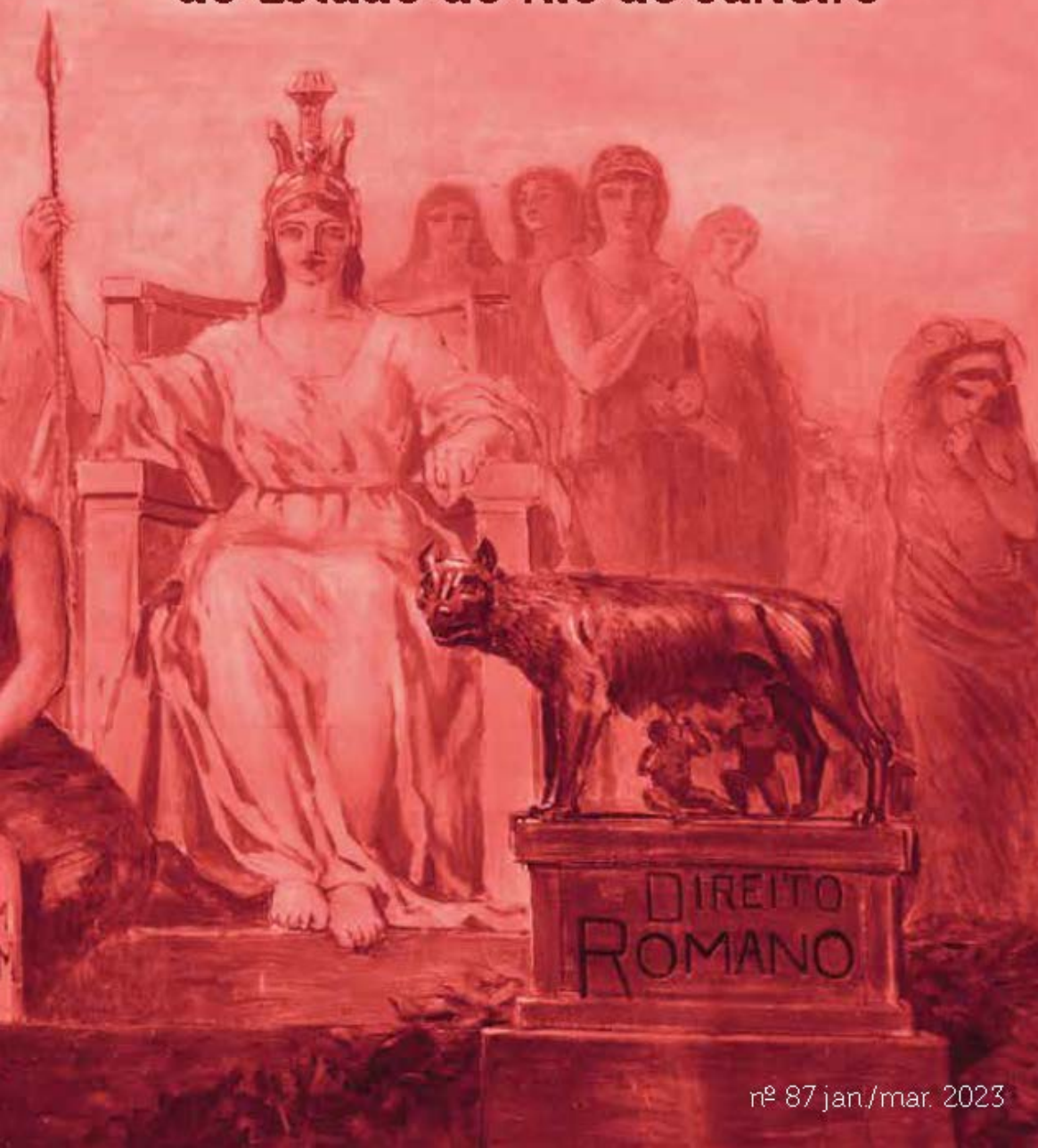


# Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro



# A vulnerabilidade comunicativa nas relações jurídico-consumeristas: um Direito Fundamental

Tadeu Luciano Siqueira Andrade\*

## Sumário

1. Introdução. 2. Desenvolvimento. 3. Conclusão. Referências.

## Resumo

A linguagem jurídica, usada de forma rebuscada e arcaica, funciona como um bloqueio para cidadão comum aos seus direitos. O presente trabalho objetiva analisar a linguagem nas relações de consumo pautadas pelo *Código de Defesa do Consumidor*, investigando se o desconhecimento dos termos técnico-jurídicos por parte do consumidor constitui uma vulnerabilidade linguística, implicando a defesa dos direitos da parte mais fraca relação, o consumidor. Integram-se na pesquisa os pressupostos teórico-metodológicos da linguística, por descrever a língua nos diversos contextos sociocomunicativos e discursivo-pragmáticos e do Direito, por ser a ciência que regulamenta as relações sociais. Na análise do problema, recorreu-se a autores como GUIMARÃES (2000), MARQUES e MIRAGEM (2014), NEIVA (2006, 2010), TARTUCE e NEVES (2013), NUNES (2010), PIRES (2010), ROBLES (2009) e outros. Analisando a temática, conclui-se que reconhecer a vulnerabilidade linguística nas relações de consumo é um direito humano no plano universal e fundamental no âmbito constitucional em sintonia com os princípios de uma sociedade justa e fraterna.

## Abstract

*The legal language, used in a far-fetched and archaic way, works as a block for ordinary citizens to their rights. The present work aims to analyze the language in consumer relations guided by the Consumer Protection Code, investigating whether the consumer's lack of knowledge of technical-legal terms constitutes a linguistic vulnerability, implying the defense of rights on the part of the weak parent, the consumer. The theoretical-methodological assumptions of linguistics are integrated in the research, as they describe language in the different socio-communicative and discursive-pragmatic contexts, and of Law, as it is the science that regulates social relations. In the analysis of the problem, authors such as GUIMARÃES (2000), MARQUES and MIRAGEM (2014), NEIVA (2006, 2010), TARTUCE and*

---

\* Doutor em Linguística pela Universidade de Brasília. Licenciado em Letras. Bacharel em Direito. Professor da Universidade do Estado da Bahia – *Campus* Jacobina (BA).

*NEVES (2013), NUNES (2010), PIRES (2010), ROBLES (2009) were used) and others. Analyzing the theme, it is concluded that recognizing linguistic vulnerability in consumer relations is a human right at the universal and fundamental level in the constitutional sphere, in line with the principles of a just and fraternal society.*

