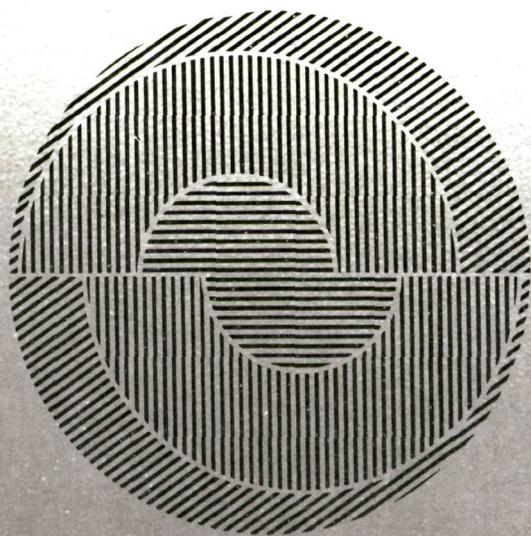


REVISTA DE INFORMAÇÃO LEGISLATIVA



SENADO FEDERAL • SUBSECRETARIA DE EDIÇÕES TÉCNICAS

ABRIL A JUNHO 1990
ANO 27 • NÚMERO 106

As modalidades de contratos de adesão e seu regime jurídico

CARLOS ALBERTO BITTAR

SUMÁRIO

1. Observações preliminares. 2. Contratos de adesão no relacionamento pessoal. 3. Contratos de adesão no relacionamento empresarial: os contratos de massa. 4. Contratos de alienação de bens. 5. Contratos de uso e gozo de direitos sobre bens alheios. 6. Contratos de prestação de serviços. 7. Contratos de conteúdo especial. 8. Contratos associativos. 9. Contratos de transporte. 10. Contratos bancários. 11. Outros contratos.

1. Observações preliminares

Distribuída por entre contratos negociados e de adesão, em escala ascensional dos últimos, a contratação privada reflete ora a dominação da vontade individual por cláusulas pré-dispostas pelo ofertante de bens ou de serviços, como temos anotado⁽¹⁾. De outro lado, a crescente organização, mesmo no plano civil, de sistemas empresariais de fornecimento de serviços os mais variados (desde os de escritórios a oficinas de consertos, com os sofisticados aparatos eletrônicos existentes) vem ampliando esse espectro, de sorte que os contratos diretos entre pessoas físicas vêm perdendo espaço no mundo negocial⁽²⁾.

De fato, como um dos pólos na contratação é empresa, a preservação de seus interesses tem feito com que a técnica contratual se espalhe, em concreto, por entre disposições legais, regulamentares e voluntárias, e estas normalmente pré-determinadas e escritas, seja unilateralmente pela entidade ou empresa do setor, ou de certa atividade, ou por terceiros (profissionais) por elas contratados para esse fim, ou a seu serviço regular.

Trazidos então esses elementos, muitas vezes (ou quase sempre) a leigos, a desproporcionalidade na relação posterior evidencia-se desde logo,

(1) V. nossos trabalhos "O dirigismo econômico e o Direito Contratual" e "Os contratos de adesão e a defesa do consumidor".

(2) No atual estágio do debate, ganha corpo na Europa a questão da exacerbação do valor da indenização, que nos Estados Unidos contribuiu para a sensível melhoria das condições das empresas e da qualidade de seus produtos, embora inúmeros reflexos outros tenham sido detectados (como a quebra de empresa diante do *quantum*, ou seja, do vulto da indenização fixada em concreto). De qualquer sorte, a eficiência da fórmula tem sido defendida pela doutrina como precioso reforço na defesa da sociedade contra os maus produtos ou serviços postos à sua disposição, bem como para sancionamento de ilícitos perpetrados contra direitos fundamentais da pessoa.

dada a inferioridade em que o último se posiciona, dependente sempre de explicações ou de informações técnicas que refogem a seu alcance ou são de difícil compreensão. Com isso, são levados à concretização sem uma plena consciência da carga obrigacional correspondente e, depois, no conflito com a idéia básica — que, de regra, preserva — de honrar o compromisso assumido, pesados e injustos ônus financeiros, ou pessoais, tornam-se conseqüências inevitáveis para o aderente.

