



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS

Curso de Bacharelado em Direito / Curso de Bacharelado em Relações Internacionais

**OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO FATOR DE PERPETUAÇÃO DA
VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR: uma análise à luz do CDC e do CC**

**BRASÍLIA
2025**

LUIZA TANUS PAIXÃO LOPES

**OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO FATOR DE PERPETUAÇÃO DA
VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR: uma análise à luz do CDC e do CC**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Professor Doutor Héctor Valverde Santanna

**BRASÍLIA
2025**

**OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO FATOR DE PERPETUAÇÃO DA
VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR: uma análise à luz do CDC e do CC**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Professor Doutor Héctor Valverde Santanna

BRASÍLIA, 1º de agosto de 2025

BANCA AVALIADORA

**Professor Orientador
Doutor Héctor Valverde Santanna**

**Professor Avaliador
Mestre Alessandro Costa Rodrigues**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, que, mesmo nos momentos em que me senti perdida, esteve ao meu lado iluminando o caminho mais seguro a seguir.

Consagro este trabalho a Nossa Senhora, que sempre cuidou de mim e interveio nas horas em que mais precisei.

Expresso minha gratidão, do fundo do coração, à minha família, que é minha base e meu suporte mais precioso. Obrigada por me ouvirem incontáveis vezes sobre este trabalho e sobre as teorias que construí a partir dele.

Este percurso também foi marcado pela presença do meu querido Buddy. Iniciei este trabalho com ele ao meu lado e, infelizmente, o concluí após sua partida. Obrigada, Buddy, por estar deitado em meu colo enquanto redigi grande parte destas páginas.

Por fim, agradeço especialmente ao meu professor orientador, Hector Valverde Santanna, por sua orientação, dedicação e incentivo, que foram fundamentais para que eu alcançasse o melhor resultado possível neste trabalho.

Título do artigo: OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO FATOR DE PERPETUAÇÃO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR: uma análise à luz do CDC e do CC

Autora: Luiza Tanus Paixão Lopes

RESUMO

Este artigo busca compreender de que maneira os contratos de adesão contribuem para manter o consumidor em uma posição de vulnerabilidade. A análise parte do diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil (CC), mostrando como a padronização contratual e a imposição unilateral de cláusulas limitam a autonomia da vontade e reduzem o espaço de negociação. Mais do que um conceito jurídico, a vulnerabilidade do consumidor aparece em diferentes dimensões e se intensifica ainda mais no ambiente digital, em que os famosos “termos de uso” são aceitos com um simples clique. A partir de pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, o estudo mostra como o Judiciário tem interpretado essas cláusulas, revelando divergências entre a postura mais restritiva do Superior Tribunal de Justiça e a tendência protetiva de tribunais estaduais. Conclui-se que, embora o CDC seja essencial para equilibrar essas relações, ainda existe o desafio de tornar a proteção efetiva, o que passa por maior clareza contratual, uniformidade interpretativa e educação do consumidor.

Palavras-chave: contratos de adesão; vulnerabilidade do consumidor; cláusulas abusivas; relações digitais.

ABSTRACT

This article explores how adhesion contracts perpetuate consumer vulnerability. The analysis is based on a dialogue between the Consumer Protection Code (CDC) and the Civil Code (CC), demonstrating how contractual standardisation and the unilateral imposition of clauses restrict autonomy and reduce scope for negotiation. Consumer vulnerability is not just a legal concept; it manifests in various forms and is exacerbated in the digital environment, where users often unthinkingly accept the terms of use. Drawing on bibliographic and jurisprudential research, the study reveals how the Judiciary has interpreted these clauses, highlighting discrepancies between the Superior Court of Justice's more restrictive stance and state courts' protective tendencies. The study concludes that, although the CDC is essential for balancing these relationships, the challenge of ensuring effective protection remains, requiring greater contractual clarity, uniform interpretation and consumer education.

Keywords: adhesion contracts, consumer vulnerability, abusive clauses, digital relationships.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. CONTRATOS DE ADESÃO: CONCEITO E CARACTERÍSTICAS	10
2.1. Natureza jurídica dos contratos de adesão	11
2.2. A imposição unilateral de cláusulas	12
2.3. O papel da autonomia da vontade no consumo em massa	13
2.4. A vulnerabilidade do consumidor	14
3. INTERPRETAÇÃO DOS CONTRATOS DE ADESÃO	18
3.1. Jurisprudência sobre cláusulas abusivas nos contratos de adesão.....	18
3.2. Casos concretos envolvendo plataformas digitais	20
4. CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS.....	24

1. INTRODUÇÃO

O debate sobre a importância do direito do consumidor no Brasil iniciou-se na década de 1960, com a sanção da Lei Delegada nº 4/1962, atualmente revogada. Embora não tratasse diretamente da proteção ao consumidor, a norma representou um marco inicial ao abordar temas como controle de preços, estoques e práticas comerciais.

A partir desse primeiro movimento, a doutrina passou a refletir de forma mais aprofundada sobre o tema, o que culminou no desenvolvimento de um código específico para a proteção do consumidor. Em 1990, foi promulgada a Lei nº 8.078, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujo artigo 1º estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, qualificando-as como de ordem pública e interesse social, fundamentadas nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal, bem como no artigo 48 de suas Disposições Transitórias (Brasil, 1990).

A preocupação com a proteção das relações de consumo ganhou força no final do século XIX, em razão da produção em série, o que impulsionou a criação de entidades voltadas à defesa dos consumidores, como o PROCON e o IDEC. No Brasil, esse movimento foi consolidado com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, que passou a resguardar o consumidor em situações de vulnerabilidade diante das práticas empresariais (Souza; Silveira; Mattos, 2013).

No mesmo período, o país passava por um processo de abertura econômica, que ampliou de forma significativa a oferta de produtos e serviços e impulsionou o consumo em massa. Esse contexto favoreceu a disseminação dos contratos de adesão, utilizados pelas empresas como forma de padronizar transações comerciais, permitindo seu uso em larga escala e acelerando a vinculação contratual com os consumidores.

O Código do Consumidor surgiu com a finalidade de equilibrar essas relações. Apesar de o avanço legislativo ter proporcionado maior proteção jurídica, os contratos de adesão massificados continuam a gerar conflitos, pois, por serem redigidos unilateralmente pelas empresas, não permitem ao consumidor discutir ou modificar suas cláusulas, reforçando sua posição de desvantagem.

A expansão do comércio eletrônico trouxe novas modalidades de contratos de adesão, conhecidas como *shrink-wrap*, *click-wrap* e *browse-wrap*. Esses modelos se diferenciam pela

forma de manifestação de vontade do consumidor, variando desde o acesso aos termos apenas após a compra, passando pelo aceite expresso mediante cliques, até a simples navegação em sites que impõem termos de uso muitas vezes de forma pouco transparente. Tais práticas desafiam a teoria contratual clássica e evidenciam a necessidade de repensar os critérios de consentimento e informação no ambiente digital (Lima, 2023).