**Palavras-chave:** Vulnerabilidade. Princípio. Consumidor. Linguagem. Direito.

**Keywords:** *Vulnerability. Principle. Consumer. Language. Right.*

## 1. Introdução

A linguagem é o meio por que as pessoas se comunicam, transmitem seus sentimentos e interagem no contexto onde estão inseridas. Por isso, a linguagem é um recurso de ação e interação, apresenta uma diversidade de usos para se adequar aos diferentes discursos, considerando os falantes, a relação entre os fatos e as circunstâncias da enunciação. Existirá comunicação e interação entre os falantes, se houver entendimento da mensagem.

Dois questões nortearão este trabalho:

a) Nas relações de consumo, entre as várias vulnerabilidades definidas pela doutrina, há a vulnerabilidade linguística, haja vista os termos técnicos presentes no discurso jurídico?

b) O reconhecimento da vulnerabilidade linguística nas relações de consumo constitui um direito fundamental pautado na dignidade da pessoa humana?

O objetivo deste artigo é analisar a relação entre a linguagem e o Direito, partindo da vulnerabilidade, princípio norteador do *Código de Defesa do Consumidor* (CDC). Nas relações consumeristas, o cidadão interage na compra de um produto ou na contratação de um serviço, sendo, portanto, a linguagem indispensável tanto no plano da interação como no conhecimento e defesa de seus direitos em relação ao produto/serviço que está comprando e contratando. Portanto, é importante compreender a linguagem usada pelas partes da relação de consumo, tendo em vista, essas partes não estarem numa relação simétrica. Robles (2009, p. 48) argumenta que o “Direito surge com o homem, como expressão de um fenômeno social. Mas sua essência consiste em palavras sem palavras não é nada”.

Na pesquisa, adotaram-se os pressupostos teórico-metodológicos da pesquisa bibliográfica e documental, analisando a doutrina e a legislação consumeristas e, descrevendo os aspectos semântico-pragmáticos da linguagem jurídica presentes na vida do cidadão comum.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> O termo *cidadão comum* nesta pesquisa refere-se ao homem que não está inserido nas relações jurídicas, desconhece os termos técnicos peculiares ao vocabulário do Direito.

Para a análise da temática e alcançar o objetivo proposto, fundamentou-se nas concepções de Marques e Miragem (2014), Guimarães (2000), Neiva (2006, 2010), Tartuce e Neves (2013), Nunes (2010), Pires (2010), Robles (2009) e outros.