A par disso, práticas outras de cunho lesivo têm sido detectadas — e, quando denunciadas ou debatidas, têm sido profligadas pelos organismos próprios — como as chamadas vendas agressivas ou sob impulso; as cobranças vexatórias; as práticas comerciais abusivas; a publicidade enganosa (liminar e subliminar); defeitos ou de produtos ou de serviços; ocultação de informações especiais; revelação de dados pessoais e mesmo atentados à vida e à saúde, afóra a outros aspectos da personalidade do consumidor. Além disso, como verificadas no mercado em geral, outras tantas ações condenáveis o direito projetado aponta e procura prevenir, ou sancionar, através do sistema mencionado (3).

Deter-nos-emos, no entanto, apenas no âmbito contratual e nos limites necessários à compreensão da temática em debate, discutindo modelos em uso e os problemas de maior freqüência na prática, com ênfase especial para as cláusulas abusivas e seu controle, mais como amostragem para o exato entendimento dos termos da problemática em debate.

Versaremos, pelo gênero correspondente — particularizando ademais as espécies de maior uso prático — os principais contratos utilizados no plano comercial privado, depois de breve referência aos civis, pois são aqueles que se situam no âmbito dos contratos chamados *de massa* e que reclamam, pois, a atenção especial dedicada à matéria, nesse momento em que anseia o país por um regime coerente e eficiente de defesa dos consumidores (em que incluímos, não só pessoas físicas comuns, como também profissionais e empresas de menor porte, que adquirem bens de consumo, pela mesma via, como destinatários finais).

Adotaremos a nomenclatura e a compreensão que à matéria imprimimos em nosso livro sobre contratos, detendo-nos mais nos modelos codificados, mas cuidando também de figuras outras, nascidas da prática negocial ou tratadas em leis especiais.

2. *Contratos de adesão no relacionamento pessoal*

Voltando-nos, pois, de início, para os contratos civis, temos a assinalar que, mesmo no relacionamento pessoal — em que ainda se pode observar

(3) Infelizmente, inúmeras práticas lesivas verificam-se em concreto, diante da falta de consideração para com os consumidores que, em certos setores, ou em certas atividades, se observa, máxime através de inclusão, nos contratos de adesão, de cláusulas abusivas, a par de mecanismos outros de obtenção de vantagens indevidas que existem (quanto à qualidade e à quantidade de produtos e quanto a outros itens da relação de consumo).

a influência da vontade individual no mundo negocial —, já é de larga aplicação a contratação mediante adesão.

O disponente estabelece as cláusulas básicas do negócio, define preço e condições ou, mesmo, se vale de modelos e de fórmulas prontas, aceitando os respectivos termos, que depois oferece à adesão do interessado.

Esse fenômeno pode ser observado em relação a, praticamente, todos os contratos possíveis no campo civil, tanto em ajustes entre pessoas físicas, como destas com associações, com cooperativas e com fundações, e sob finalidades as mais variadas, como as de satisfação de necessidades pessoais, de família, de parentes ou de outrem; a preservação ou a recuperação de saúde; a prática de entretenimentos ou de lazer; a consecução de objetivos educacionais, assistenciais, científicos e outros tantos (4).

Destaque-se, nesse passo, os contratos com proprietários de imóveis para residências; com mutuantes, para obtenção de empréstimos; com médicos, para tratamentos de saúde; com engenheiro, para construção ou reforma de residência; com advogado, para defesa de interesses jurídicos; com inúmeros prestadores individuais de serviços, para os fins correspondentes; com instituições educacionais, para estudo regular ou especializado, e assim por diante.

Nesses contratos as partes ainda discutem, sob certos condicionantes, as disposições que regerão suas relações, perfazendo-se o vínculo pelos meios tradicionais escritos, verbais ou tácitos, conforme o caso, podendo haver a interpolação de elementos volitivos de cada qual em sua textura. Mas, de qualquer sorte, é pela conjugação de declarações negociais que se perfaz a contratação, obediente, no mais, às regras próprias aplicáveis à espécie.

Já nos contratos de adesão, as partes ou não se relacionam diretamente, ou dificilmente discutem ou debatem as cláusulas pré-dispostas, de sorte que a manifestação do aderente se reduz à mera emissão da decla-