A relevância do tema ultrapassa o campo jurídico. Pesquisas na área de marketing e sociologia, como a de Stacey Menzel Baker, James W. Gentry e Terri L. Rittenburg (2005), evidenciam que a vulnerabilidade do consumidor é um fenômeno complexo, relacionado a condições sociais, econômicas e emocionais.

Essa interdisciplinaridade demonstra que a proteção ao consumidor é um desafio global e multifacetado, o que reforça a importância de analisar os contratos de adesão sob uma ótica crítica e integradora. Estudos recentes evidenciam que a vulnerabilidade do consumidor tem ganhado espaço crescente na produção acadêmica mundial, com aumento expressivo de pesquisas na última década (Basu; Kumar; Kumar, 2023). Esse dado demonstra não apenas a atualidade do tema, mas também a necessidade de abordagens críticas no contexto brasileiro, especialmente no que se refere aos contratos de adesão.

O objetivo geral deste trabalho visa analisar de que maneira o modelo de contrato de adesão influencia a posição do consumidor nas relações de consumo, em especial no que se refere à limitação da autonomia contratual, e identificar o papel do Código de Defesa do Consumidor na tentativa de equilibrar essa relação.

Para alcançar tal finalidade, os objetivos específicos são: conceituar os contratos de adesão, situando-os no ordenamento jurídico brasileiro; examinar a noção de vulnerabilidade do consumidor prevista no Código do Consumidor, compreendendo suas implicações práticas e teóricas; e estudar jurisprudência atual e relevante sobre o tema, a fim de verificar como os tribunais têm interpretado e aplicado a legislação.

A pesquisa adota abordagem qualitativa, com ênfase na análise bibliográfica e jurisprudencial. A bibliografia constitui a base teórica, composta por obras doutrinárias, artigos acadêmicos, legislações e documentos oficiais que tratam do direito do consumidor, contratos de adesão e vulnerabilidade nas relações de consumo. Paralelamente, a análise de jurisprudência busca evidenciar como o Judiciário tem avaliado casos relacionados a contratos de adesão.

2. CONTRATOS DE ADESÃO: CONCEITO E CARACTERÍSTICAS

Os contratos de adesão são utilizados de diversas formas e, atualmente, é praticamente impossível encontrar alguém que nunca tenha celebrado um. Esse modelo contratual disseminou-se mundialmente devido à sua praticidade e versatilidade, sendo amplamente adotado por diversas empresas para a formalização de acordos.

Esse tipo de contrato está presente em diferentes situações cotidianas, sendo praticamente impossível encontrar alguém que nunca tenha celebrado um. Esse modelo contratual difundiu-se globalmente devido à praticidade e versatilidade, sendo amplamente utilizado por empresas para formalizar acordos.

Com a modernização e a globalização, os contratos evoluíram para modelos padronizados, conhecidos como contratos de adesão, destinados a agilizar e facilitar a celebração de acordos. Apresentam conteúdo homogêneo, aplicável indistintamente às partes envolvidas (Marques, 2016). A necessidade de rapidez nas relações jurídicas impulsionou a adoção desse formato, caracterizado pela padronização e simplificação.

O contrato de adesão é um negócio jurídico bilateral, resultante da manifestação de vontade das partes no exercício da autonomia privada. O diferencial está na forma de celebração: uma parte deve aderir às cláusulas predefinidas sem possibilidade de negociação. Essas cláusulas são elaboradas previamente, com caráter geral, uniforme e abstrato, destinadas a relações futuras com pessoas indeterminadas (Gomes, 1972).

Os contratos de adesão assumem papel central nas relações jurídicas contemporâneas, estando presentes em inúmeras situações cotidianas, a ponto de ser raro encontrar alguém que jamais tenha firmado um. Esse modelo contratual consolidou-se no cenário global em razão de sua praticidade e funcionalidade, tornando-se recurso recorrente para empresas na formalização de vínculos obrigacionais.

Com o avanço da modernização e o impacto da globalização, os contratos passaram a adotar estruturas padronizadas, conhecidas como contratos de adesão, voltadas a conferir maior celeridade e eficiência ao processo de contratação. Trata-se de instrumentos dotados de conteúdo homogêneo, aplicável indistintamente a todos os contratantes (Marques, 2016). A busca pela rapidez e pela simplificação das relações jurídicas fomentou a difusão desse formato, marcado pela uniformidade e pela previsibilidade das cláusulas.

Do ponto de vista dogmático, o contrato de adesão configura-se como negócio jurídico bilateral, expressão da autonomia privada das partes. Sua peculiaridade reside no método de celebração: enquanto uma das partes manifesta sua vontade por meio da adesão, a outra previamente estabelece as condições contratuais, sem abertura para negociação. Tais cláusulas são concebidas de modo geral, uniforme e abstrato, projetadas para disciplinar relações futuras com sujeitos indeterminados (Gomes, 1972).

2.1. Natureza jurídica dos contratos de adesão

Os contratos de adesão estão disciplinados no Código Civil e no Código do Consumidor, porquanto esse modelo contratual pode ser aplicado em diferentes tipos de relações jurídicas. Apesar de tratarem do mesmo instituto, cada um desses diplomas legais o aborda sob uma perspectiva distinta. O Código Civil regula os contratos de adesão de forma geral, aplicando-se a qualquer relação jurídica privada, mesmo quando não há relação de consumo envolvida. Já o Código do Consumidor foca especificamente nas relações de consumo, utilizando o contrato de adesão como instrumento de formalização entre o fornecedor e o consumidor final, cuja posição de vulnerabilidade exige maior proteção normativa.

Flávio Tartuce (2018) explica: “O contrato de adesão é aquele em que uma parte, o estipulante, impõe o conteúdo negocial, restando à outra parte, o aderente, duas opções: aceitar ou não o conteúdo desse negócio”. O autor defende que o conceito deve ser interpretado de forma ampla, uma vez que existem diversas variações dentro da categoria dos contratos de adesão. Não se trata apenas de situações em que uma parte redige o contrato e a outra o aceita integralmente. Há também modelos como os contratos formulários, nos quais as cláusulas são redigidas por terceiros e ambas as partes contratantes simplesmente aderem ao conteúdo já estruturado.

Com não rara frequência observa-se na doutrina e na jurisprudência certa ambiguidade entre os conceitos de contrato de adesão e contrato de consumo. Embora possam se sobrepor, são institutos distintos. O contrato de consumo ocorre quando um fornecedor presta um serviço ou fornece um produto a um destinatário final, em troca de uma remuneração direta ou vantagens indiretas. Já o contrato de adesão caracteriza-se pela imposição prévia de cláusulas contratuais por uma das partes, de modo que à outra só resta aceitá-las integral ou parcialmente. Assim, nem todo contrato de consumo é um contrato de adesão, e o inverso também é verdadeiro (Tartuce, 2018).