## 2. Desenvolvimento

Para muitos, a linguagem é usada como obstáculo do acesso à justiça. Há advogados que se dirigem aos seus clientes como se estivessem em um Tribunal, falando com os “doutores da Lei”. A linguagem jurídica, como a de qualquer ciência humana, tem suas peculiaridades. Entretanto, essas peculiaridades devem ser mitigadas quando se trata de uma relação entre um profissional do Direito e o cidadão comum. As relações sociais refletem que a linguagem, às vezes, é usada como forma de dominação em que a classe opressora domina os oprimidos mediante o “falar difícil”, obstando o acesso dos dominados à cidadania. No campo do Direito, a linguagem apresenta-se permeada de expressões arcaicas, latinas e termos técnicos, tornando-se inacessível, para o cidadão comum, ao conhecimento e defesa de seus direitos. O profissional do Direito, falando com o seu cliente, necessita ter cautela para que a justiça não se torne inacessível por intermédio da língua. Nos cursos jurídicos, é comum a afirmação de que o bom advogado é aquele que fala e escreve de forma eloquente, porém a eloquência não é “falar difícil”. A linguagem deve ser empregada de forma que seus interlocutores dominem as regras do discurso. Existem profissionais do Direito que, em um processo, falam para o cliente expressões como *periculum in mora, fumus boni iuris*, como se estivessem dialogando com Cícero nos tribunais da Antiga Roma. Por que não dizer *perigo na demora, onde há fumaça, há fogo*, ou seja, naquele processo há sinal de um direito?

Não adianta dizer *Dormientibus non succurrit jus*, referindo-se ao cliente que demorou a praticar um determinado ato e essa demora implicou a perda de um direito. Pragmaticamente, melhor seria dizer: *O direito não socorre os que dormem*.

A linguagem jurídica é complexa. O jurista enfrenta a dificuldade e a necessidade de o cidadão comum entender os procedimentos e compreender o significado de alguns termos técnicos. Observa-se, pois, um distanciamento entre a linguagem e o Direito. Um texto pode ser compreendido por um leitor, não compreendido por outro, devido às especificidades que ocorrem na forma ou no conteúdo. Um cidadão comum, ao ler um contrato, encontrará palavras que não estão no seu vocabulário, por exemplo, *rebus sic stantibus, de cujus, cónjuge supérstite, garantia fidejussória*. Define Robles (2008, p. 53):

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.

A linguagem de difícil compreensão e permeada de termos rebuscados, desnecessários à situação comunicativa, constitui a manutenção de um direito não positivado para os homens em geral, mas, sobretudo, uma ciência que se explica por suas normas e não pelas transformações socioculturais. A ciência jurídica encontra na linguagem a sua possibilidade de existir. O Direito não produzirá seu objeto numa dimensão exterior à linguagem. Para que a comunicação se torne eficiente, a linguagem deve estar ao alcance das partes, porque na *lide*, haverá sempre uma parte leiga em matéria jurídica. Com o *juridiquês*, isto é, termos técnicos, a língua tornar-se-á incompreensível para o cidadão comum.

Com a evolução das relações de consumo, foi necessário elaborar normas em sintonia com a sociedade de massas formada no decorrer do século XXI. Instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, chamada de *Código de Defesa do Consumidor*, o CDC foi resultado de uma exigência prevista na Constituição Federal de 1988 (CF/88), Art. 5º, XXXII: *O Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor*.

Nesse contexto, houve um fortalecimento nos anseios do povo, visando à regulamentação dos direitos sociais, pautados na dignidade da pessoa humana, um dos princípios basilares do Estado Democrático de Direito (Artigo 1º III da CF/88). Em março de 1991, entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, marco da evolução da defesa do consumidor, uma lei de ordem pública e de interesse social com inovações e um microsistema que congrega normas de natureza civil, penal, administrativa e constitucional e processual. Pautado no princípio da dignidade da pessoa humana, o CDC implantou no Brasil uma Política Nacional das Relações de Consumo que visa ao atendimento das necessidades dos consumidores, respeitando, sobretudo, a sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia das relações consumeristas, criou ainda meios para harmonização do sistema para que a relação de consumo seja fundamentada no princípio da boa-fé e transparência. Um dos princípios basilares do CDC é a vulnerabilidade do consumidor.

