o conteúdo explícito em uma dada situação. Os termos de um contrato nem sempre são precisos e acessíveis a todos os consumidores. Destacamos os argumentos de Pfeiffer (2010) em entrevista ao site consultor jurídico: “é preciso que o texto seja compreensível e atinja todos os consumidores, inclusive e principalmente, aqueles das classes C e D”. O emprego de termos técnico-jurídicos nas audiências do Procon não tem fundamentação legal, uma vez que a relação de consumo está ainda no âmbito administrativo.

O Artigo 25 do Decreto Municipal 14.235-02 que aprova o Regimento Interno da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON – Foz do Iguaçu (PR):

**Art. 25:** A reclamação deverá ser elaborada de forma simples e em linguagem acessível.

Os demais órgãos de defesa do consumidor nos demais estados da Federação adotam o princípio da simplicidade linguística nas relações entre consumidor e fornecedores.

## 3. Problemas linguísticos no contexto forense:

Nas relações jurídico-consumeristas, deparamo-nos com situações díspares. Em um pólo, o consumidor que desconhece os aspectos semânticos e pragmáticos do Discurso jurídico. No outro, profissionais versados na técnica processual e que dominam a terminologia jurídica. O discurso jurídico apresenta duas tendências: a linguagem *da* Justiça que se preocupa com o sentido específico que as palavras assumem no léxico jurídico, e a linguagem *na* Justiça, haja vista os significados discursivo-pragmáticos que as palavras apresentam no contexto situacional.

Na linguagem jurídica, as palavras têm um comportamento semântico oscilante: a) pertencem à linguagem geral, mas assumem, no discurso jurídico, um sentido diverso do que prescreve o dicionário e cujo uso tem implicações jurídico-semânticas diferentes; por exemplo, a palavra *alimentos* no Direito assume uma conotação tripartite: social (direito social), psicológica (relação de afeto) e biológica (sobrevivência); b) pertencem exclusivamente ao léxico jurídico, embora seja um número reduzido; são palavras monossêmicas, a exemplo, de *Habeas data*; c) pertenceram à linguagem geral, mas assumiram um sentido específico no Direito, por exemplo, *falência* (falta), *Habeas corpus* (significava *tenha*

*a pessoa livre*, passou a denominar um processo judicial que visa à liberdade de alguém). Mesmo havendo uma mudança semântica, essas palavras ainda conservam traços semânticos prototípicos.

Apesar de o CDC apresentar uma linguagem mais simplificada do que os outros códigos, nele encontram-se termos que possibilitam ambiguidade aos cidadãos que não estão inseridos no mundo jurídico. Nesse ponto, destacam-se *vício* e *defeito* que, embora apresentem sentidos diferentes no mundo jurídico-consumerista, é comum uso de uma palavra por outra indistintamente. Juridicamente, o *defeito* causa um dano à saúde física ou psicológica do consumidor. Já o *vício* atinge apenas a incolumidade econômica do consumidor, causa-lhe tão somente um prejuízo patrimonial. Para o CDC, o *defeito* é um *vício* mais gravoso. *Vício/defeito* pertencem ao mesmo campo semântico; porém, o emprego dessas palavras ocorre em contextos distintos e apresenta implicações jurídicas diferentes. Tais palavras podem até constituir o vocabulário ativo do cidadão leigo, mas não apresentam o mesmo sentido atribuído pelo Direito do Consumidor. Vejamos:

**Defeito** são anomalias constadas em produtos e serviços, que não apenas os tornam inadequados aos fins a que se destinam, mas também representam risco à vida, saúde e segurança dos consumidores (Nunes, 2012: 228).

**Vício** corresponde a qualquer anomalia que torne o produto inadequado ao fim a que se destina. Dessa forma, é também um serviço prestado por um fornecedor (Filomeno, 2007). Observe o que prescrevem os dispositivos:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de **qualidade** ou **quantidade** que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. (destacamos)

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **defeitos** decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

A doutrina define **vício de quantidade** do produto em se tratando das indicações constantes do recipiente, embalagem, mensagem publicitária, etc, e os **vícios de qualidade** aqueles que tornam o produto inadequado ao consumo ou lhe reduzem o valor.

### **A Proteção ao Consumidor em termos da linguagem**

Usamos a preposição *ao* em vez de *do* por o consumidor ser o beneficiário das normas protetivas, haja vista também a sua condição de vulnerabilidade. Quando o CDC trata da informação, não está se referindo apenas ao aspecto visual, mas também ao aspecto linguístico, reconhecendo a informação clara e precisa como direito básico do consumidor, conforme prevê o Inciso III do Artigo 6º do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

Trata-se, portanto, do dever de redação clara. Nesse ponto, prevê o CDC:

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

Dessa forma, evita-se que o “fornecedor utilize a superioridade econômica e técnica (departamentos jurídicos ou consultorias especializadas) para confundir o consumidor e impor a ele obrigações que, se tivesse compreendido o sentido do texto, não teria assumido” (Marques, 2016: 899).

Na cláusula transcrita *ipsis verbis* de um Contrato de Prestação de Serviços Médicos e Hospitalares Empresarial – Ambulatorial, Hospitalar, com Obstetrícia Acomodação Coletiva (Enfermaria) – Registro ANS N nº 471.190/14-4. Operadora UNIMED, evidenciamos casos de um texto cuja redação não é clara e precisa, e as informações não são ostensivas, pois não se exteriorizam de forma manifesta que uma pessoa de conhecimento mediano poderá alegar ignorância e desinformação.

L – Cobertura para os seguintes procedimentos considerados especiais, mesmo quando prestados ambulatoriamente, cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada em nível de internação hospitalar.

