

DA ADMISSIBILIDADE DO AJUSTE VERBAL EM CONTRATOS ESCRITOS DE CONSUMO

THE ADMISSIBILITY OF VERBAL ADJUSTMENT IN WRITTEN CONSUMPTION CONTRACTS

Luiz Carlos Goiabeira Rosa*
Fernanda Pantaleão Dirscherl**
Bruna Gomide Corrêa***

* Pós-Doutor em Democracia e Direitos Humanos (Universidade de Coimbra, UC/PT).

Doutor em Direito Privado (Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, PUCMinas/MG). Mestre em Direito Civil (Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG/MG).

Graduado em Direito (Universidade Federal de Uberlândia, UFU/MG). E-mail: lgoiabeira@yahoo.com.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2350-5154>.

**Doutoranda em Derecho protección jurídica y cohesión social (Universidad de León, ULE/Espanha).

Mestra em Direito (Universidade Federal de Uberlândia, UFU/MG). Graduada em Biomedicina e Direito pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

E-mail: fernandapantaleaod@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6336-6315>.

***Mestra em Direitos e garantias fundamentais (Universidade Federal de Uberlândia, UFU/MG).

Graduada em Direito (Universidade Federal de Uberlândia, UFU/MG). E-mail: brunagocorreia@gmail.com.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0769-0230>.

Como citar: CORRÊA, Bruna Gomide; DIRSCHERL, Fernanda Pantaleão; ROSA, Luiz Carlos Goiabeira. Da admissibilidade do ajuste verbal em contratos escritos de consumo. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 27, n. 1, p. 24-41, mar. 2023. DOI: 10.5433/2178-8189.2023v27n1p24. ISSN: 2178-8189.

Resumo: O presente artigo propõe-se a demonstrar a admissibilidade e validade da adoção da forma verbal para ajustes realizados simultaneamente ou posteriormente à celebração de um contrato escrito de consumo, em contraponto a entendimento que propugna pela respectiva inadmissibilidade e admite a validade somente de aditivos contratuais realizados pela forma escrita, se escrito for o contrato. Utilizou-se do método dedutivo, partindo-se do pressuposto de que, sendo a proteção do consumidor um direito fundamental e a Constituição Federal determinando expressamente que o Código de Defesa do Consumidor seria a lei a determinar as diretrizes da proteção do consumidor – sendo, portanto, uma norma principiológica -, para posteriormente avaliar-se a aplicação das regras consumeristas quanto à interpretação mais favorável ao consumidor no tocante às declarações de vontade posteriores à celebração do contrato, verificando-se por conseguinte a possibilidade de ampliação das formas de alteração contratual e se concluindo pela impropriedade de se restringir à forma escrita o ajuste contemporâneo ou posterior à celebração do contrato escrito de consumo.

Palavras-chave: Contrato. Consumidor. Aditivo. Ajuste verbal.

Abstract: This article proposes to demonstrate the admissibility and validity of the adoption of the verbal form for adjustments made simultaneously or after the conclusion of a written consumer contract, in contrast to the understanding that advocates for the respective inadmissibility and admits the validity only of

contractual amendments made in writing, if written is the contract. The deductive method was used, assuming that, since consumer protection is a fundamental right and the Federal Constitution expressly stipulating that the Consumer Protection Code would be the law to determine consumer protection guidelines - being, therefore, a principiological norm - to subsequently evaluate the application of consumerist rules as to the most favorable interpretation to the consumer with respect to declarations of will after the conclusion of the contract, thus verifying the possibility of expanding the forms of contractual amendment and concluding by the impropriety of restricting the written form to contemporary adjustment or subsequent to the conclusion of the written consumption contract.

Keywords: Contract. Consumer. Additive. Verbal adjustment.

INTRODUÇÃO

Os contratos de consumo são de importância fundamental para o desenvolvimento da sociedade atual, posto serem uma das mais eficazes modalidades de circulação de riquezas e suprimento de necessidades e conveniências. Geralmente de adesão, e por isso na maior parte das vezes celebrados com cláusulas pré-estabelecidas de forma a que os consumidores no momento da celebração contratual não possuam liberdade de negociação a tanto, não é raro acontecer de as partes anuírem em alterações contratuais de forma verbal e contemporaneamente ou supervenientemente à celebração do contrato escrito, seja por facilidade de concretude do contrato ou por alteração da situação fática que exija uma pronta adequação pelas partes, adequação esta que a formalidade de um aditamento escrito não pode atender na rapidez e celeridade que o momento exige.