Segundo Cunha (1999, p. 828), o termo *vulnerável* provém do étimo latino: *vulnus*: ferida, *vulnerabilis* (que fere ou pode ferir) foi incorporado ao português no século XVII. Para Marques e Miragem (2014, p. 164), a vulnerabilidade se associa à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica, haja vista determinadas condições ou qualidades inerentes a esses sujeitos ou em razão de uma posição de força identificada no outro sujeito da relação. Destaca-se que entre as palavras vulnerabilidade e hipossuficiência há uma contiguidade semântica. Ambos os termos são utilizados no CDC, porém há diferenças entre eles: a vulnerabilidade, reconhecida no Artigo 4º, I, apresenta-se como um fenômeno de direito material, hipossuficiência, de direito processual. A vulnerabilidade é uma presunção absoluta; a hipossuficiência constitui presunção relativa, analisada em cada caso concreto, *vide* Art. 6º XVIII (CDC). Segundo Tartuce e Neves (2013, p. 34), o termo hipossuficiência ultrapassa a denotação das expressões *pobre* ou *sem recursos*, aplicadas à concessão dos benefícios da justiça gratuita, em matéria processual. Há uma extensão semântica no conceito de hipossuficiência, devendo ser analisado pelo profissional do

Direito caso a caso. Portanto, todo consumidor é vulnerável, porém nem todo consumidor é hipossuficiente.

Para se chegar à vulnerabilidade, é necessário analisar dois princípios presentes na CF/88: a dignidade da pessoa humana (Art. 1º. III) e o princípio da Isonomia (Art. 5º *caput*). Segundo Rizzatto Nunes (2010, p. 194), reconhecer que o consumidor é vulnerável é a primeira medida da isonomia. Falar em igualdade do ponto de vista constitucional (*caput* do Art. 5º, CF/88), embora pareça uma contradição, é imprescindível, sobretudo, uma interpretação sistemática da fórmula aristotélica em uma máxima da justiça equitativa: dar tratamento igual aos iguais; desigual aos desiguais na medida dessa fragilidade.

A igualdade a que o dispositivo se refere ocorre no aspecto formal, isto é, na aplicação da lei. Deve o jurista tratar igual a todos. No aspecto material, tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida de suas desigualdades, objetivando atingir a igualdade formal. Considerar consumidor e fornecedor iguais nas relações consumeristas seria violar o princípio da Isonomia na sua essência. Por exemplo, um agricultor, ao celebrar um contrato de financiamento com uma instituição bancária, poderá, do ponto de vista jurídico, discutir igualmente as cláusulas contratuais com o gerente que analisará e aprovará o cadastro? Estaria, assim, violando a igualdade formal e desigualdade material. Naquela situação, o agricultor desconhece os termos técnico-jurídicos da relação contratual. Nesse caso, não reconhecer a vulnerabilidade do agricultor seria violar um princípio não apenas constitucional, sobretudo humano.

Desde a concepção, todo ser humano traz uma peculiaridade: a dignidade, fonte de todos os princípios. Sem dignidade, não se fala em direitos humanos, direitos sociais e no próprio reconhecimento da pessoa humana, porque a base dos movimentos históricos e sociais foi o reconhecimento da dignidade da pessoa humana. Não se interpretam direitos e garantias desconsiderando-se a dignidade. A aplicação de uma lei protetiva só se efetiva diante de uma relação de desiguais. Dois lados e dois sujeitos compõem uma relação de consumo. Em lado, há um sujeito detentor da técnica; em outro, o sujeito-consumidor desconhecedor dessa técnica, independentemente de sua condição sociocultural ou econômica. Esse alguém se encontra na condição de vulnerável. Por isso, necessita ter essa condição reconhecida. “Basta ser consumidor para ser vulnerável”. (NUNES, 2010, p. 194)

A doutrina elenca vários tipos de vulnerabilidade: técnica, fática ou socioeconômica, jurídica, política ou legislativa, psíquica, econômica ou social e outras. Para este trabalho, interessa a vulnerabilidade linguística. Com o *juridiquês*, a Justiça se torna inacessível para o cidadão comum. Consequentemente, a defesa de seus direitos não se efetivará. Isso se dá graças a uma vulnerabilidade decorrente de desconhecimento dos termos integrantes do vocabulário jurídico que colocam o consumidor em desvantagem linguística perante a lei. Devido à linguagem com termos latinos e rebuscados, a parte vulnerável da relação processual sequer compreenderá que o direito postulado fora ou não reconhecido.