- a) hemodiálise e diálise peritoneal - CAPD;
- b) quimioterapia oncológica ambulatorial;
- c) procedimentos radioterápicos previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS vigente à época do evento;
- d) hemoterapia;
- e) nutrição parenteral ou enteral;
- f) procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS vigente à época do evento;
- g) embolizações previstas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS – 1º 33610-6 vigente à época do evento;
- h) radiologia intervencionista;
- i) exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos;
- j) procedimentos reeducação e reabilitação física previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS vigente à época do evento.

Analisando a cláusula acima, percebemos que o consumidor/contratante não compreendeu os termos técnicos, por exemplo, *diálise peritoneal*, *nutrição parenteral ou enteral*, *hemoterapia*, *embolizações*, e, sobretudo, as informações constantes no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS – Nº 33610-6. No que alude à clareza e precisão das informações nas relações contratuais, seja no âmbito jurídico, consumerista ou civil, concordamos com os argumentos de Nelson Nery Júnior (2007: 554-555):

Deve-se evitar, tanto quanto possível, a utilização de *termos linguísticos muito elevados, expressões técnicas não usuais e palavras em outros idiomas*. Os termos técnicos de conhecimento do homem médio leigo, as palavras estrangeiras que já estejam no domínio popular do homem mediano podem, em tese, ser empregadas na redação de um contrato de consumo, atendidas as peculiaridades do caso concreto, bem como do universo da massa a ser atingida como aderente no contrato de adesão. Se este tem como *alvo pessoas de baixa renda e analfabetas em sua maioria, por exemplo, palavras difíceis, termos técnicos e palavras estrangeiras não deverão, por cautela, ser utilizadas no formulário*. [...]. É preciso que

também o sentido das cláusulas seja claro e de fácil compreensão. [...]. Sendo o consumidor pessoa de nível universitário, normalmente terá maior facilidade de entendimento do conteúdo de determinada cláusula contratual do que o consumidor com instrução primária sem domínio razoável da língua portuguesa. (destacamos)

### **O Acesso ao CDC:**

No Rio de Janeiro, em 2004, foi promulgada a Lei nº 4311, de 29 de abril de 2004, determinando que os estabelecimentos comerciais deviam disponibilizar o CDC em local acessível e visível aos consumidores. Seis anos depois, em 20 de julho de 2010, foi promulgada a Lei Federal nº 12.291, tornando obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

Art. 1º. São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Tendo em vista os aspectos legais e linguísticos, questionamos: em um país onde a desigualdade socioeconômica e os índices alarmantes de analfabetismo, que tornam o consumidor hipervulnerável, a acessibilidade ao CDC permitirá ao consumidor a defesa e a efetivação de seus direitos?

Apesar de a linguagem jurídica ser um complexo intralinguístico que consiste na variedade dentro da própria língua, o Direito, em algumas circunstâncias, apresenta um alto grau de complexidade no que se refere à linguagem, constituindo um entrave para o acesso à justiça e defesa dos direitos dos cidadãos comuns. Melo Filho postula que “o hermetismo da linguagem jurídica é sintomático, pois o Direito, por ser uma ciência, é investido de um método próprio que requer a configuração de um vocabulário técnico, não facilmente apreendido pelo homem comum” (Melo Filho, 2006).

Um cidadão comum, de posse do CDC, terá condições de interpretar a norma, contrapor a prática abusiva do fornecedor ou restariam mais dúvidas? Retomando o caso da cláusula contratual já analisada, com o consumidor contratante poderá contestar alguma situação do contrato que trate da *diálise peritoneal*, se ele não sabe que a *diálise peritoneal* é um processo de depuração sanguínea? Como o consumidor saberá que o problema apresentado por um produto adquirido é um *vício* ou *defeito*?

Tais questionamentos mostram que um documento elaborado com vocabulário inadequado, estrutura de texto de difícil compreensão [...] pode por si só gerar um constrangimento pela sua dificuldade de acesso e entendimento (Goldim, 2002: 89).

Sabemos que os termos técnicos citados, quando empregados em interação com profissionais da área, não causam estranhamento, mas, utilizados em diálogos com cidadãos alheios à área, não haverá entendimento, e sim dúvidas e constrangimento linguístico.

Certamente haverá mais dúvidas que respostas, haja vista a interpretação de uma norma jurídica exigir conhecimentos técnicos e não somente linguísticos. O acesso ao CDC, em parte, proporcionará mais dúvidas ao consumidor. Prescreve o Inciso XXXII do Artigo 5º da CF/88 que é dever de o Estado promover a defesa do Consumidor. Nesse caso, defesa não é sinônimo de acesso. A linguagem jurídica, por ser técnica e hermética, dificulta o acesso do cidadão comum à Justiça. Nem sempre o cidadão comum tem o conhecimento jurídico. Se tivesse tal conhecimento, não contrataria um advogado.

Sintetizamos a situação, retomando Neiva (2010: 32): “De nada adianta ter um Código de Defesa do Consumidor em cada estabelecimento comercial, se os consumidores não estão familiarizados com a linguagem técnico-jurídica”, e o próprio Código está escrito em uma linguagem técnico-jurídica.