(4) Conhecida é a classificação da MESSINEO, segundo a função econômica dos contratos, que os divide em: contratos que disciplinam as relações patrimoniais familiares; contratos que favorecem a circulação da riqueza (bens ou serviços), deles resultando transferência de propriedade ou de utilidade singular (ou de gozo), com os contratos de escambo, sob as modalidades: *do ut des* (*daré* a título oneroso, como na compra e venda; troca; renda perpétua; contrato estimatório; contratos de Bolsa e em outros); *do ut facias* (*facere* como núcleo: assim, na locação, na prestação de serviços e em outros); *factio ut facias* (duas obrigações da mesma estrutura, em contratos inominados); e *dare* sem contraprestação (como na doação); contratos de colaboração ou de cooperação (como mandato, comissão, edição e outros); contratos de prevenção de risco e de previdência (seguro, capitalização); contratos de conservação e guarda (custódia, depósito); contratos de prevenção ou solução de controvérsia (transação); contratos de concessão de crédito (empréstimo, financiamento); contratos constitutivos de direito real (penhor, hipoteca). Mas, não exaure essa classificação o elenco possível de fórmulas contratuais, pois inúmeros outros poderiam ser lembrados. No Brasil, é interessante a divisão seguida por JOSÉ DA SILVA PACHECO: "Direitos negociais e contratuais", S. Paulo, Saraiva, 1979, em que versa sobre várias modalidades contratuais.

ração negocial. A diferença está, pois, no fato de que, na contratação negociada, existe a integração volitiva, com a influência de ambas as vontades no contexto da avença, enquanto na por adesão, a aplicação do princípio da autonomia circunscreve-se à mera opção entre contratar, ou não contratar, ou acolher, ou não, o instrumento pré-ordenado de cláusulas contratuais. Há, pois, contrato no sentido técnico, pela convergência de declaração na direção pré-estabelecida, mas não existe reflexo da vontade do aderente em sua textura.

Na celebração em concreto, diferentes formas são possíveis, dentro da liberdade de convenção, salvo os casos de imposição legal: contratos verbais, simbólicos ou escritos e pelos meios próprios a cada espécie. Emissão de títulos de crédito; adoção de formalidades próprias, como as necessárias para a admissão em instituições de ensino (matrículas, testes) e outras; exigências de documentação ou cumprimento de obrigações específicas (como a entrega de bens) podem acompanhar a conclusão do negócio.

Como podem, outrossim, os contratos envolver relacionamentos diretos, ou indiretos, entre pessoas físicas (titular do bem, ou do serviço e adquirente ou retente) e entre pessoas físicas e entidades ou instituições jurídicas, personalizadas, ou não (como consórcios, fundos de participação, cooperativas, condomínios), assume a contratação por adesão real importância nos dias presentes, dada a necessidade de proteção do consumidor, pois diante dele também as entidades civis e profissionais apresentam ora organizações que lhes conferem posição de proeminência.

Assim, mesmo no contato direto entre pessoas físicas, cuidados próprios suscitam a compra e venda de imóveis e de móveis; a locação de bens ou de prédios; o transporte; a prestação de serviços, profissionais ou especializados, diante de questões referentes a vícios nos bens, ou nos serviços, ou de problemas na documentação, ou na situação jurídica do disponente, a par de outras.

As principais questões que preocupam nesse setor — e que nem sempre a reação individual permite solução satisfatória aos utentes ou adquirentes — são as referentes a cláusulas, ou a condições abusivas; a valor; a preço; a reajuste ou a correção de preço; a retomada do bem e suas conseqüências. Em particular, no campo contratual são mais comuns os litígios sobre preços e reajustes; retomada de bem locado; despejo do inquilino; reparação de danos; questões possessórias, ou de propriedade, resolvendo-se pelos mecanismos comuns de reação, judiciais ou extrajudiciais.

3. *Contratos de adesão no relacionamento empresarial: os contratos de massa*

Mas é no relacionamento empresarial — no exercício de atividades organizadas para a produção de bens ou de serviços para o mercado, ou seja, para o consumo do público — que dominam os contratos de adesão.

Nascidos da necessidade de garantir-se os titulares dos bens ou dos serviços oferecidos, quanto ao efetivo cumprimento, pela outra parte, de

sua contraprestação, proliferaram esses contratos por todas as áreas de atuação empresarial, assumindo vulto maior com a expansão econômica alcançada em nosso século⁽⁵⁾.

A conquista de mercados, a realização de resultados, o desenvolvimento da empresa em si e outras tantas metas postas pelos titulares foram sempre as premissas a partir das quais se propagou a contratação mediante adesão, que, a par disso, permite a realização continuada de negócios dentro do dinamismo exigido pelos tempos atuais, e também em conexão com a larga evolução experimentada pela publicidade e por todos os meios de comunicação em geral.