Fundamentando-nos em Pires (2010, p. 26), conclui-se que uma linguagem incompreensível coloca o cidadão comum numa situação de desconhecimento em situações que dizem respeito ao seu cotidiano, uma vez que o Direito tem a função de regulamentar as situações fáticas. Analisar-se-á o processo intitulando-o *O Celular do Carpinteiro*<sup>2</sup> por enfatizar a situação do consumidor diante da linguagem como um bloqueio ao conhecimento de seus direitos: um carpinteiro, leigo em matéria da telefonia móvel, comprou um aparelho celular em uma loja na cidade de Conceição do Coité (BA). Em poucos dias de vida útil, o aparelho apresentou um problema, impossibilitando-o de efetuar ligações. Levado à assistência técnica, dias depois, o celular parou de funcionar definitivamente. O carpinteiro dirigiu-se à loja a fim de fazer um acordo, mas não logrou êxito. Ingressou com uma queixa no Juizado de Defesa do Consumidor (Processo JPCDC-TAT – 00737/05). 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). O problema teria sido causado devido ao mau uso do aparelho. Durante a audiência, o carpinteiro se esforçava para entender o que estava acontecendo. Perguntava ao juiz o significado de cada ato processual. O carpinteiro encontrava-se desassistido de advogado, e as empresas réis, representadas por prepostos e advogados. À medida que os fatos iam sucedendo, o juiz explicava-lhe a situação. A insegurança e desconhecimento sobre os fatos por parte do carpinteiro aumentavam. Os advogados da empresa evocaram brocardos latinos, como *Allegatio et non probatio quasi non allegatio* (alegar e não provar é quase não alegar) (cf. NEIVA, 2010, p. 31). Argumentaram que a empresa veicula informações no site e nos manuais de instrução as ideais condições de uso (fls. 24). O carpinteiro, haja vista a sua situação sociocultural, nunca teve acesso a site e a manuais redigidos em linguagem técnica e inacessível a um cidadão comum. Em entrevista ao *Jornal Tribuna do Magistrado* (ano 4, nº 15 – out./nov./2006), o juiz da causa, Gerivaldo Alves Neiva, 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.

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, segundo diz o brocardo *non multa, sed multum*, (não muitas palavras, mas o muito

<sup>2</sup> Adotamos a expressão o *celular do carpinteiro*, retomando as palavras do juiz da causa à sentença do processo em análise, em entrevista concedida ao *Jornal Tribuna do Magistrado*, ano 4, nº 15 – out./nov./2006.

significativo). Na relação jurídico-consumerista, há um sujeito que é vulnerável, o uso excessivo dos termos técnicos propiciará uma linguagem como um instrumento de poder, afastando da interação aqueles que não têm conhecimento para decodificá-la.

Concluído o processo, o juiz prolatou a sentença. “Prometi ao autor – um carpinteiro – que a escreveria de forma que ele pudesse entender tudo o que havia passado naquela audiência” (NEIVA, 2010, p. 31). A sentença foi redigida em uma linguagem simples, fácil de ser entendida e acessível ao autor. Os termos técnicos não foram abolidos. Ao contrário, “traduzidos” para serem compreendidos pelo carpinteiro. Transcreve-se *in verbis*:

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. [...] 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*. (grifos nossos).

Acerca da linguagem na atividade judicante, argumenta Neiva (2006):

[...] No meu entender, no entanto, a grande sabedoria é entender a linguagem, a lógica e os anseios do povo. Só assim será estabelecida a comunicação e compreensão da realidade das pessoas que procuram o Judiciário. Um pequeno exemplo: para o Movimento Sem Terra, a “ocupação” de terra improdutiva é um ato político de grande significado para “famílias necessitadas” e diz respeito à “luta pela sobrevivência”. [...] Assim, 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.

Excluir o cidadão comum do contexto jurídico pela linguagem é uma forma de bloquear o acesso à justiça. Por isso, defende-se que reconhecer a variação linguística do jurisdicionado constitui um direito fundamental. A língua é um bem jurídico que deve ser preservado, resguardando-se os direitos linguísticos de seus falantes. Prevê a *Convenção para a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial* (2003), Art. 2º, alínea “a”, que a língua é integrante do patrimônio cultural imaterial. Existem dispositivos jurídicos que enfatizam a diversidade linguística, a saber, a Conferência Geral da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (2005) reconheceu a diversidade linguística. No Brasil, a CF/88, Art. 215, determina a garantia a todos o pleno exercício dos direitos culturais. Nesses direitos, destacamos a língua como um traço distintivo do falante. Para conhecer a vulnerabilidade linguística no âmbito jurídico, analisar-se-á a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH):



Artigo 1º: Todos os homens nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Artigo 2º: I) Todo o homem tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, *língua*, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição. (Destacamos.)