## **O CELULAR DO CARPINTEIRO: A vulnerabilidade linguística nas relações jurídico-consumeristas**

### **Retomando e contextualizando o caso:**

Um carpinteiro<sup>3</sup>, leigo em matéria das novas tecnologias, sobretudo, na telefonia móvel, comprou um aparelho celular Siemens A52 em uma loja localizada na cidade de Conceição do Coité (BA). Em pouco de tempo de vida útil, o aparelho apresentou um problema, ficando impossibilitado de efetuar ligações. O carpinteiro levou o aparelho à assistência técnica. Consertado, dias depois, o celular não funcionava mais. O carpinteiro dirigiu-se à loja a fim de fazer um acordo, mas não logrou êxito. Diante das circunstâncias, ingressa com uma queixa no Juizado de Defesa do Consumidor da Cidade. O Carpinteiro, apesar de ter recebido o manual de instruções de uso acerca do aparelho celular e a garantia, não entendia o que nele estava escrito. Argumentou na loja onde efetuara a compra que o aparelho estava sem funcionar. Por isso, estava impossibilitado de manter contato com seus clientes. Na audiência, não houve acordo. Os advogados da empresa alegaram que “o aparelho teve contato com líquido ou umidade excessiva, o que ensejou oxidação da placa do celular, fato este que obsta os efeitos da garantia” (fls. 20). Nesse caso, o problema teria sido causado devido ao mau uso do aparelho pelo carpinteiro, portanto, não era vício do produto.

Durante a audiência, o carpinteiro se esforçava para entender o que estava acontecendo. Perguntava ao juiz o significado de cada ato processual, tendo em vista que se encontrava desassistido de advogado, e as empresas estavam representadas por prepostos e advogados. À medida que os fatos iam sucedendo, o juiz explicava-lhe a situação. A insegurança e o desconhecimento acerca dos fatos por parte do carpinteiro aumentavam. Os advogados da empresa suscitaram preliminares processuais, evocando brocardos latinos, por exemplo, *allegatio et non probatio quasi non allegatio* (alegar e não provar é quase não alegar) Neiva (2010: 31). Depois de tudo cumprido, pode a Secretaria guardar bem guardado o processo! (Neiva, 2005: 42-43). Os advogados argumentaram que a empresa veicula informações no site e nos manuais de instrução as ideais condições de uso (fls. 24). O carpinteiro, devido à sua situação sociocultural, nunca teve acesso a site e a manuais redigidos em linguagem técnica e inacessível a um cidadão comum.

O CDC prevê o princípio da informação. Diz o dispositivo legal:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...].

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

As informações, como já vimos, devem ser claras e precisas e adequadas ao nível sociocultural do consumidor. Não havendo clareza e precisão nas informações, haverá uma violação ao princípio da vulnerabilidade do consumidor. Por isso, o CDC facilita a inversão do ônus da prova:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (grifamos).

Assiste ao fornecedor provar que prestou todos os esclarecimentos necessários ao consumidor, e o problema advindo do produto/serviço foi causado pelo consumidor. O consumidor tem a vulnerabilidade fática a seu favor, pois quem detém as informações sobre a fabricação e as condições de uso do produto é o fornecedor, e a este cabe o dever de informar.

Esse dever é acentuado na relação de consumo, que é regida pela regra *caveat prae-bitor* (acautele-se fornecedor), impondo ao fornecedor uma obrigação de esclarecer, com precisão e clareza, o consumidor, sob pena de desfazimento do negócio ou de responsabilização objetiva por eventual dano causado. No sistema jurídico liberal, a regra é aplicada inversamente, *caveat emptor* (acautele-se comprador), atribuindo-lhe o ônus de buscar as informações necessárias sobre o negócio jurídico que pretende celebrar (Tomasetti Júnior, 1992: 58).

Em entrevista concedida ao *Jornal Tribuna do Magistrado* (ano 4, nº 15 – out/nov/2006), Gerivaldo Alves Neiva, juiz da causa, argumentou:

Com muita paciência, fui explicando ao autor o significado de cada palavra e as fases processuais de uma ação daquela natureza em Juizado de Defesa do Consumidor, ou seja, traduzindo o “juridiquês” para uma linguagem que pudesse ser entendida por um carpinteiro. No final, senti necessidade de proferir uma sentença com linguagem que o autor, homem simples e de pouca leitura, pudesse ler e compreender.

Sendo o Direito a regulamentação das diferentes situações fáticas e relações travadas na sociedade, há a necessidade de uma linguagem simplificada. Afinal, o Direito foi feito para o homem, como mostra a *sentença do Carpinteiro* prolatada em uma linguagem acessível ao consumidor, uma vez que o magistrado entendeu e compreendeu a linguagem do cidadão comum:

Por fim, Seu Gregório, a Justiça vai dizer a assistência técnica, como de fato está dizendo, que seu papel é consertar com competência os aparelhos que apresentarem **defeito** e que, por enquanto, não lhe deve nada.

À Justiça ninguém vai **pagar nada**. Sua obrigação é fazer Justiça!

A Secretaria vai mandar uma cópia para todos. Como não temos Jornal próprio para publicar, mande pelo correio ou por Oficial de Justiça.

**Se alguém não ficou satisfeito** e quiser **recorrer**, fique ciente que agora a Justiça vai cobrar.

Depois de tudo cumprido, pode a Secretaria **guardar bem guardado** o processo!

Os termos destacados usados no lastro da sentença mostram a preocupação de o magistrado julgar o mérito usando uma linguagem simplificada e acessível à parte vulnerável da relação jurídico-consumerista. Observe que há o conhecimento da linguagem técnico-científica por parte do Magistrado, mas o carpinteiro não domina o léxico jurídico. Por isso, a necessidade de simplificar a linguagem recorrendo a uma “tradução”. Exemplos:

- a) O magistrado usou *vício* em vez de *defeito*, pois o carpinteiro não sabia, à luz do CDC, diferenciar o sentido jurídico de tais termos;

- b) *Pagar nada*: corresponde aos termos custas processuais e honorários advocatícios;
- c) *Se alguém não ficou satisfeito* e quiser *recorrer*, ou seja, irresignado com a decisão, procede-se à interposição do recurso, uma vez que, para o cidadão comum, recurso tem outra acepção semântica;
- d) *Guardar bem guardado* o processo: significa, na terminologia processual, arquivar, extinguir-se o processo com a resolução do mérito.