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 54, ao tratar dos contratos de adesão, estabelece que eles são aqueles cujas cláusulas são previamente aprovadas pela autoridade competente ou fixadas unilateralmente pelo fornecedor, sem possibilidade de o consumidor discutir ou alterar de forma significativa seu conteúdo (Brasil, 1990).

Essa definição compreende que os contratos de adesão são amplamente utilizados por empresas nas relações de consumo, com o objetivo de aumentar a eficiência na formalização de acordos, facilitando a adesão de um maior número de clientes e, com isso, potencializando os lucros empresariais.

A padronização contratual, embora vantajosa do ponto de vista empresarial, intensifica a desigualdade entre as partes. O consumidor, sem a possibilidade de negociar os termos, vê sua autonomia contratual substancialmente reduzida. Resta-lhe apenas aceitar integralmente o contrato ou recusá-lo, sem qualquer possibilidade de adequação às suas reais necessidades.

Portanto, essa dinâmica evidencia a posição estruturalmente vulnerável do consumidor diante do poder econômico e jurídico do fornecedor, o que reforça a necessidade de intervenção protetiva do Código de Defesa do Consumidor. É justamente sobre esse ponto que este trabalho se debruça: analisar como o Poder Judiciário tem decidido sobre contratos de adesão e até que ponto os consumidores se encontram efetivamente vulneráveis nessas relações jurídicas.

2.2. A imposição unilateral de cláusulas

Flávio Tartuce (2018), em sua doutrina, explica que a imposição unilateral de cláusulas nos contratos de adesão é um dos pilares para reconhecer que a relação jurídica como tal. Tal imposição representa um dos principais pontos que demonstram a vulnerabilidade do consumidor, pois ele terá a limitação da sua autonomia da vontade, diferentemente dos contratos negociados ou paritários, os quais, como a nomenclatura já explicita, existe negociação entre as partes.

O Código de Defesa do Consumidor, em especial no art. 54, § 4º, prevê que cláusulas limitadoras de direitos do consumidor devem ser redigidas de forma destacada, de modo a garantir sua fácil e imediata compreensão, buscando assegurar transparência, reduzir a assimetria informacional e proteger o consumidor de possíveis surpresas contratuais prejudiciais (Brasil, 1990).

A imposição unilateral de cláusulas, portanto, não apenas restringe a liberdade contratual do consumidor, mas também pode representar violação a princípios fundamentais do Direito Contratual contemporâneo, como a função social do contrato e a boa-fé objetiva.

O Código Civil também disciplina os contratos de adesão, em seus arts. 423 e 424, ao estabelecer que, em caso de cláusulas ambíguas ou contraditórias, deve prevalecer a interpretação mais favorável ao aderente, além de considerar nulas aquelas que imponham a renúncia antecipada de direitos decorrentes da natureza do negócio (Brasil, 2002).

Ambos os dispositivos reforçam a tutela do aderente, mesmo em contextos fora da relação de consumo, reconhecendo a necessidade de proteção jurídica diante da rigidez e unilateralidade que caracterizam esse tipo contratual.

2.3. O papel da autonomia da vontade no consumo em massa

O princípio da autonomia da vontade é um dos pilares clássicos do direito contratual, baseado na ideia de que as partes são livres para contratar, escolher com quem contratar e estipular o conteúdo do contrato. Essa concepção surgiu em um contexto liberal, marcado pela valorização da liberdade individual e pela presunção de igualdade entre os contratantes.

Houve a massificação do uso de contratos de adesão, dessa forma, os consumidores raramente têm a oportunidade de negociar as cláusulas contratuais. A liberdade de contratar se resume à simples aceitação ou recusa da proposta, mais conhecida como “pega ou larga”. Conforme aponta Orlando Gomes (1972), o contrato é redigido unilateralmente por uma das partes, sem possibilidade de debate ou negociação prévia, o que substitui o consentimento livre pela adesão e elimina as tratativas essenciais para o equilíbrio contratual. Essa forma de celebração contratual rompe com o modelo tradicional de formação dos contratos, exigindo mecanismos que restabeleçam a contratualidade efetiva e funcional.

A massificação dos contratos de adesão transformou profundamente o cenário das relações jurídicas contemporâneas, ao ponto de reduzir drasticamente a esfera de autonomia dos consumidores. A liberdade contratual, tradicionalmente concebida como espaço de manifestação equilibrada da vontade, converte-se, nesse modelo, em uma escolha meramente formal: aceitar integralmente o conteúdo imposto ou recusar a contratação. Não por acaso, a prática consagrou a expressão “pegar ou largar”, que ilustra de forma eloquente a ausência de efetiva negociação.

Orlando Gomes (1972) já alertava que, nesse formato, o contrato é redigido unilateralmente por uma das partes, de maneira a excluir qualquer possibilidade de diálogo ou ajuste. O que se observa, portanto, não é a manifestação livre da vontade, mas a imposição de condições predefinidas, substituindo o consentimento genuíno pela adesão automática. Esse fenômeno enfraquece a essência da contratualidade e compromete a igualdade formal que deveria nortear as relações obrigacionais.

Trata-se, em última análise, de uma ruptura com o modelo clássico de formação contratual, em que as tratativas desempenhavam papel essencial para a construção de um equilíbrio mínimo entre as partes. A padronização, ao privilegiar a eficiência e a celeridade, transfere o ônus da vulnerabilidade ao contratante mais fraco, reforçando assimetrias estruturais. Diante desse quadro, torna-se imperioso repensar instrumentos de tutela que restituam a contratualidade em sua dimensão substancial, garantindo não apenas funcionalidade, mas também justiça e legitimidade nas relações jurídicas.

Essa realidade se intensifica com os contratos de adesão em ambiente digital, conhecidos como “termos de uso”. Esses documentos, elaborados pelas empresas, definem as condições de utilização de seus serviços, delimitando o que o usuário pode ou não fazer (Kobayashi, 2020).

A autonomia da vontade, nesses casos, é apenas formal. O Código de Defesa do Consumidor, ciente dessa desigualdade estrutural, busca restabelecer o equilíbrio contratual por meio de dispositivos que visam garantir maior proteção ao consumidor. Entre eles, pode-se destacar o direito à informação adequada e clara (art. 6º, III), a possibilidade de revisão contratual em caso de cláusulas abusivas (art. 6º, V) e a nulidade de cláusulas que imponham obrigações excessivamente onerosas ou desvantajosas ao consumidor (art. 51).

Portanto, no contexto dos contratos de adesão firmados em massa, a autonomia da vontade precisa ser reinterpretada. Em vez de ser tratada como um pressuposto absoluto, deve ser analisada dentro de um modelo que reconheça a vulnerabilidade do consumidor e promova mecanismos que permitam o exercício consciente e efetivo da liberdade contratual. A atuação do Código do Consumidor nesse sentido é essencial para que essa liberdade não seja apenas teórica, mas sim, compatível com a realidade prática das relações de consumo.