Isto posto, num cenário de rápidas alterações sociais e econômicas que atingem a população de modo geral, e bem assim, numa contemporaneidade em que a tecnologia proporciona cada vez mais opções de registro de declaração de vontade, tem-se a seguinte problemática: é válido admitir-se a restrição à forma escrita da prova de ajuste verbal simultâneo ou posterior à celebração de um contrato escrito de consumo?

Nesse sentido, o presente estudo tem por objetivo responder negativamente ao problema, tendo por objeto a defesa da ampliação da respectiva prova para além da forma escrita e instrumentalizada e se justificando tal tema pela relevância em se combater uma injusta e não prevista normativamente relativização do direito fundamental à proteção do consumidor. Para tanto, a utilizou-se o método de abordagem dedutivo, em que se parte da proteção do consumidor como direito fundamental enquanto premissa maior e geral e o Código de Defesa do Consumidor como respectivo desdobramento, ponderando-se em seguida sobre o princípio da interpretação mais favorável ao consumidor e ao fim se chegando à premissa menor e específica consubstanciada na conclusão pela impropriedade de se restringir à forma escrita e instrumentalizada a prova de ajustes verbais estabelecidos simultaneamente ou posteriormente à celebração do contrato escrito consumerista.

1 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COMO DIREITO FUNDAMENTAL

A positivação da proteção ao consumidor em tais contornos específicos foi consequência do desenvolvimento das relações de consumo massificadas ao longo do século XX, principalmente em razão da industrialização e da conseqüente e crescente necessidade de os donos dos meios de produção escoarem os produtos em cada vez maior volume produzidos.

A esse respeito, as mudanças provocadas pela pós-modernidade nas técnicas de produção e comercialização aliadas a uma publicidade voltada para a sedução do consumidor pelo fornecedor redundaram num reposicionamento da postura da sociedade consumidora: a expansão dos meios de comunicação proporcionou maior incidência de propagandas que sedutoramente convencessem o consumidor a adquirir cada vez mais produtos e serviços ainda que totalmente supérfluos, mas

que por meio do convencimento propagandístico induzissem o consumidor a crer na necessidade da aquisição para ser aceito no grupo social em que pretende ingressar ou permanecer, e com isso alcançar a felicidade.

Assim, o consumidor deixou de adquirir apenas o necessário à subsistência e passou a consumir o supérfluo porém útil à aquisição de um *status* necessário à aceitação e afirmação em meio a determinado grupo social, num contexto em que a sociedade passou a ser massificada e moral e juridicamente pluralista, globalizada e com fácil acesso à informação (AZEVEDO, 2012, p. 12): consumir deixou de ser sinônimo de adquirir para sobrevivência e se ampliou para a aquisição, com a finalidade de satisfazer desejos e a aceitação por determinado grupo social mediante a aquisição e ostentação do produto adquirido.

O consumo deu lugar ao consumismo, conforme a explicação de Bauman (2008, p. 74):

A vocação consumista se baseia, em última instância, nos desempenhos individuais. Os serviços oferecidos pelo mercado que podem ser necessários para permitir que os desempenhos individuais tenham curso com fluidez também se destinam a ser a preocupação do consumidor individual: uma tarefa que deve ser empreendida individualmente e resolvida com a ajuda de habilidades e padrões de ação de consumo individualmente obtidos. Bombardeados de todos os lados com sugestões de que precisam se equipar com um ou outro produto fornecido pelas lojas se quiserem ter a capacidade de alcançar e manter a posição social que desejam, desempenhar suas obrigações sociais e proteger a auto-estima – assim como serem vistos e reconhecidos por fazerem tudo isso –, consumidores de ambos os sexos, todas as idades e posições sociais irão sentir-se inadequados, deficientes e abaixo do padrão a não ser que respondam com prontidão a esses apelos.