Por questões de domínio e opressão, o fornecedor (representado por advogados) usou uma linguagem distante do mundo do carpinteiro. As marcas da linguagem jurídica caracterizam um discurso normativo e um discurso à distância. Este, por ser um monólogo, distante de seu destinatário (o povo), e aquele por exercer a imperatividade e a generalidade da lei (Dias e Silva, 2010: 57).

A linguagem jurídica é compreensível para aqueles que estão inseridos no contexto. Com o cidadão comum, o profissional do Direito deve interagir de forma breve e incisiva, prevalecendo, portanto, o essencial daquilo que se almeja expor, como diz o brocardo latino *non multa, sed multum* (não muitas palavras, mas o muito significativo). Na relação jurídico-consumerista, há um sujeito que, linguisticamente, é vulnerável. Assim, o uso excessivo dos termos técnicos propiciará uma linguagem, não como instrumento da socialização do conhecimento, mas um instrumento de poder que afasta do debate aqueles que não têm conhecimento para decodificá-la.

Em relação ao *celular do carpinteiro*, concluímos que, durante as audiências, o consumidor/carpinteiro não se defendeu, tampouco contestara as alegações do advogado da empresa por não conhecer os meandros da lei e não dominar a linguagem técnica presente nos manuais. Encontrava-se, portanto, o carpinteiro em desvantagem linguística diante da Lei. Por essa razão, e considerando a vulnerabilidade linguística do consumidor e, como o fornecedor não provou que a culpa do problema no celular foi de terceiros e exclusiva do consumidor, conforme prevê a doutrina consumerista, a demanda foi resolvida em favor do carpinteiro.

### **A sentença do processo do carpinteiro**

Tramitado o processo em tela, o juiz não prolatou a sentença ao término da audiência como de costume. “Prometi ao autor – um carpinteiro – que a escreveria de forma que ele pudesse entender tudo o que havia passado naquela audiência” (Neiva, 2010: 31).

Nas audiências jurídico-consumeristas, determina o Artigo 2º da Lei nº 9099/95 a predominância dos seguintes princípios: *oralidade, informalidade, simplicidade, celeridade e economia processual*. Dentre esses princípios, destacamos, para este trabalho, os princípios da oralidade e da simplicidade. O princípio da oralidade possibilita uma interação entre o juiz e as partes. Segundo esse princípio, há o predomínio da língua falada, uso de um vocabulário simplificado, evitando-se o emprego excessivo de termos técnicos, arcaicos e complicados que dificultam a comunicação entre os sujeitos que não estão inseridos no contexto jurídico. O princípio da simplicidade prima pela dispensa de alguns requisitos formais, desde que não acarrete prejuízo aos sujeitos da relação, já que há casos em que eles podem demandar em juízo desassistidos de advogados. Esses dois princípios se inserem em um princípio não conhecido pela doutrina, o **Princípio Linguístico**, que objetiva o uso de uma linguagem mais acessível, possibilitando a interação das partes na relação processual, propiciando o acesso à justiça àqueles que recorrem ao Poder Judiciário.

Como o processo tramitou no Juizado Especial, atendendo a esses princípios, o Juiz prolatou uma sentença em uma linguagem simples, informal e acessível ao autor da ação. O Carpinteiro não compreenderia os termos técnicos. Destacamos que a terminologia jurídica não foi abolida do texto da sentença. Ao contrário foram “traduzidos”. O Magistrado, ao usar um termo técnico, logo, explicava-o, como destacamos no fragmento mediante o uso da expressão *quer dizer*, para que tais termos fossem compreendidos pelo carpinteiro. Transcrevemos *in verbis*:

Por último, Seu Gregório, os Doutores advogados vão dizer que o Juiz decidiu “*extra petita*”, quer dizer, mais do que o Senhor pediu e também que a decisão não preenche os requisitos legais. Não se incomode. Na verdade, para ser mais justa, deveria também condenar na indenização pelo *dano moral*, quer dizer, a vergonha que o senhor sentiu, e no *lucro cessante*, quer dizer, pagar o que o Senhor deixou de ganhar. (Neiva, 2005: 43)

Para Neiva, sem compreensão da realidade do país, o juiz será sempre um “tecno-juiz”, ao invés de um agente público com poderes para solucionar os conflitos sociais (Neiva, 2006). A solução dos conflitos só ocorrerá quando houver a interação que se dá *na e pela* linguagem ao alcance do sujeito mais fraco da relação. Essa é a concepção de linguagem simplificada nas relações jurídico-consumeristas. Por isso, argumenta Neiva:

Com muita paciência, fui explicando ao autor o significado de cada palavra e as fases processuais de uma ação daquela natureza em Juizado de Defesa do Consumidor, ou seja, traduzindo o “juridiquês” para uma linguagem que pudesse ser entendida por um carpinteiro. No final, senti necessidade de proferir uma sentença com linguagem que o autor, homem simples e de pouca leitura, pudesse ler e compreender. (Neiva, 2006)

Nas palavras de Warat (1995: 14-15), “a castração da linguagem é um modo de fechar nossos olhos, pelo favor ao distinto, a tudo que não é conjuntamente verossímil e consagrado culturalmente”.

### **As contribuições práticas da pesquisa linguística para o mundo jurídico**

O principal instrumento de que o profissional do Direito dispõe para se comunicar é a linguagem, seu único recurso para concretizar seu conhecimento, administrar a Justiça e interagir com os demais profissionais da área e com seus clientes no contexto jurídico. “No Direito, a linguagem estabelece relações entre pessoas e grupos sociais, faz emergir e desaparecer entidades, concede e usurpa a liberdade, absolve e condena réus” (Colares, 2010: 10). Assim, Direito e linguagem mantêm uma relação direta. Graças à linguagem, o Direito se materializa efetivamente. Por essa razão, Calmon de Passos (2001: 63-64) defendeu: “Dissociar o Direito da Linguagem será privá-lo de sua própria existência, porque, ontologicamente, ele é linguagem e somente linguagem”.