A circulação de riquezas tornou-se mais célere, mas acirrou-se a competição, de modo que, na busca de consumidores, assumiu a publicidade papel de destaque, tornando-se instrumento indispensável e eficiente de afirmação e de expansão empresarial. Assiste-se ora a acentuada disputa de mídia e em todos os veículos existentes, que ainda mais contribui para a estandardização dos contratos, os quais se firmam, na prática, em breves espaços de tempo.

A massificação da produção — que inúmeras conseqüências outras inseriu na vida em sociedade — trouxe, ainda, como correspondente a da comercialização de produtos (ou de serviços) também em massa. Redes de circulação, corredores de escoamento, complexos de distribuição de produtos e de serviços — atualmente com aparatos e com mecanismos de ordem eletrônica, como as caixas: os aparelhos de entretenimento e de lazer; as máquinas de cálculo, de impressão e de criação artística; os visores; os reprodutores de sons, palavras e imagens, e outras tantas — encarregam-se de fazer chegar ao público os bens e serviços oferecidos pelo sistema produtivo, através de técnicas de adesão, por escrito, verbalmente, por meio de gestos, ações ou outros modos de manifestação de vontade negocial.

A colocação desses produtos ou serviços, que pressupõe também enormes capitais e organização complexa e adequada, vem fazendo, de outro lado, com que associações entre empresas interessadas ampliem o respectivo universo de atuação, ultrapassando fronteiras de estados e de continentes, nas denominadas empresas multinacionais, mas vinculadas não societária ou acionariamente, e sim por laços contratuais (contratos associativos, como os de *joint venture*, de distribuição, de concessão, de franquia, de licenciamento e outros). A tônica é, sempre, a da adoção de contratos pré-elaborados pelos detentores da tecnologia, ou do direito correspondente, a que aderem os interessados, também, de regra, organizados empresarialmente, mas com menor porte econômico.

(5) Os contratos de massa são ora a via pela qual se satisfazem necessidades primárias e, mesmo, suplementares da existência humana, reduzidos ou não a documento, e sob modalidades e combinações negociais as mais variadas, como temos anotado. É de ressaltar-se, nesse contexto, a contínua inserção de contratos atípicos ou inominador, dada a farta imaginação do mundo empresarial, sempre na busca de novos meios de obtenção de resultados, tanto na produção, como na colocação de bens ou de serviços à coletividade. A respeito desse fenômeno, V. PEDRO ARRUDA FRANÇA: *Contratos atípicos*, Rio, Forense, 1989.

Assim, de contratos de âmbito industrial, comercial ou rural em geral, tem-se passado a ajustes, em áreas especializadas, como as da informática, da publicidade, das comunicações (televisão, rádio, jornal, revistas, etc.) e outras, em que o denominador comum tem sido o resguardo dos direitos dos disponentes. De avenças impressas para compras efetuadas em grandes lojas de departamentos, a formulários usados em centros de distribuição, e mesmo a *tickets* e a notas simplificadas em supermercados, em *shopping centers* e em outras unidades de vendas, as facilidades decorrentes da própria estrutura montada para a atração do consumidor vem estimulando o surgimento, ou a ampliação, de outros regimes de vendas, como os sob anúncios; por meio de correspondência; por meio de contrato direto, e com técnicas simplificadas de adesão (como assinatura de canhotos destacáveis, de pedidos através de reembolso postal, de formulários simplificados e outros tantos, a par do referido acionamento de máquinas e de aparatos eletrônicos).

Designados genericamente de contratos de massa, esses ajustes destinam-se a propiciar a integração pronta e mediata do interessado à relação jurídica oferecida, para a satisfação de necessidades as mais variadas de sua vida diária, seja no lar, seja no trabalho, seja no lazer, seja no esporte, enfim, em atividades outras normais do homem na sociedade.

Em uma perspectiva comum da vida diária de uma família média, pode-se observar o alcance dos contratos de adesão no mundo negocial presente: dos alimentos servidos à mesa aos remédios necessários; do combustível para o automóvel (ou, quando não do transporte) ao material indispensável à locomoção; do aparato necessário ao exercício de profissão, ou de trabalho, ao sistema de repouso, ou de lazer, todos os bens e os serviços são obtidos nas redes de produção e de distribuição existentes nos centros urbanos, através de contratos de adesão. Assim, nas compras em lojas, em armazéns, em supermercados, em *shopping centers* e na fruição de serviços em escritórios e em oficinas ou em centros próprios (como clínicas, institutos, hospitais); na prática de esportes e de lazer, na fruição de diversões públicas, em locais, estabelecimentos em centros próprios (como clubes, associações, empresas e centros de diversões, de ginástica, de dança, de teatro, de *shows* artísticos e outros); no transporte em geral, por ar, por terra e por mar, pelos meios possíveis (tanto de pessoas, como de coisas).