2.4. A vulnerabilidade do consumidor

A vulnerabilidade é uma condição experienciada por todo ser humano em algum momento de sua existência. Trata-se de uma característica tão intrínseca à vida que, em determinadas situações, pode inclusive passar despercebida por aqueles que a vivenciam. Um exemplo clássico é o do recém-nascido, que depende integralmente de outra pessoa para suas necessidades básicas.

A vulnerabilidade constitui uma dimensão essencial da condição humana, presente em diferentes fases da vida e em variadas situações de fragilidade. Trata-se de característica intrínseca à existência, capaz de se apresentar de modo tão natural que, por vezes, passa despercebida até mesmo por aqueles que a vivenciam. Como exemplo emblemático podemos citar o do recém-nascido: trata-se de um ser totalmente dependente de cuidados alheios para a preservação de sua vida e para a satisfação de suas necessidades mais elementares.

No campo jurídico, essa constatação adquire relevância especial. O reconhecimento da vulnerabilidade não apenas ilumina a dimensão da dignidade humana como fundamento das relações sociais, mas também justifica a criação de instrumentos de tutela diferenciada voltados à proteção dos indivíduos em posições de maior fragilidade. Assim, a vulnerabilidade deixa de ser compreendida apenas como dado existencial e passa a assumir contornos normativos, orientando políticas públicas e delineando direitos fundamentais.

Nesse sentido, a análise da vulnerabilidade humana revela-se essencial para compreender a função protetiva do Direito, especialmente em contextos de desigualdade estrutural. Ao reconhecer a condição de vulnerabilidade como elemento universal, o ordenamento jurídico reafirma a necessidade de assegurar mecanismos que restitua equilíbrio, garantam condições de liberdade real e promovam justiça material nas relações sociais.

Uma análise bibliométrica recente identificou que a vulnerabilidade do consumidor se distribui em diferentes eixos de pesquisa, incluindo fraudes, bem-estar, ética, deficiência e gênero (Basu; Kumar; Kumar, 2023). A padronização contratual, objeto central deste estudo, dialoga especialmente com os eixos de bem-estar e ética, pois impõe limitações à autonomia e à compreensão do consumidor, reforçando desigualdades estruturais no mercado.

O conceito de vulnerabilidade pode ser aplicado a diversos contextos, contudo este trabalho volta-se especificamente à vulnerabilidade do consumidor. De acordo com o artigo 2º do Código do Consumidor, consumidor é aquele que figura como destinatário final do produto ou serviço, ou seja, o sujeito que efetivamente o utiliza.

Bruno Miragem (2014, p. 37) observa que a desigualdade nas relações de consumo pode se expressar de múltiplas formas, seja pela disparidade na capacidade econômica entre as partes, seja pela ausência de acesso e de compreensão das informações essenciais da relação jurídica. Tais fatores revelam a vulnerabilidade de um dos sujeitos envolvidos na contratação.

A importância desse reconhecimento está expressa no artigo 4º, inciso I, do CDC, que estabelece como princípio a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. É justamente a partir dessa constatação que se construiu um sistema jurídico voltado à sua proteção. A fragilidade do consumidor não decorre, necessariamente, de uma incapacidade individual, mas sim da posição de superioridade técnica, econômica e jurídica geralmente ocupada pelos fornecedores.

De acordo com Cláudia Lima Marques (2016, p. 324 a 345), a vulnerabilidade do consumidor pode ser analisada sob quatro perspectivas: técnica, jurídica, fática e informacional. A vulnerabilidade técnica está relacionada à falta de conhecimento específico do consumidor sobre produtos ou serviços. A jurídica decorre da dificuldade de compreensão dos aspectos legais presentes nos contratos. Já a fática se manifesta quando o fornecedor, em razão de seu maior poder econômico, consegue impor condições que lhe são mais vantajosas. Por fim, a informacional ocorre quando, mesmo diante de maior acesso à informação, o consumidor não dispõe de dados claros, completos e acessíveis, uma vez que muitas vezes são oferecidos de maneira fragmentada, distorcida ou excessivamente técnica, o que compromete decisões de consumo conscientes.

Essas modalidades contratuais reforçam a vulnerabilidade informacional do consumidor, que frequentemente não tem plena ciência das cláusulas que está aceitando, especialmente nos contratos *browse-wrap*, em que os termos aparecem de forma quase imperceptível. A assimetria informacional é agravada pela rapidez das transações online e pelo uso de estratégias tecnológicas que induzem à aceitação sem reflexão crítica. Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor ultrapassa o aspecto econômico e se manifesta também na esfera tecnológica e informacional (Lima, 2023).

Ademais, a prática da leitura apressada e da aceitação passiva dos consumidores referente aos contratos de adesão é algo recorrente e que os prejudica imensamente. Em especial, nos contratos de adesão, pois é nesse tipo de contrato em que os clientes simplesmente assinam sem que haja uma leitura atenta ou mesmo qualquer leitura do conteúdo. Essa conduta não se dá apenas por desinteresse do contratante, mas pela forma como os contratos são

estruturados: o vocabulário técnico-jurídico e as extensas cláusulas tornam a compreensão mais difícil, por isso contribuindo para que o consumidor, diante do desafio de entendê-los, opte pela aceitação sem leitura. A grave consequência disso é a possibilidade de adesão a cláusulas que podem ser abusivas, sem ter consciência dos seus efeitos (Marques, 2016).

Cláudia Souza, Francisco Silveira e Renata Mattos (2013) destacam que as pesquisas sobre vulnerabilidade do consumidor já constituem um corpo teórico relevante, mas que ainda demanda aprofundamento. Para os autores, a vulnerabilidade deve ser entendida como um estado de fragilidade frente às práticas de mercado, que pode ocorrer em diferentes etapas da produção, comercialização e consumo. Tal fragilidade não se limita ao consumidor, alcançando também trabalhadores envolvidos no processo produtivo e, de forma indireta, outros indivíduos e a própria sociedade, em virtude dos impactos ambientais, sociais e culturais decorrentes das dinâmicas mercadológicas. As experiências de vulnerabilidade, ademais, tendem a se intensificar em grupos ou indivíduos que enfrentam algum tipo de limitação.

Além das classificações já reconhecidas pela doutrina nacional, pesquisas internacionais ajudam a ampliar esse debate. Stacey Menzel Baker, James W. Gentry e Terri L. Rittenburg (2005, p.7) afirmam que:

Consumer vulnerability is a state of powerlessness that arises from an imbalance in marketplace interactions or from the consumption of marketing messages and products. It occurs when control is not in an individual's hands, creating a dependence on external factors (e.g., marketers) to create fairness in the marketplace. The actual arises from the interaction of personal states, personal characteristics, and external conditions within a context where consumption goals may be hindered and vulnerability the experience affects personal and social perceptions of self.¹

A visão dos autores de que a vulnerabilidade real surge a partir de condições externas reforça a ideia de que a vulnerabilidade não é uma condição permanente, mas sim circunstancial, podendo atingir qualquer consumidor em diferentes contextos de contratação.