Por intermédio da linguagem, os grupos sociais se comunicam, considerando suas especificidades sociolinguísticas. O Direito tem sua linguagem própria definida pelos aspectos sintáticos, semânticos, discursivos e pragmáticos que, com o passar do tempo, sofreu mutações, devido às transformações histórico-políticas por que a sociedade passou. A linguagem do Direito nasceu da necessidade do povo. Por isso, tem uma relação direta com a linguagem comum. O profissional do Direito deve conhecer a língua na sua visão multifacetada a fim de melhor aplicar e dizer o direito. Uma linguagem rebuscada e distante de seus receptores “estabelece uma barreira invisível entre os detentores do

poder e o povo” (Consenza, 2017: 4). Como a linguagem jurídica é uma barreira que se para a classe jurídica das pessoas que nela não estão inseridas, o uso de uma linguagem hermética, permeada de expressões latinas, arcaicas, rebuscada e cristalizada no âmbito do Judiciário, faz da comunicação jurídica um instrumento de dominação que mantém o cidadão comum à distância de sua compreensão para melhor dominá-lo. “Uma linguagem de difícil compreensão coloca o cidadão comum numa posição de desconhecimento frente a situações que dizem respeito a seu cotidiano [...]” (Pires, 2010: 27).

O uso de termos rebuscados nem sempre confere ao jurista competência no exercício profissional porque “a linguagem jurídica de hoje não é a mesma do século passado, precisamente porque a ciência do Direito já se encontra perfeitamente modificada” (Cione, 1994: 53).

No Direito, a pesquisa linguística consiste em explicar e descrever a estrutura e funcionamento dos textos jurídicos aplicados em diferentes situações de uso, desmitificando, dessa forma, o Direito como se fosse único em todas as circunstâncias. “Há uma verdadeira dificuldade de compreensão de termos jurídicos pela população geral, e esta limitação concerne também às normas fundamentais do exercício da cidadania”(Pereira, 2001: 97).

Ante o exposto, as pesquisas linguísticas aplicadas ao Direito contribuem para a interação nos contextos jurídicos porque:

- I) Permitem compreender a ambiguidade, a vagueza semântica e a textura aberta de alguns termos empregados no discurso jurídico;
- II) Enfocam o estudo da linguagem jurídica nos diversos campos do conhecimento, tais como Semiótica, Semântica Argumentativa, Análise Crítica do Discurso, Sociolinguística, Terminologia, Lexicologia e outros;
- III) Reconhecem que os termos técnicos devem ser mantidos porque apresentam significado específico, por exemplo, *de cuius*, *habeas corpus*, enquanto os termos rebuscados, arcaísmos devem ser substituídos por termos mais simples sem alterar lhes o sentido no contexto jurídico;
- IV) Integram a Sintaxe, a Semântica e a Pragmática para melhor interpretar e compreender as relações discursivas no Direito;
- V) Oportunizam ao profissional do Direito o conhecimento amplo das palavras e seu sentido para construir uma interpretação coerente dos fatos jurídicos;
- VI) Relacionam os conhecimentos linguísticos e jurídicos para melhor compreender a norma jurídica;
- VII) Conhecem uma linguagem mais acessível ao cidadão comum, oportunizando-lhe o acesso à cidadania;
- VIII) Evitam o uso excessivo e obcecado da linguagem técnica, arcaica e, às vezes, fora do contexto discursivo. “No Brasil, há a necessidade de um movimento Português Acessível para driblar-se os extremos do juridiquês” (Coulthard, 2014: 332);
- IX) Preenchem as lacunas que a leitura descontextualizada do texto jurídico propicia ao cidadão comum, sobretudo quando se encontra em contextos de vulnerabilidade onde preponderam o léxico e as formalidades da justiça e do direito;
- X) Propõem ao cientista do Direito uma formação e atuação profissional com enfoque no linguístico e no jurídico em que a sintaxe, a semântica e a pragmática explicarão a complexidade dos textos veiculados no campo do Direito.

## **A Desvantagem Linguística perante a Lei: o que dizem os juristas?**

Demonstrar poder pelo domínio da língua é uma estratégia comum que os operadores do Direito adotam na atividade profissional. Empregar uma linguagem fechada, às vezes incompreensível, não contribui para possibilitar o acesso do cidadão comum à justiça. Os termos técnicos são interpretados facilmente pelos profissionais da área jurídica.

Em 2005, a Associação dos Magistrados do Brasil (AMB) implantou a Campanha pela Simplificação da Linguagem Jurídica, objetivando que as decisões judiciais sejam proferidas em uma linguagem acessível às partes. A campanha não visava à transformação da linguagem jurídica em uma linguagem informal, e sim a uma linguagem acessível ao jurisdicionado. Usar a linguagem formal não significa necessariamente empregar termos técnicos em excesso, pois uma linguagem técnica, rebuscada e inacessível contraria os princípios constitucionais do acesso à Justiça e da informação como direito fundamental à cidadania. Dessa forma, a linguagem técnica impossibilita o acesso à justiça, constituindo um “arame farpado mais poderoso para bloquear o acesso ao poder” (Gnerre, 1994: 22).