No perfazimento do ajuste, simbólica, tácita ou expressamente, manifesta-se a adesão, como: por via de escrito, público ou privado; de palavra oral; de gesto; de símbolo, ou de atitude, ou de ação da pessoa. No universo citado, podem detectar-se, dentre outras, as seguintes situações: assinatura de instrumento próprio, de formulário, de pedido, de orçamento, de recibo, de contrato, de carnê, de cadastro; emissão de palavra ou de gesto, ou de sinal; adoção de certa conduta (como a de acionamento de botões, ou de teclas; a inserção de cartões magnéticos em máquinas próprias; o ingresso em veículo, ou em plataforma) e outras tantas.

É que, nesse nível de negociação, já se encontra presente a manifestação de vontade do ofertante, pela simples disposição pessoal, ou dos bens ou dos meios de exercício da atividade, cabendo ao consumidor a prática de ações tendentes a caracterizar sua adesão. E com tal naturalidade e, às vezes, instintivamente, se atua no mundo negocial, dentro do ciclo diário de atividades que o homem desempenha, que de modo imperceptível se encontra, a cada momento, envolto em relações contratuais.

Mas a elasticidade dessa observação não encontra limite ou restrição no plano jurídico, pois a existência de contrato se verifica pela simples expressão da vontade de contratar (ou declaração negocial), que move as pessoas a atuar para a aquisição de bens, para a fruição de serviços ou de utilidades disponíveis no seio empresarial, a par de outras operações suscetíveis de realização por intermédio do entrelaçamento jurídico com os atores do cenário empresarial (firmas individuais ou pessoas jurídicas).

Ora, problemas inúmeros povoam esse universo contratual, sejam formais, sejam substanciais, como textos ilegíveis, impressos em letras diminutas; redações confusas ou obscuras; estipulações de condições desequilibradas ou desfavoráveis aos aderentes, ou utentes; excessos de garantia; multas exorbitantes; limitação, exclusão ou transferência de responsabilidades; fixação de sobrepreço; definição de preço consoante critérios de apuração unilateral; exclusão de serviços ou de garantias apregoadas na publicidade e outras. Assim, diferenças de metragem em prédios e em garagens alienados; inexistência de garantias ou de vantagens anunciadas; perda de direitos; imposição de obrigações e de funções; e outros tantos efeitos desagradáveis têm sofrido os consumidores, em razão da ação de disponentes, de fornecedores ou de intermediários sem escrúpulos.

4. *Contratos de alienação de bens*

No âmbito dos contratos de alienação, que são os destinados à transferência de direitos sobre bens disponíveis, a regra é a celebração por meio de adesão. Nesses contratos, em que a transmissão se opera pela tradição ou pelo registro, conforme se trate de bem móvel ou imóvel, a compra e venda é o modelo básico, recebendo regulamentação nos Códigos Comercial e Civil. Desdobra-se, no entanto, a categoria em diferentes modalidades (vendas condicionadas), ou mesmo em contratos mistos (vendas complexas), em que outros negócios jurídicos se imiscuem à figura em questão.

Inúmeros são os modelos disponíveis, como a venda e compra pura e simples; as vendas condicionadas (como a sob amostra; a contento; sob documento; a venda futura, de coisa existente ou a existir; a venda a termo; a sob reserva de domínio); a alienação fiduciária em garantia e outros. Utilizados para venda de bens móveis e semoventes, duráveis ou não, à vista, ou a prazo, esses contratos oferecem-se pré-elaborados, estampando o respectivo contendo, ou por anexo, cláusulas padrões de defesa de interesses do disponente.

Colocados à disposição do aderente (ou do consumidor) em pontos vários de venda (estabelecimentos comerciais; *shoppings*; centros; máquinas próprias em diferentes locais; *stands*; *displays* e outros), permitem a conclusão pronta e imediata do negócio, não possibilitando, muitas vezes, ao interessado análise detida das cláusulas contratuais, ou mesmo das próprias condições e do estado do bem. Somem-se a esse espectro as vendas por meio de correspondência, de anúncios, com ofertas de brindes ou mesmo as denominadas vendas domiciliares, técnicas que o marketing moderno inseriu na circulação de bens, ampliando o campo negocial, mas com sacrifícios à plena conscientização do comprador quanto às reais características do bem e do próprio contrato e de seu alcance.