Com a disseminação das tecnologias, isso acabou se tornando ainda mais comum, já que os contratos começaram a ser apresentados em formato digital, e a aceitação do consumidor geralmente acontece com um simples clique em “aceito” ou “li e concordo”. Isso se deve, em

¹ A vulnerabilidade do consumidor é um estado de impotência que surge de um desequilíbrio nas interações do mercado ou do consumo de mensagens de marketing e produtos. Ela ocorre quando o controle não está nas mãos do indivíduo, criando uma dependência de fatores externos (por exemplo, profissionais de marketing) para criar justiça no mercado. A vulnerabilidade real surge da interação de estados pessoais, características pessoais e condições externas dentro de um contexto em que as metas de consumo podem ser prejudicadas e a experiência afeta as percepções pessoais e sociais de si mesmo. (tradução nossa)

grande parte, ao tamanho excessivo e à complexidade dos textos contratuais. Para se ter uma ideia, utilizando a média de leitura de um adulto (250 palavras por minuto), estima-se que a leitura completa dos Termos de Serviço da Microsoft demandaria entre seis e sete horas, enquanto os termos do Gmail levariam aproximadamente dezesseis minutos (Obars; Oeldorf-Hirsch, 2016). Tais dados evidenciam a incompatibilidade entre o tempo necessário para uma leitura consciente e a prática comum da aceitação imediata, tornando a leitura efetiva praticamente inviável, sobretudo para consumidores mais vulneráveis.

3. INTERPRETAÇÃO DOS CONTRATOS DE ADESÃO

3.1. Jurisprudência sobre cláusulas abusivas nos contratos de adesão

Nesta parte do trabalho, serão analisadas jurisprudências com o intuito de compreender como o Poder Judiciário tem se posicionado diante dos contratos de adesão, com atenção especial às cláusulas abusivas, também chamadas de cláusulas limitativas de direito. A partir dessa análise, será possível perceber uma inclinação dos tribunais no sentido de reconhecer a abusividade destes tipos de cláusulas, sobretudo quando elas violam princípios básicos do Direito do Consumidor.

Nesta seção, serão analisadas decisões jurisprudenciais com o propósito de avaliar como o Poder Judiciário tem enfrentado os contratos de adesão, com atenção especial às cláusulas abusivas, também conhecidas como cláusulas limitativas de direito. A partir dessa análise, observa-se uma tendência consolidada dos tribunais em reconhecer a abusividade dessas cláusulas, sobretudo quando afrontam princípios basilares do Direito do Consumidor, como a boa-fé objetiva e o equilíbrio contratual.

Mais do que uma simples aplicação de normas, essa postura jurisprudencial reflete um esforço de proteção frente à desigualdade inerente às relações de adesão, mitigando o impacto da imposição unilateral de condições contratuais pelo fornecedor. Ao adotar critérios rigorosos para a identificação de abusos, o Judiciário atua como mecanismo corretivo, buscando restaurar a equidade e a justiça nas relações contratuais e reafirmando a função social do contrato como instrumento de proteção e não de exploração.

O Superior Tribunal de Justiça tem reafirmado a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de adesão, especialmente nas cláusulas compromissórias de arbitragem. No AgInt no AREsp n. 2.393.773/SP, a Corte reafirmou que a validade de tal cláusula depende da iniciativa ou da concordância expressa do consumidor no momento do

litígio, e não de uma aceitação prévia e genérica no ato da assinatura. O simples ajuizamento da ação judicial pela parte vulnerável já é interpretado como sua recusa inequívoca em se submeter à arbitragem, protegendo seu acesso à Justiça.

O entendimento foi reforçado no AgInt no AREsp n. 2.618.917/GO (2024), que destacou que a incidência do CDC se vincula ao objeto do contrato, independentemente da natureza da entidade prestadora. Reconheceu-se que associações de proteção veicular também estão submetidas à legislação consumerista e que a cláusula compromissória só prevalece diante de manifestação inequívoca do consumidor.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) exemplifica a aplicação prática desses princípios. No Acórdão 1994553, a Corte declarou abusiva uma cláusula de contrato de proteção veicular que excluía a cobertura para furto de veículos em via pública. O TJDFT entendeu que a restrição era tão severa que esvaziava o próprio objeto do contrato, impondo uma limitação desproporcional ao direito do consumidor e frustrando sua legítima expectativa de segurança.

A proteção contra a abusividade não se restringe às relações de consumo. O TJDFT, no Acórdão 2033365, reconheceu a abusividade de cláusula que impunha ao locatário a comunicação de sinistro em até uma hora e a entrega do boletim de ocorrência em 24 horas, sob pena de perda da cobertura contratada. Apesar de se tratar de contrato entre empresas, com inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, o Tribunal considerou a cláusula desproporcional e contrária aos princípios da boa-fé objetiva, da lealdade contratual e da função social do contrato, previstos nos arts. 113, 187, 421 e 422 do Código Civil.

A decisão demonstra que a proteção contra cláusulas abusivas não se restringe à relação de consumo, alcançando situações em que a imposição de condições excessivamente onerosas e de difícil cumprimento compromete o equilíbrio contratual. Esse precedente reforça a compreensão de que a revisão judicial de cláusulas abusivas é uma medida essencial para preservar a justiça contratual, consolidando a aplicação prática dos princípios que orientam a interpretação dos contratos de adesão.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, no Acórdão 2032747, reconheceu a abusividade da rescisão unilateral de plano de saúde coletivo enquanto o usuário ainda se encontrava em tratamento médico essencial, no caso, relativo ao Transtorno do Espectro Autista. A Corte destacou que a limitação da cobertura contratual impõe desvantagem

exagerada ao consumidor e desvirtua o objeto do contrato, violando o art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor. O precedente reforça que cláusulas que restringem direitos essenciais ou transferem integralmente ao consumidor riscos que não lhe cabem são nulas, consolidando a proteção da parte vulnerável e assegurando a continuidade do tratamento médico.

O Supremo Tribunal Federal, no RE 564.779, reconheceu que o Judiciário pode controlar cláusulas abusivas em contratos de adesão, mesmo quando o recurso discute questões processuais. Embora o caso envolvesse assistência à saúde, o precedente reforça que a proteção à parte vulnerável e o equilíbrio contratual são princípios constitucionais e infraconstitucionais fundamentais.