Ellen Gracie Northfleet, quando ministra do Supremo Tribunal Federal, argumentando sobre a função descritiva da linguagem jurídica das decisões que se dirigem ao cidadão comum, defendeu que:

A sentença seja compreensível a quem apresentou a demanda e se enderece às partes em litígio. A decisão deve ter caráter esclarecedor e didático. Destinatário de nosso trabalho é o cidadão jurisdicionado, não as academias jurídicas, as publicações especializadas ou as instâncias superiores. Nada deve ser mais claro e acessível do que uma decisão judicial bem fundamentada. (Northfleet, 2006)

Fátima Nancy Andrighi corrobora com o argumento supra ao dizer que “[...] as decisões judiciais têm como destinatário e como razão de ser o povo. É dever de todos os juristas, portanto, tornar acessível o direito não apenas ao homem de ciência, mas, acima de tudo, ao mais simples cidadão” (Andrighi, 2005).

Considerando que a defesa do consumidor é um direito fundamental, cabe ao Estado possibilitar o acesso do cidadão comum, respeitando a sua variação linguística, haja vista a sua condição socioeconômico-cultural, faixa etária, contexto discursivo. Ao mesmo tempo em que o Estado possibilita ao cidadão comum a capacidade postulatória, a exemplo do Juizado Especial regulado pelos princípios da oralidade, formalidade e simplicidade, o Poder Judiciário deve propor condições em que o cidadão comum possa interagir nos contextos jurídicos usando a sua própria linguagem.

Considerando a relação jurídico-consumerista do celular do carpinteiro, a desvantagem linguística perante a lei decorre de quatro problemas:

**1. A Linguagem do Código:** permeado de palavras rebuscadas e distantes do destinatário da lei, que é o cidadão. Na verdade, trata-se de uma metalinguagem jurídica. Para Capella (1968), a linguagem da lei se caracteriza por várias linguagens: a *normativista* (texto legal ou proposições normativas), a *não normativa* ou *metalinguística* (definições de expressões) e a dos *juristas* (definições elaboradas pelos profissionais do Direito). Em contrapartida, Carrio (1971) define que a linguagem jurídica é uma linguagem natural que está sujeita a problemas como ambiguidade, vaguidade e vaguidade potencial, ou textura aberta. Sendo impossível, o falante prevê todas as ocorrências semânticas de uma palavra (Mozdzinski, 2010: 98).

**2. A Linguagem do vendedor referente ao produto:** uso de termos técnico-científicos que não fazem parte do léxico do consumidor. Destacamos também a linguagem empregada nos manuais de garantia, contratos e outros textos que tratam do produto.

**3. A Linguagem usada no Tribunal pelos profissionais do Direito:** muitos juristas, nos Tribunais, em cujos discursos usam termos arcaicos, rebuscados, que dificultam a comunicação até mesmo entre aqueles que militam no Direito.

**4. A Linguagem escrita dos diversos textos jurídicos:** Muitos textos apresentam estruturas “prontas”. Às vezes, os profissionais do Direito apenas adaptam tais textos à demanda, sem observar se determinados jargões se ajustam àquela situação de fato e de direito. No processo “do carpinteiro”, observamos que o preposto da empresa empregou a expressão *vício redibitório* (terminologia do Código Civil), uma vez que a doutrina consumerista trata de vício *aparente* ou *oculto*.

### Considerações finais

Reconhecer que o consumidor encontra-se em desvantagem linguística perante a lei ou decorrente do estado de vulnerabilidade inerente à condição de ser consumidor é o passo inicial para empreender a construção de uma sociedade pautada na dignidade da pessoa humana (Constituição Federal, Artigo 1º, III).

Na *lide*, geralmente existe uma parte leiga em se tratando de matéria jurídica. Não estamos querendo reduzir uma audiência ou uma peça jurídica a um discurso vulgar, chula, permeado de gírias ou calão. Ao contrário, estamos defendendo uma linguagem formal e acessível ao cidadão comum para que, em situações concretas, seu direito não se torne abstrato. É importante que os textos orais ou escritos veiculados no contexto jurídico estejam de acordo com a situação sociocultural do consumidor, sobretudo no Juizado de Defesa do Consumidor, onde pode haver o *jus postulandi* sem a presença do advogado. Destacamos que não estamos defendendo a exclusão dos termos técnicos nem a vulgarização da linguagem. A terminologia jurídica deve existir, sim, e sendo usada em uma linguagem simples não impacta a compreensão do texto por parte do jurisdicionado. Na verdade, devem ser evitados o pedantismo linguístico e os arcaísmos. Temos a certeza de que os termos técnicos devem ser mantidos na interação entre os pares. Qual seria o entendimento de um cidadão que, chegando a um Juizado de Defesa do Consumidor para exercer seu direito de petição, recebesse a resposta: seu direito entrou em *decadência*? Ou se, em uma audiência, o Magistrado dissesse que o consumidor deve mostrar o *nexo causal* entre o defeito do produto e o dano alegado? E ainda se, em outra situação, o advogado dissesse ao consumidor: o senhor tem, a seu favor, a *inversão do ônus da prova*? Qual seria o sentido, para o consumidor, das expressões destacadas, entre tantos termos empregados na esfera jurídica? Concordamos com Collaço: “Pelo menos nas comunicações processuais e nas decisões, a linguagem precisa ser do entendimento de todos”.

Andrade (2014), durante o IV Seminário Internacional de Direito do Consumidor – Gramado (RS), defendeu a seguinte tese: “Nas decisões Judiciais que envolvam as relações de consumo, deve ser considerada a vulnerabilidade linguística do consumidor na interpretação da norma legal” (Andrade, 2014).

Em alguns contextos, os profissionais do Direito, influenciados pela perfeição, ao dizer o direito, esquecem que o objetivo da jurisdição é dizer o direito: *Jus* (direito) +

*dicção*: (dizer). O acesso à Justiça deve, em primeiro plano, acontecer pela linguagem para compreender a situação que está sendo tratada. Isso ocorrerá quando houver a interação entre os interlocutores *na* e *pela* linguagem. Se a parte, recorrendo ao Judiciário, não entender o que lhe é transmitido, esse acesso não será eficiente.