Com o propósito de convencer o consumidor acerca da necessidade de ter determinado produto ou serviço para estar entre a elite da sociedade, a propaganda em massa feita pelo fornecedor ocasionou uma mudança de mentalidade transformando a sociedade consumidora numa sociedade consumista, onde os fornecedores passaram a fabricar produtos que representassem símbolos de pertencimento a um grupo social, privilegiando-se a novidade e se relegando a durabilidade e prestabilidade a segundo plano, gerando-se como efeito colateral uma constante insatisfação logo após o produto deixar de ser inédito, e a recorrente busca pela novidade por meio do consumo/consumismo. Infra-se que essa insatisfação decorreu principalmente da superação dos valores até então vigentes por outros, onde se valoriza uma transitória novidade em detrimento de uma perene durabilidade: na hierarquia herdada dos valores reconhecidos, a síndrome consumista degradou a duração e promoveu a transitoriedade. Colocou o valor da novidade acima do valor da permanência (BAUMAN, 2008, p. 109).

O consumidor passou a ser visto pelo fornecedor não propriamente como um cidadão, mas como uma fonte de renda por meio do escoadouro de seus produtos cujo convencimento deve ser feito pelo fornecedor por todas as formas. E nisso, sobressaíram-se várias formas de abusos ao consumidor enquanto cidadão e titular de uma vida digna.

Assim, como forma de o consumidor ter preservada a sua dignidade enquanto ser humano a Constituição de 1988 trouxe em seu artigo 5º, XXXII, a proteção do consumidor com *status* de direito fundamental e, em seu artigo 170, V, a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica. O consumo ganhou novos contornos: deixou de ser visto apenas como uma atividade meramente econômica e passou a ser uma obrigatoriedade e uma função do indivíduo enquanto cidadão, sob pena de desumanização do sujeito (PEREIRA; BOSSARDI, 2011, p. 117).

A Constituição de 1988 foi a primeira Lei Fundamental brasileira a conferir a tal proteção o *status* de direito fundamental (art. 5º, XXXII), bem como a determinar uma norma com a função de ser o arcabouço principiológico das relações de consumo – o Código de Defesa do Consumidor (art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias). Conquanto a proteção ao consumidor no Brasil seja relativamente nova, é decorrente de uma nova concepção quanto ao sentido e função da Constituição influenciada pelas diversas transformações sociais ocorridas desde o início do século XX, que ocasionaram uma aproximação entre as relações públicas e privadas resultando na afirmação constitucional expressa da pessoa humana enquanto titular de dignidade e dos direitos daí decorrentes, dentre os quais a sua proteção enquanto sujeito consumidor.

Os direitos fundamentais representam valores fundantes e a base axiológica do ordenamento jurídico, e podem ser conceituados como direitos inerentes ao ser humano enquanto cidadão do Estado com objetivo de assegurar uma vida digna: “sem que se reconheçam à pessoa humana os direitos fundamentais que lhe são inerentes, em verdade estar-se-á negando-lhe a própria dignidade” (SARLET, 2010, p. 97). Nesse mister, o reconhecimento do direito do consumidor enquanto direito fundamental justifica-se a partir do reconhecimento da situação de desigualdade que esse sujeito enfrenta no mercado de consumo, sendo necessária por isso a efetiva tutela estatal para que se nivelem de forma justa e equitativa os sujeitos da relação consumerista.

Conforme o escólio de Miragem (2014, p. 51): “[...] o direito do consumidor se compõe, antes de tudo, em direito à proteção do Estado contra intervenção de terceiros, de modo que a qualidade de consumidor lhe atribui determinados direitos oponíveis, em regra, aos entes privados, e em menor grau, ao próprio Estado.”

Obtemperem-se que, enquanto direito fundamental, a proteção do consumidor deve ser interpretada o mais amplamente possível em consonância com o princípio da máxima efetividade da norma constitucional, bem explicado por Canotilho (2003, p. 1224):

Este princípio, também designado por princípio da eficiência ou princípio da interpretação efetiva, pode ser formulado da seguinte maneira: a uma norma constitucional deve ser atribuído o sentido que maior eficácia lhe dê. É um princípio operativo em relação a todas e quaisquer normas constitucionais, e embora a sua origem esteja ligada à tese da atualidade das normas programáticas (Thoma), é hoje sobretudo invocado no âmbito dos direitos fundamentais (no caso de dúvidas deve preferir-se a interpretação que reconheça maior eficácia aos direitos fundamentais).