Dada a extensão dos negócios no campo comercial, é com relação a esse contrato, que mais ampla se apresenta a gama de problemas práticos detectados, formais ou substanciais, com consumidores. A nível puramente contratual, cláusulas abusivas têm sido verificadas nos modelos em uso e sob as modalidades já expostas.

Impõe-se, em nosso entender, a par dos mecanismos individuais de defesa, como o da responsabilidade por vícios, a indenização por danos e outros, a instituição de normas explícitas de declaração de ineficácia — como as do direito projetado — a fim de que não produzam mais efeitos na órbita jurídica tais práticas abusivas, em relação, aliás, a todas as espécies de contratos, de massa, de que discutiremos os de maior incidência.

Especial menção merecem os contratos que ingressam no contexto das vendas complexas (como os de fornecimento e o de assinatura), pois a relação continuada e, normalmente, de prazo indeterminado impõe obrigações especiais ao disponente, dentre as quais a manutenção do estoque e a entrega periódica dos bens. Daí, a necessidade de exame cuidadoso de cláusulas restritivas, ou limitativas, ou de ingerência na atividade do usuário, para ajuste à sistemática exposta.

5. *Contratos de uso e de gozo de direitos sobre bens alheios*

Contratos de uso e de gozo de direitos sobre bens alheios são os que possibilitam a terceiros a fruição de coisas alheias ou de direitos sobre as mesmas, tendo no de locação o modelo básico. O usuário fica com a posse e o gozo do bem, mantendo o titular a posse indireta e o direito de disposição. Inúmeros desdobramentos oferece essa espécie, como a anterior.

Com contratos pré-elaborados — e mediante cláusulas protetivas do interesse do disponente — é que também se desenvolve esse setor, que conta com os contratos de locação de bens infungíveis, coisas ou prédios, de todas as espécies possíveis, e *leasing* ou arrendamento mercantil, em especial quanto a maquinária e a aparelhos eletrônicos, como principais fórmulas jurídicas em uso. Mas, de outro lado, o uso e o gozo de bens incorpóreos — ou intelectuais, estéticos ou utilitários — movimentam outra

gama de contratos, todos especiais, por envolverem as criações elementos de caráter moral (direitos morais de autor, de criador ou de inventor); genericamente, denominados contratos de licenciamento, comportam inúmeras variações e sob regimes legais próprios, no Direito de Autor, no Direito de Propriedade Industrial e no Direito da Informática (quanto ao uso de *software*).

Problemas vários defluem dos relacionamentos nesse setor, seja em razão dos termos do contrato, seja em razão de vícios, ou defeitos dos bens, ou de seu uso; seja em função de assistência técnica e de garantias e outras tantas situações, em que se não assegure ao usuário a tranqüila fruição.

Com isso, também nesse plano merecem ser apontadas e coibidas as práticas abusivas, a par dos instrumentos atuais de defesa individual que a técnica contratual tradicional e a legislação especial propiciam. Exame cauteloso de cláusulas limitativas, ou restritivas, é também de mister, para efeito de valoração concreta e ajuste ao regime protetivo em debate.

6. *Contratos de prestação de serviços*

No gênero prestação de serviços, que, da mesma forma se integra de diferentes figuras ou modalidades, permite-se ao contratante a disposição de força de trabalho, intelectual ou física, de outrem, mediante remuneração. Compreendem a realização de obra final, ou a simples efetivação do serviço, tendo nos contratos de empreitada e de locação de serviços os protótipos, com inúmeras variações.

Em todos os diferentes setores de serviços, a tônica é também a contratação mediante adesão, compreendendo-se extenso elenco — listado, ou não, oficialmente (como para efeito da cobrança do imposto correspondente) — e com ou sem documentação escrita. Pode perfazer-se mediante ação pessoal, entrega da coisa e outros modos de contrato possíveis, cumprindo ao usuário aderir às cláusulas e às condições que o fornecedor estipula, às vezes em regimento ou regulamentos, ou mesmo em normas internas de serviço (assim em hotéis, hospitais, em casas de repouso ou de exercício, em oficinas de consertos de automóveis, de aparelhos eletrônicos, de aparelhos domésticos, etc).

Os problemas mais comuns giram em torno da clausulação prévia e do alcance de regulamentos e de normas internas de serviço. Debates sobre preço, reajustes, quanto a vícios do serviço e outros, também povoam o mundo fático desses ajustes.