O desconhecimento da linguagem jurídica oportuniza uma fragilização ao consumidor, que, sem o domínio da linguagem específica, ficará à margem do contexto discursivo, e conseqüentemente encontrará dificuldades na interação e defesa e conhecimento de seus direitos. Nesse sentido, a linguagem jurídica bloqueia o acesso do cidadão à justiça e aos seus direitos, caracterizando, portanto, uma desvantagem linguística perante a Lei.

Vivemos em um Estado Democrático de Direito que prima pela construção de uma sociedade livre, justa e fraterna, permeada pelos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, isonomia e outros. Acreditamos, portanto, que os ditames de uma sociedade fraterna iniciam-se nas relações sociais em que o cidadão possa agir e interagir no contexto onde se encontra. Essa ação/interação dá-se mediante a linguagem. Por vivermos em um Estado Democrático de Direito, defendemos que a democracia tome a linguagem como ponto de partida.

## Notes

<sup>1</sup>Kennedy, J. F., Special message to congress on protecting consumer interest. Presidential Library and Museum. Disponível em: <http://www.jfklibrary.org/Asset-Viewer/Archives/JFKPOF-037-028.aspx>. Acesso em: 02-07-2019.

<sup>2</sup>Os autores usam o termo *Nova Classe Média*, referindo-se à Classe C, classificação dada a partir do Chamado Critério Brasil (Critério de Classificação Econômica) fornecido pela Associação de Empresas (Aesp). O Critério Brasil analisa o poder de compra dos indivíduos e das famílias urbanas, distribuindo-os por classes econômicas (A1, A2, B1, B2, C, D, E), levando em conta a posse de bens de consumo duráveis e serviços, considerando também a educação de chefe do domicílio.

<sup>3</sup>Retomamos essa expressão da sentença do processo JPC-DC-TAT 00737/05, intitulada a sentença “o celular do carpinteiro”.

## Processos analisados

Bahia. Juizado Especial Cível de Defesa do Consumidor. **Processo JPCDC-TAT – 00737/05**, Jose Gregório Pinto e Lojas Insinuanes, BENQ Eletrônicas Ltda., SIEMES S/A, STARCELL Computadores e Celulares, 11 de julho de 2005.

Rio de Janeiro. Tribunal de Justiça. **Ação Civil Pública com Pedido de Liminar**, Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, *Laboratório Merck Sharp e Dohme*, 08 de dezembro de 2003.

## Doutrina/legislação consultada

Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: promulgada em 05 de outubro de 1988: atualizada até a Emenda Constitucional nº 99, de 15 de dezembro de 2017. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso: 2019-01-10.

Brasil. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9099.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm). Acesso: 2019-02-12.

Brasil (2016). Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva.

Brasil. Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010. Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm). Acesso: 2019-01-10.

Rio de Janeiro. Lei nº 4311, de 29 de abril de 2004. Obriga os estabelecimentos comerciais situados no Estado do Rio de Janeiro a possuírem em local acessível e visível aos consumidores o código de defesa do consumidor. Disponível em: <https://gov-rj.jusbrasil.com.br/legislacao>. Acesso: 2019-02-10. Foz de Iguaçu (PR). Decreto nº 14235 de 25 de fevereiro de 2002. Aprova o regimento interno da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON de Foz do Iguaçu. Disponível em: <https://cm-foz-do-iguacu.jusbrasil.com.br>. Acesso: 2019-02-20.

Brasil. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 586316/MG, de 17 de abril de 2007. Relator: Ministro Herman Benjamin. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, 19 mar. 2009. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?id=916503>. Acesso: 2019-02-10.

Brasil. Câmara dos Deputados. PROJETO DE LEI nº 7448 /06. Altera o artigo 458 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.camara.leg.br>. Acesso: 2019-02-17.

Organização das Nações Unidas. Resolução nº 39/248: A Proteção Internacional do Consumidor. (1985) Disponível em: <http://nacoesunidas.org/onu>. Acesso: 2019-02-18.

### **Outros documentos analisados**

Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS. Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/images/stories/>. Acesso 2019-02-13.

Losartana Potássica – Medley. Farm. Resp: Dra. Tatiana de Campos. CRF-SP nº 29.482. Disponível em: <http://www4.anvisa.gov.br/bularioeletronico/>. Acesso: 2019-02-20.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Analfabetismo cai em 2017, mas segue acima da meta para 2015. Disponível em <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br>. Acesso: 2019-02-18.

Samsung. Guia Rápido. SM G532MT. Homologação ANATEL 041201600953.

Sindimoveis – Rio de Janeiro. Contrato de Compra e Venda (doc.). Disponível em <https://www.sindimoveisrj.org.br/arquivos/>. Acesso: 2019-02-16.

UNIMED. Contrato de Prestação de Serviços Médicos e Hospitalares Empresarial – Ambulatorial, Hospitalar, com Obstetrícia Acomodação Coletiva (Enfermaria) – Registro ANS nº 471.190/14-4. Disponível em: [http://www.acepompeia.com.br/unimed\\_plano\\_cheio.pdf](http://www.acepompeia.com.br/unimed_plano_cheio.pdf). Acesso: 2019-02-10.

### **Referências**

Andrade, T. L. S. (2014). Tese 1 - Nas decisões judiciais que envolvam as relações de consumo, deve ser considerada a vulnerabilidade linguística do consumidor na interpretação da norma legal. In *Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, IV Seminário Internacional de Direito do Consumidor*, Brasília: BRASILCOM.

Andrighi, F. N. (2005). Pela compreensão da justiça.

Arrudão, B. (2005). O juridiquês no banco dos réus. *Revista Língua Portuguesa*, 1(2), 18–23.