O Supremo Tribunal Federal, no ARE 653.956, reconheceu a nulidade de cláusula de fidelização em contrato de adesão de telefonia móvel que impunha ao consumidor penalidade desproporcional em caso de roubo ou furto do aparelho, configurando onerosidade excessiva. A decisão ressaltou que cláusulas que transferem integralmente ao consumidor riscos alheios à sua culpa violam o princípio do equilíbrio contratual e da boa-fé objetiva, reforçando a proteção da parte mais vulnerável. Esse precedente demonstra que o Judiciário atua de forma consistente no controle de abusividades, em harmonia com a jurisprudência do STJ e de tribunais estaduais, consolidando o entendimento de que a liberdade contratual deve sempre respeitar a função social do contrato e os direitos do consumidor.

Esses precedentes, analisados em conjunto, mostram uma linha jurisprudencial consistente. O Judiciário protege o consumidor contra cláusulas abusivas, preserva o equilíbrio contratual e reforça a confiança nas relações de consumo. A autonomia privada não pode servir para restringir direitos essenciais ou limitar o acesso à Justiça, especialmente em contratos digitais, onde a assimetria informacional aumenta os riscos de desequilíbrio.

3.2. Casos concretos envolvendo plataformas digitais

Não faz tanto tempo que os processos que antes eram majoritariamente físicos passaram a ser realizados de forma digital. A evolução das tecnologias e da *internet* não apenas transformou hábitos sociais e econômicos, como também impactou diretamente o campo jurídico, tornando procedimentos mais acessíveis e céleres. Se antes era necessária a assinatura de próprio punho, muitas vezes na presença de testemunhas, hoje é possível validar juridicamente contratos por meio da assinatura eletrônica, inclusive através de ferramentas disponibilizadas pelo próprio Governo Federal.

Analisar com atenção os contratos firmados no ambiente virtual é vital, pois é a forma mais abundante de contratos realizados recentemente, em especial aqueles realizados por meio de plataformas digitais. Os contratos de adesão, que já eram amplamente utilizados por empresas tradicionais, passaram a ser a forma preferencial de vinculação contratual também nas relações digitais. Conforme destaca Santos (2022, p.17):

Os termos e condições são estipulados unilateralmente pelas plataformas online e caracterizam-se como os já mencionados contratos de adesão, pois são documentos padronizados, que não abrem janelas para negociação e são impostos a todos os usuários que intencionam integrar a rede. A implementação desta espécie de contrato permite a oferta de um produto a nível global, reduzindo custos com negociação e eventuais responsabilidades.

Kobayashi (2020) ressalta que os termos de uso funcionam como contratos de adesão em ambiente digital, redigidos unilateralmente e de difícil compreensão para o consumidor médio, o que reforça a necessidade de maior atenção na sua interpretação. Nesse contexto, a vulnerabilidade informacional se agrava, sobretudo em situações excepcionais.

Os contratos digitais, na maioria das vezes, são impostos ao consumidor sem qualquer possibilidade real de negociação, o Superior Tribunal de Justiça adota uma postura bastante restritiva na hora de reconhecer abusividade em cláusulas desse tipo. No REsp 1.984.261/SP, por exemplo, o Tribunal entendeu que práticas como a cobrança de taxa de conveniência, a limitação de meios de pagamento e a pré-venda para determinados grupos não são abusivas se não houver falha no dever de informação ou prejuízo evidente ao consumidor.

Esse entendimento também aparece no REsp 1.632.928/RJ, no qual a Quarta Turma confirmou que a cobrança de taxas de entrega, retirada e conveniência é válida, desde que o consumidor tenha conhecimento prévio, claro e acessível dos valores e possa optar livremente pelo serviço. A lógica é que, havendo prestação efetiva de serviço e transparência na cobrança, não se pode falar em cláusula abusiva.

A interpretação abordada nem sempre é adotada pelos tribunais estaduais, especialmente quando há falhas concretas na informação prestada ao consumidor. Foi o que aconteceu no julgamento do Acórdão 1955365, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, em que o Mercado Livre/Mercado Pago foi condenado a devolver os valores cobrados por tarifas de venda, publicidade, operação e envio, justamente porque não apresentou contrato ou documento que especificasse de forma clara essas cobranças. Embora os termos genéricos estivessem disponíveis no site, o tribunal considerou que a ausência de informação

precisa sobre os critérios de cálculo das tarifas viola o dever de informação previsto no Código do Consumidor, tornando as cobranças indevidas.

O Superior Tribunal de Justiça, embora venha reforçando a ideia de que a abusividade depende de prejuízo concreto e da falta de informação clara, decisões como a do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios mostram que a simples imposição de cláusulas genéricas, sem detalhamento específico, já pode ser suficiente para configurar abusividade, o que se aproxima mais da lógica protetiva do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar de iniciativas como o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados, o ordenamento jurídico brasileiro ainda não disciplina de forma específica a validade e eficácia dos contratos eletrônicos de adesão. O Projeto de Lei nº 3.514/2015 busca justamente preencher essa lacuna, propondo alterações no Código de Defesa do Consumidor para adaptar-se ao comércio eletrônico. A ausência de regras claras sobre modalidades como *shrink-wrap* e *click-wrap* evidencia a urgência de reformas legislativas que assegurem a proteção do consumidor diante das novas formas de contratação à distância (Lima, 2023).

4. CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou analisar os contratos de adesão como fatores de perpetuação da vulnerabilidade do consumidor, examinando-os sob a ótica do Código Civil e, sobretudo, do Código de Defesa do Consumidor. Partindo de um estudo teórico e jurisprudencial, foi possível identificar como a padronização contratual, a ausência de espaço para negociação e a imposição unilateral de cláusulas comprometem o equilíbrio das relações jurídicas e consolidam a posição estruturalmente fragilizada do consumidor.

No primeiro momento, retomou-se a natureza jurídica dos contratos de adesão, ressaltando-se seu caráter prático e funcional para o mercado, mas também a limitação que impõem à autonomia privada. A doutrina de autores como Flávio Tartuce e Orlando Gomes evidenciou que a liberdade contratual nesses casos é apenas aparente, resumindo-se a uma aceitação ou recusa integral da proposta, o que distancia esse modelo da concepção clássica de autonomia da vontade. Além disso, demonstrou-se como o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor reconhecem a necessidade de tutela reforçada nesses contratos, prevendo regras específicas para mitigar a rigidez de suas cláusulas.

Na sequência, o trabalho explorou a noção de vulnerabilidade do consumidor, conceito central para a compreensão do tema. A partir da doutrina de Cláudia Lima Marques e Bruno

Miragem, verificou-se que essa vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica, fática ou informacional, sendo esta última especialmente relevante no ambiente digital. A revisão bibliográfica internacional, com destaque para os estudos de Baker, Gentry e Rittenburg (2005), bem como Basu, Kumar e Kumar (2023), demonstrou que a vulnerabilidade do consumidor é um fenômeno global e multidimensional, não restrito a um aspecto jurídico, mas também relacionado a fatores sociais, econômicos, culturais e até emocionais. Esse panorama confirma que a fragilidade do consumidor não decorre de uma incapacidade individual, mas de um desequilíbrio estrutural frente ao poder econômico e técnico dos fornecedores.