Dois valores expressos na DUDH e recepcionados pela CF/88 (Art. 5º) respaldam a vulnerabilidade linguística: a igualdade e a diferença. Dessa igualdade, nasce o direito à diferença nos diversos discursos, sobretudo, do ponto de vista linguístico, por exemplo, os lugares oficiais, ou seja, os decretos, as leis, a Constituição. Em se tratando da diversidade linguística, a CF/88 silenciou, reconhecendo a língua portuguesa como a língua oficial (Art. 13), como se a língua portuguesa fosse única em todo o Território nacional no que refere aos usos. Daí, questionamos: como ficam as várias formas que a língua portuguesa apresenta no Brasil? Na verdade, no Brasil existe uma unidade, a língua portuguesa, e uma diversidade, considerando as várias formas que o português apresenta no Brasil nos aspectos semântico-lexicais.

### 3. Conclusão

Há uma vulnerabilidade linguística nas relações de consumo e a linguagem nas relações processuais não está ao alcance da parte vulnerável. Considerando os aspectos jurídicos relatados no processo analisado, constatamos que uma linguagem rebuscada e inacessível viola os princípios constitucionais do acesso à Justiça e da publicidade. É um exercício de poder para mostrar erudição e autoridade. Reconhece-se que não se pode suprimir a terminologia da linguagem do Direito, todavia é possível melhorar seu uso. O importante não é a terminologia em si mesma, mas as diversas relações de poder expressas por ela. Respeita-se a linguagem técnica, mas se condena a linguagem prolixa de muitos profissionais da área. Linguagem confusa e arcaica contribui para a morosidade da justiça.

A Carta Magna de 1988 consagrou a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o pluralismo como uns dos seus fundamentos, visando à construção de uma sociedade livre, justa e solidária e promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer formas de discriminação. Precisa-se respeitar o outro em um processo mútuo para que, reconhecendo as idiossincrasias, eliminem-se os preconceitos existentes na sociedade. O respeito à linguagem faz parte dos direitos humanos e fundamentais, assim como o direito à liberdade de consciência, religião, crença ou opinião, uma vez que todos esses direitos são inerentes ao ser humano.

Diante do exposto, o artigo responde às perguntas iniciais constantes neste artigo: há uma vulnerabilidade linguística nas relações de consumo e o reconhecimento dessa vulnerabilidade constitui um direito humano e fundamental.

### Referências

BAHIA. Juizado Especial Cível de Defesa do Consumidor. *Processo JPCDC-TAT – 00737/05*, Jose Gregório Pinto e Lojas Insinuanter, BENQ eletrônicas Ltda., SIEMES S/A, STARCELL Computadores e Celulares, 11 de julho de 2005. 145.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. *Patrimônio imaterial: fortalecendo o Sistema Nacional / Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Brasília: IPHAN, 2014.*

CUNHA, Antonio Geraldo da. *Dicionário Etimológico Nova Fronteira da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. *Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris*. 10 dez. 1948. Disponível em: <<http://www.dudh.org.br/wpcontent/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis*. São Paulo: RT, 2014.

NEIVA, Gerivaldo Alves. Entrevista sobre a sentença do carpinteiro. *Jornal Tribuna do Magistrado*, ano 4, nº 15 – out./nov./2006.

NEIVA, Gerivaldo Alves. Juristas, linguagem e povo: “Ruídos” na comunicação. *Revista jurídica Consulex*. Brasília, ano XIV, nº 332, p. 31-33, 15 de novembro de 2010.

NUNES, Rizzatto. *Comentários do Código de Defesa do Consumidor*. Ed. Saraiva. São Paulo, 2011.

PIRES, Mozart Valadares. Simplificação da linguagem jurídica: questão técnica ou imperativo ético? Iniciativa da Associação dos Magistrados Brasileiros. *Revista jurídica Consulex*. Brasília, ano XIV, nº 332, p. 26-27, 15 de novembro de 2010.

ROBLES, Gregorio. *O Direito como Texto: Quatro Estudos de Teoria Comunicacional do Direito*. São Paulo: Editora Manole, 2008.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2013.

UNESCO. *Convenção para a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial*. Paris, 17 de outubro de 2003. Brasília, 2003. Disponível em: <<http://unesdoc.unesc.org/inagens/0013/001325/13254,POR.PDF>>. Acesso: 02 fev. 2018.