- Caldas, G. (1984). *Novo Dicionário de Latim Forense*. São Paulo: EUD.
- Calmon de Passos, J. J. (2001). Instrumentalidade do processo e devido processo legal. *Revista de processo*, 102.
- Capella, J. R. (1968). *El derecho como language*. Barcelona: Ariel.
- Carrio, G. (1971). *Notas sobre derecho y language*. Buenos Aires: Perrot.
- Cione, R. (1994). *O Instrumento da Técnica Jurídica na Prática Forense*. Ribeirão Preto (SP): Legis Summa.
- V. Colares, Org. (2010). *Linguagem & Direito*. Recife: Editora Universitária UFPE.
- Collaço, R. (2005). Campanha pela Simplificação da Linguagem Jurídica.
- Consenza, R. M. d. B. (2017). *As Estratégias da Linguagem Jurídica*. Ribeirão Preto (SP): Funpec.
- Cornu, G. (1990). *Linguistique juridique*. Paris: Monchrestien.
- Coulthard, M. (2014). Linguística Forense: uma entrevista com Malcolm Coulthard. *REVEL*, 12(23).
- Coulthard, M. (2015). Linguagem e Direito: Diálogos e aproximações: uma conversa sobre linguística Forense. In S. B. Silveira, C. S. Abritta e A. T. Vieira, Orgs., *Linguística Aplicada em Contextos Legais*. São Paulo: Paço Editorial, chapter 1, 9–19.
- M. Coulthard, V. Colares e R. Sousa-Silva, Orgs. (2015). *Linguagem e Direito: Os Eixos Temáticos*. Recife: ALIDI.
- Dias, G. d. M. M. e Silva, M. M. A. d. (2010). Aspectos da terminologia jurídica. In V. Colares, Org., *Linguagem e Direito*. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 49–72.
- Divan, L. M. F. e Silveira, S. B. (2015). Os direitos do cidadão em foco: Posicionamentos legais e discursivos no PROCON. In S. B. Silveira, C. S. Abritta e A. T. Vieira, Orgs., *Linguística Aplicada em Contextos Legais*. São Paulo: Paço Editorial, 182–204.
- Filomeno, J. G. B. (2007). *Curso Fundamental de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas.
- Fröhlich, L. (2014). *Tradução Forense: Um Estudo de Cartas Rogatórias e suas Implicações*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Gnerre, M. (1994). *Linguagem, escrita e poder*. São Paulo: Martins Fontes.
- Goldim, J. R. (2002). Bioética e envelhecimento. In E. V. d. Freitas, L. Py, A. L. Neri, F. A. X. Cançado, M. L. Gorzoni e S. M. Da Rocha, Orgs., *Tratado de Geriatria e Gerontologia*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- Grinover, P. A., Benjamin, A. H. d. V. e., Fink, D. R., Filomeno, J. G. B., Watanabe, K., Junior, N. N. e Denari, Z. (2007). *Código de Brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- IBGE, (2018). Analfabetismo cai em 2017, mas segue acima da meta para 2015.
- Marques, C. L. (2016). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- Marques, C. L. e Miragem, B. (2014). *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- Melo Filho, H. (2006). Desemprego estrutural e aspectos críticos do acesso à justiça.
- Moraes, P. V. D. P. (2010). *Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no Contrato na Publicidade nas Demais Práticas Comerciais*. Porto Alegre (RS): Livraria do Advogado.
- Mozdzenski, L. (2010). O papel dos estereótipos jurídicos na divulgação do Direito e da Cidadania: uma abordagem crítica. In V. Colares, Org., *Linguagem e Direito*. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 95–126.

Andrade, T. L. S. - A vulnerabilidade nas relações jurídico-consumeristas  
*Language and Law / Linguagem e Direito*, Vol. 6(1), 2019, p. 101-123

- Neiva, G. (2005). Sentença. In *Processo 0737/2005*. Estado da Bahia: Poder Judiciário – Comarca de Conceição do Coité- Juizado Especial Cível de Defesa do Consumidor, 42–43.
- Neiva, G. A. (2006). Entrevista sobre a sentença do carpinteiro. *Jornal Tribuna do Magistrado*, 15.
- Neiva, G. A. (2010). Juristas, Linguagem e Povo: “Ruídos” na comunicação. *Consulex*, 332, 31–33.
- Netto, S. G. (2005). Juridiquês no Banco dos Réus. *Revista Língua Portuguesa*, Ano I(2).
- Northfleet, E. G. (2006). Discurso de posse da Ministra Ellen Gracie.
- Nunes, L. A. R. (2012). *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva.
- Oliveira, F. L. e Wada, R. M. (2012). O Comportamento da nova classe média brasileira nas relações de consumo. In R. M. Wada e F. L. d. Oliveira, Orgs., *Direito do Consumidor: os 22 anos de vigência do CDC*. Rio de Janeiro: Elsevier, 31–49.
- Pereira, M. H. (2001). *A terminologia jurídica: óbice ao exercício da cidadania?*, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, São José do Rio Preto.
- Pfeiffer, R. (2010). Principais problemas estão em serviços regulados.
- Pires, M. V. (2010). Simplificação da linguagem jurídica: questão técnica ou imperativo ético? Iniciativa da Associação dos Magistrados Brasileiros. *Revista jurídica Consulex*, Ano XIV(332), 26–27.
- Ramos, J. D. A. (2018). Empréstimo consignado: Comarca de Augustinópolis julga mais de 50 ações.
- Robles, G. (2008). *O Direito como Texto: Quatro Estudos de Teoria Comunicacional do Direito*. São Paulo: Editora Manole.
- Tomasetti Júnior, A. (1992). O objetivo de transparência e o regime jurídico dos deveres e riscos de informação nas declarações negociam para consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, 4, 52–90.
- Warat, L. A. (1995). *A ciência jurídica e seus dois maridos*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2 ed.