O avanço tecnológico e a crescente digitalização das relações contratuais trouxeram novos desafios. Modelos como os contratos *shrink-wrap*, *click-wrap* e *browse-wrap* intensificaram a assimetria informacional e tornaram ainda mais evidente a dificuldade do consumidor em compreender os compromissos assumidos. Nesse ponto, a revisão bibliográfica, incluindo autores como Cíntia Rosa Pereira de Lima (2023) e Tatiana Kobayashi (2020), reforçou que os “termos de uso” das plataformas digitais funcionam como contratos de adesão complexos, extensos e muitas vezes inacessíveis, resultando em aceitação apressada e acrítica por parte do consumidor.

A análise jurisprudencial também permitiu identificar como os tribunais brasileiros vêm enfrentando o tema. O Superior Tribunal de Justiça tem adotado posição mais restritiva, reconhecendo a abusividade apenas quando demonstrado prejuízo concreto ou falha clara no dever de informação. Por outro lado, tribunais estaduais/distritais, como o TJDF, têm se mostrado mais protetivos, invalidando cláusulas desproporcionais ou que restrinjam direitos essenciais, mesmo sem prova direta de dano. Esse contraste revela uma falta de uniformidade interpretativa, que dificulta a efetividade da proteção consumerista e acentua a insegurança jurídica.

Assim, os resultados da revisão bibliográfica e da análise jurisprudencial convergem para a constatação de que, embora o Código de Defesa do Consumidor tenha representado um marco essencial para o equilíbrio das relações contratuais, ainda persiste o desafio de assegurar sua plena efetividade diante da complexidade dos contratos de adesão, especialmente em sua modalidade digital. A doutrina confirma a persistência da vulnerabilidade em diferentes dimensões, e a jurisprudência demonstra que a aplicação dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da função social do contrato ainda encontra barreiras práticas.

Conclui-se, portanto, que os contratos de adesão, apesar de necessários à organização do mercado de consumo em massa, reforçam a desigualdade entre as partes e ampliam a vulnerabilidade do consumidor. Para enfrentar esse cenário, é indispensável uma maior harmonização jurisprudencial, reformas normativas voltadas para o ambiente digital e, sobretudo, o fortalecimento da educação para o consumo, de modo que o consumidor não seja apenas protegido, mas também empoderado. O caminho para o equilíbrio das relações de consumo passa pela conjugação de esforços entre legislador, Poder Judiciário, fornecedores e sociedade civil, de forma a compatibilizar a praticidade da contratação em massa com a efetiva preservação da dignidade e dos direitos do consumidor.

REFERÊNCIAS

- BAKER, Stacey Menzel; GENTRY, James W.; RITTENBURG, Terri L. Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability. **Journal of Macromarketing**, v. 25, n. 2, p. 128-139, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1177/0276146705280622>. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/258153302_Building_Understanding_of_the_Domain_of_Consumer_Vulnerability. Acesso em: 13 ago. 2025
- BASU, Prabir; KUMAR, Rajesh; KUMAR, Anil. Twenty-five years of consumer vulnerability research: Critical insights and future directions. **Journal of Consumer Affairs**, v. 57, n. 1, p. 673–695, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1111/joca.12518>.
- BRASIL. Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, p. 1, 11 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 17/06/2025.
- BRASIL. Lei Delegada nº 4, de 26 de setembro de 1962. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1962.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (2ª Turma). **Recurso Especial Nº 1984261 - SP (2021/0196649-7)**. Processual Civil E Administrativo. Ação Anulatória De Auto De Infração. Procon. Multa Por Práticas Comerciais Consideradas Abusivas. Cobrança De Taxa De Conveniência, Pré-venda De Ingressos Para Membros De Fã-Clube Ou Para Clientes De Operadora De Cartão De Crédito E Indisponibilidade De Formas De Pagamento Equivalentes A Dinheiro Ou Cartão De Débito Nas Compras Efetuadas On-Line Ou Por Meio De Call Center. Não Configuração De Abusividade. Provimento Do Recurso Especial. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Julgado em sessão virtual de 27 de agosto de 2024. Publicado em Brasília, 03 de fevereiro de 2025. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202101966497&dt_publicacao=03/02/2025. Acesso em: 23 set. 2025.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3ª Turma). **AgInt no AREsp n.º 2.302.180/SP**. Processual Civil. Agravo Interno No Agravo Em Recurso Especial. Execução De Título

Extrajudicial. Agravo De Instrumento. Convenção De Arbitragem. Relação De Consumo. Fundamentação Deficiente. Ilações Genéricas. Aplicação Da Súmula N.º 284 Do STF, Por Analogia. Cláusula Compromissória. Contrato De Adesão De Consumo. Ação Judicial. Discordância Do Consumidor Quanto À Arbitragem. Agravo Interno Não Provido. Relator: Ministro Moura Ribeiro. Publicado em 25 de outubro de 2023. Julgado em Brasília, 23 de outubro 2023. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202302180611&dt_publicacao=25/10/2023. Acesso em: 23 set. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (4ª Turma). **AgInt no AREsp nº 2.618.917/GO (2024/0143845-3)**. Agravo Interno No Agravo Em Recurso Especial. Processual Civil E Direito Do Consumidor. Ação De Rescisão De Contrato. Cláusula Compromissória. Coisa Julgada Em Juízo Arbitral Afastada. Incidência Do CDC. Retorno Dos Autos À Origem Para Exame Do Feito. Agravo Desprovido. Relator: Ministro Raul Araújo. Julgado em sessão virtual de 19 a 25 nov. 2024. Publicado em Brasília, 06 de dezembro 2024. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202401438453&dt_publicacao=06/12/2024. Acesso em: 23 set. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (4ª Turma). **Recurso Especial Nº 1632928 - RJ (2012/0231395-1)**. Processual Civil. Recurso Especial. Ação Civil Pública Que Contesta A Legalidade De Cobrança De Taxa De Conveniência Para Aquisição De Ingressos Para Shows. Distinção Entre Taxa De Conveniência, Taxa De Entrega E Taxa De Retirada. Possibilidade De Cobrança Das Referidas Taxas Que Refletem Custos De Intermediação De Vendas E De Serviços Efetivamente Prestados Ao Consumidor. Abusividade Não Comprovada. Relator: Ministro Marco Buzzi. Julgado em sessão virtual de 09 de abril de 2024. Publicado em Brasília, 25 de abril de 2024. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201202313951&dt_publicacao=25/04/2024. Acesso em: 23 set. 2025