Em todas essas situações, há que se pôr em relevo também a necessidade de defesa do aderente; assim, ao lado da proscrição de cláusulas abusivas, devem-se submeter à análise valorativa própria eventuais normas regulamentares ou de ordem interna que se escapem ao limites de autotutela para a exata definição do respectivo espectro.

7. *Contratos de conteúdo especial*

Na regulamentação codificada tradicional, inserem-se ainda contratos que, por ausência de critérios identificadores comuns, são reunidos sob a

epígrafe de “contratos de conteúdo especial”. Desse bloco, destacamos os de seguro, de depósito e de fiança, diante do vulto no uso prático.

Com respeito ao de seguro, que pode ser de pessoas ou de coisas, e sob espécies variadas, em razão do bem visado, tem-se que, no respectivo cenário, se incluem praticamente todas as atividades humanas, empresariais, ou não, bem como diferentes valores, pessoais ou patrimoniais, do contexto dos direitos da pessoa. Indispensável ora como garante da existência e do desenvolvimento normal das potencialidades humanas e, mesmo empresariais, o seguro é praticado em larga escala, inserido no contexto das instituições financeiras e compondo, aliás, os grupos econômicos de maior porte. Submetem-se, ademais, a regime próprio de fiscalização estatal.

Ora, ao lado da extrema complexidade da sistemática da contratação e do funcionamento do esquema indenizatório, inclusive com a modalidade do seguro obrigatório, as dificuldades do consumidor começam com o próprio entendimento do texto do contrato, do cálculo do prêmio, das condições do reembolso pelo implemento do risco e, depois, no próprio preenchimento das formalidades necessárias para o reembolso. Assim, na prática, problemas de interpretação do ajuste e de seu alcance, em especial quanto ao reembolso, são os mais comuns, a par da responsabilidade da seguradora.

Outro contrato de relevo no uso prático é o de depósito, ou de guarda de bens ou de valores, em que alguém entrega a outrem, profissional ou não, coisas próprias para conservação e posterior devolução no estado próprio. O zelo e o cuidado com o bem são elementos básicos dessa figura, a respeito da qual existem contratos próprios, conforme a atividade em que se insira a guarda. Combinado, ainda, com outros serviços, os contratos de guarda ocupam espaço considerável no cenário negocial e seus principais problemas são referentes às condições da guarda e a responsabilidade do depositário quanto à existência, ou não, do bem, ou do valor, de sua deterioração e outras questões desse naipe (como em guarda de valores; depósitos e armazéns; garagens; estacionamentos; etc.)

Por fim, a fiança vem, em vários contratos, propiciando à realização dos negócios visados, como garantia ao credor, submetendo o patrimônio do interessado aos efeitos próprios. Também quanto à sua concessão e aos termos correspondentes, o respectivo universo está sob as mesmas condições já expostas e ora profissionalmente operado.

8. *Contratos associativos*

Contratos associativos são os que se consubstanciam na reunião de pessoas, básicas ou jurídicas para, sob laços, societários ou contratuais, perseguir objetivos comuns, mediante a conjugação de esforços ou de bens. O fim comum identifica e aproxima os interessados, podendo surgir de sua união, ou não, uma pessoa jurídica (com o registro próprio), no primeiro caso, quando objetivo o contrato a constituição de sociedade. Mas essa conjugação pode resumir-se a simples associação entre os interessados, mediante contratos próprios (em que cada unidade mantém personalidade jurídica

própria, como nos contratos de licenciamento, de franquia, de *joint venture*, de concessão mercantil e outros).

É exatamente quanto à vinculação por associação que os contratos por adesão ganham vulto, permitindo, ademais, a natureza dos direitos envolvidos verdadeira ingerência externa na atividade do aderente. As cláusulas são pré-dispostas pelo titular do direito (como de marca, de *know how* e de outros bens intelectuais), o qual impõe as condições do negócio, exigindo em concreto a subsunção do interessado aos mínimos de capital e de organização e impondo-lhe fiscalização direta da atividade para verificação de sua atuação e dos respectivos resultados.

Embora sob uma visão empresarial, as figuras em tela podem compor cláusulas que excedam aos limites do exercício normal da autotutela, facultando, pois, a reação do interessado — empresa de menor porte, quando também destinatária final do produto — como quanto a abusos na exigência de exclusividade ou na submissão a certos parâmetros de ação.