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. (1ª Turma). **A G .Reg. No Recurso Extraordinário 564.779 Bahia**. Agravo regimental no recurso extraordinário. Negativa de prestação jurisdicional. Não ocorrência. Prequestionamento. Ausência. Assistência à saúde. Entidade empregadora. Ofensa reflexa. Reexame de provas. Impossibilidade. Precedentes. Relator: Ministro Dias Toffoli. Julgado em 20 de março de 2012. Publicado em Brasília, 20 de março de 2012. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=1941855>. Acesso em: 23 set. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. (1ª Turma). **A G .Reg. No Recurso Extraordinário Com Agravo 653.956 Pernambuco**. Agravo Regimental No Recurso Extraordinário Com Agravo. Consumidor. Nulidade De Cláusula Contratual De Fidelização. Onerosidade Excessiva. Cláusula Penal. Caso Fortuito E Força Maior. Roubo E Furto De Aparelho Celular. Ausência Do Necessário Prequestionamento. Demanda Que Necessita Da Análise De Edital. Óbice Da Súmula 454 Do STF. Reexame Do Conjunto Fático-Probatório Já Carreado Aos Autos. Impossibilidade. Incidência Da Súmula 279/STF. Relator: Ministro Luiz Fux. Julgado em 20 de março de 2012. Publicado em Brasília, 20 de março de 2012. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=1939370>. Acesso em: 23 set. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (5ª Turma Cível). **Apelação Cível 0712637-30.2024.8.07.0001**. Apelação Cível. Direito Civil. Locação De Veículo Entre Empresas. Cláusula Contratual Que Impõe Comunicação De Sinistro Em Prazo Exíguo. Abusividade. Inaplicabilidade Do Código De Defesa Do Consumidor. Recursos Conhecidos E Desprovidos. Apelante(s): STE Serviços Técnicos de Engenharia SA e Unidas Locadora S.A.; Apelado(s): Unidas Locadora S.A. e STE Serviços Técnicos de Engenharia SA; Relatora: Desembargadora Leonor Agüena. Julgado em Brasília, 21 de agosto de 2025. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/2033365/inteiro-teor/6adeb473-02d9-45d0-9ca5-834ee44a53ee>. Acesso em: 9 abr. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (2ª Turma Recursal Dos Juizados Especiais Do Distrito Federal). **Recurso Inominado Cível 0798384-97.2024.8.07.0016**. Consumidor. Recurso Inominado. Proteção Veicular. Natureza Securitária. Cláusula Limitativa Genérica. Furto Em Estacionamento Residencial Público. Negligência Não Configurada. Recurso Não Provido. Relatora: Juíza MARIA ISABEL DA SILVA. Julgado em: 09 de maio de 2025. Publicado em Brasília, 09 de maio de 2025. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/1994553/inteiro-teor/64727984-a8be-42c6-a691-110799f45603>. Acesso em: 23 set. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (5ª Turma Cível). **Apelação Cível 0712637-30.2024.8.07.0001**. Apelação Cível. Direito Civil. Locação De Veículo Entre Empresas. Cláusula Contratual Que Impõe Comunicação De Sinistro Em Prazo Exíguo. Abusividade. Inaplicabilidade Do Código De Defesa Do Consumidor. Recursos Conhecidos E Desprovidos. Relatora: Desembargadora Leonor Agüena. Julgado em: 21 de agosto de 2025. Publicado em Brasília, 21 de agosto de 2025. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/2033365/inteiro-teor/6adeb473-02d9-45d0-9ca5-834ee44a53ee>. Acesso em: 23 set. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (7ª Turma Cível). **Apelação Cível 0711065-21.2024.8.07.0007**. Apelação. Civil. Processo Civil. Direito Do Consumidor. Ação De Obrigação De Fazer C/C Indenização Por Danos Morais. Plano De Saúde Coletivo Por Adesão. Rescisão Unilateral. Solidariedade Entre A Operadora Do Plano De Saúde E A Administradora Do Benefício. Ilegitimidade Passiva Rejeitada. Tema 1.082/STJ. Transtorno Do Espectro Autista – TEA. Tratamento Multidisciplinar E Contínuo. Interrupção. Rescisão Unilateral Abusiva. Limitação Indevida Da Cobertura. Dano Moral Não Configurado. Sentença Parcialmente Reformada. Relator: Desembargador Mauricio Silva Miranda. Julgado em: 21 de agosto de 2025. Publicado em Brasília, 21 de agosto de 2025. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/2032747/inteiro-teor/e0197913-2001-428f-9d34-9aa1f7a3008a>. Acesso em: 23 set. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (3ª Turma Recursal Dos Juizados Especiais Do Distrito Federal). **Recurso Inominado Cível 0733748-25.2024.8.07.0016**. Consumidor. Recurso Inominado. Plataforma De Vendas. Tarifas Cobradas. Inobservância Do Dever De Informação. Termos De Uso No Site. Restituição De Valores Pagos. Forma Simples. Recurso Parcialmente Provido. Relator: Juíza Margareth Cristina Becker. Julgado em: 13 de Dezembro de 2024. Publicado em Brasília, 13 de Dezembro de 2024. Disponível em:

<https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/1955365/inteiro-teor/59b91a87-9678-4442-9752-d70222c1dc82>. Acesso em: 23 set. 2025.

GOMES, Orlando. **Contrato de adesão**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1972.

KOBAYASHI, Tatiana Oshiro; DOS REIS, Valéria Quadros. TICs no Apoio a Compreensão de Termos de Uso e Políticas de Privacidade. *In: WORKSHOP SOBRE AS IMPLICAÇÕES DA COMPUTAÇÃO NA SOCIEDADE (WICS)*, 1, 2020, Cuiabá. **Anais [...]**, Porto Alegre, 2020. p. 137-144. DOI: <https://doi.org/10.5753/wics.2020.11045>.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. Adhesion electronic contracts (“shrink-wrap” and “click-wrap”) and the terms of use (“browse-wrap”). **Brazilian Journal of Law, Technology and Innovation**, v. 1, n. 2, p. 109-141, 2023. Disponível em: <https://bjlti.com/revista/article/view/21/16>. Acesso em: 14 set. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

OBARS, J. A.; OELDORF-HIRSCH, A. The Biggest Lie on the Internet: Ignoring the Privacy Policies and Terms of Service Policies of Social Networking Services. *In: RESEARCH CONFERENCE ON COMMUNICATION, INFORMATION AND INTERNET POLICY*, 44th, 2016. **Proceedings [...]**, p. 1–20, 2016.

SANTOS, Giuliana Delgado. **Contratos de adesão em plataformas digitais como obstáculos para efetivação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/23223/1/GDS030420.pdf>. Acesso em: 9 abr. 2025.

SOUZA, Claudia M. A.; SILVEIRA, Francisco J. P. da; MATTOS, Renata A. D. de. Uma discussão necessária sobre a vulnerabilidade do consumidor: avanços, lacunas e novas perspectivas. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 493-511, set. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/TqJ8X8WvJysZ3TKDJm5PwnB/?lang=pt>. Acesso em: 13 set. 2025.

TARTUCE, Flávio. **Teoria Geral dos Contratos e Contratos em Espécie**. 13 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.