9. *Contratos de transporte*

No âmbito dos transportes, todos os meios adotam a contratação por adesão, com ou sem documento escrito, mediante bilhetes, passagens, *tickets* e outras formas de oferta ao público, por ar, por terra e por mar. São os contratos por força dos quais o transportador se obriga a entregar, em determinado lugar, pessoa ou coisa, nas condições próprias.

Constituindo obrigação de resultado, obrigam o transportador à assunção dos riscos em acidentes, em que é objetiva a responsabilidade. Os contratos, bilhetes e outros elementos — bem como os títulos de crédito suscetíveis de emissão, como conhecimento de transporte, ou de frete, no de bens — têm as cláusulas básicas definidas na legislação em regulamentos e, mesmo, por ação das empresas do setor, cabendo ao interessado acolhê-las, na prática, pelos modos próprios.

Mais comuns nesses campos são as cláusulas excludentes, restritivas ou modificativas de responsabilidade, que os tribunais já declararam inoperantes. Mas as próprias condições da regulamentação e o exercício da atividade têm oferecido azo, ainda, a discussões jurídicas em defesa do consumidor, que se procuram obviar com as normas projetadas.

10. *Contratos bancários*

Na área financeira, e em especial a bancária, também imperam — e exclusivamente — os contratos de adesão em todas as operações, ativas e passivas, desde simples movimentação a investimentos e a complexos esquemas de financiamento, inclusive com emissão de títulos de crédito (financiamento industrial, comercial, rural).

Diferentes contratos existem nesse campo, desde os de abertura de conta-corrente (ou de depósito bancário); de abertura de crédito, ou de financiamento; de provisão de conta-corrente; de prestação de servi-

ços de cobrança de títulos, de guarda de valores, de caixas eletrônicos, de cartões de crédito e outros. Em todos, as cláusulas que vêm impressas em documentos próprios (instrumentos de contratos ou formulários) revelam o rigor das cautelas tomadas pelas entidades do setor na proteção de seus interesses.

Mas algumas cláusulas leoninas têm sido detectadas na prática, em particular quanto a excesso de garantia (cumulação de espécies diferentes, com ônus para o tomador, pessoa física, ou jurídica, ou esta e seus administradores, concomitantemente). A discussão em Juízo tem reduzido a contratação a seus limites próprios, inclusive quanto ao plano da responsabilidade, em que às entidades do setor se impõem os ônus em ações de reparação de dano por descumprimento do dever de vigilância e em interpretação de cláusulas excessivas, na defesa do público, depositante ou investidor.

O dinamismo de atividade vem, aliás, impondo contratação por documentação simplificada e, mesmo por meio de cartões magnéticos e outros aparatos eletrônicos, que reduzem, ou eliminam, pois, o espaço da participação de vontade do cliente.

11. *Outros contratos*

Em diferentes outros setores de atividade e envolvendo pessoas físicas ou jurídicas como destinatários, ou usuários finais, de bens ou de serviços, os contratos de adesão comandam a técnica contratual, impondo a vontade do disponente, ou do ofertante, aos interessados. Podem ser lembradas, dentre outras, as áreas de comunicações em geral, pelos sistemas de satélite, televisão, telefonia, telex, fax, etc.; de diversões públicas, como em cinemas, teatros, casas de espetáculos em geral, *shows*, *play centers*, circos etc.; de publicidade, tanto na criação como na produção e na veiculação das peças publicitárias e, nessa última, por todos os meios possíveis (satélite, televisão, cinema, rádio, jornal, revista etc., sintetizados nas expressões mídia eletrônica e impressa); da informática, também quanto à criação do *software* e do *hardware*, como na produção e na comercialização respectivas, e assim por diante; do comércio exterior, em que prosperam formulários e títulos próprios.

Em todo o circuito negocial pode-se perceber, nessa breve amostragem, o alcance dos contratos de adesão, cuja tendência é, aliás, de ampliação, em razão das premissas já expostas, particularmente pela substituição progressiva de pessoas e de profissionais por empresas, no âmbito dos disponentes ou ofertantes de bens ou de serviços para o público.

Ora, nesse extenso e complexo campo contratual, o pêndulo da justiça aponta para a necessidade de controle de suas cláusulas, retirando-se eficácia às abusivas ou reduzindo os seus termos aos legítimos limites, a par de sancionamentos outros cabíveis, na defesa dos valores básicos mencionados, priorizados na Carta Magna vigente, na linha de defesa dos interesses dos consumidores.