Essa máxima efetividade é extraída especialmente a partir do significado objetivo dos

direitos fundamentais. O significado objetivo aponta que os direitos fundamentais não contêm apenas direitos subjetivos exercidos em face do Estado, representam também uma ordem de valores objetiva que vige em todos os âmbitos do direito (DUQUE, 2014, p. 339). A partir dessa compreensão, resulta a eficácia irradiante dos direitos fundamentais para todo o ordenamento jurídico, onde a eficácia objetiva atua como um reforço à dimensão subjetiva desses direitos na busca de uma maior eficácia dos direitos fundamentais.

Assim, a partir do reconhecimento de que a proteção dos direitos fundamentais não se restringe à relação entre o particular e o Estado, mas também alcança a relação entre particulares, o princípio da máxima efetividade das normas constitucionais significa também a melhor interpretação dos direitos fundamentais nas relações privadas. Desse modo, enquanto direito fundamental a proteção do consumidor deve se dar de modo que alcance a maior efetividade possível no caso concreto: a interpretação e aplicação da proteção do consumidor deve ocorrer através de uma tutela de efetividade, atenta à dignidade da pessoa humana e ao dever de proteção do Estado em relação a esse sujeito constitucionalmente protegido.

Essa máxima efetividade constitui elemento essencial do Código de Defesa do Consumidor enquanto prolongamento do direito fundamental à proteção do consumidor, na medida em que ao regular as relações de consumo busca proteger o consumidor o mais abrangentemente possível. Isso se denota claramente por exemplo no artigo 47 do Código Consumerista, o qual prevê a obrigatoriedade de, em caso de ambiguidade, serem as cláusulas contratuais interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor.

Observe-se que a amplitude conferida pelo princípio da máxima efetividade estende-se ao CDC, posto ser este um prolongamento do direito fundamental à proteção do consumidor: conforme já dito, além de prever a proteção do consumidor como direito fundamental a Constituição de 1988 determinou no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias que o legislador editasse um sistema normativo que garantisse a proteção estabelecida pelo direito fundamental à proteção do consumidor – conforme a expressa previsão do artigo, o Código de Defesa do Consumidor. Daí então observar-se que o CDC tem origem constitucional expressa, dessumindo-se claramente ser a lei de que o no art. 5º, XXXII da Lei Fundamental preconiza ao determinar que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

2 DA PREVALÊNCIA DO CDC, NA REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

De acordo com Kelsen (1998, p. 155), a validade de uma norma é determinada pelo fundamento imediato daquela, isto é, há a norma superior que lhe confira legitimidade e validade. No caso em tela o CDC assim é em relação à Constituição Federal, a qual expressamente lhe legitima enquanto norma balizadora das relações de consumo tendo portando um caráter principiológico, na medida em que conforme o aludido expresso preceito constitucional é a lei que disciplinará a proteção do consumidor, prevalecendo sobre as demais normas infraconstitucionais do sistema

jurídico atual.

Com efeito, da análise sistemática dos arts. 5º, XXXII e 170, V, da Constituição Federal, e do art. 48 do ADCT, observa-se que o CDC é uma lei principiológica por ser a norma que regulará a proteção do consumidor, trazendo consigo, portanto, todos os princípios a serem aplicados em toda e qualquer relação de consumo. De modo que, todas as demais leis que tratem de alguma forma de relação de consumo deverão se submeter aos preceitos da lei principiológica do CDC, não havendo o que se falar em critérios de resolução quando do conflito aparente de normas pois, independentemente de ser uma lei geral ou específica, por força constitucional o CDC é a lei que regula as relações de consumo devendo ser aplicado em toda e qualquer relação jurídica que se configure como de consumo, ainda que haja uma lei especial que regule o determinado negócio jurídico – tal qual se dá por exemplo com as Leis nº 8.245/1990 (locação); 9.656/98 (convênios médicos); 10.671/2003 (proteção e defesa do torcedor); e o Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o direito à informação.

Cavaliere Filho (2019, p. 34) formula bem essa ideia, enaltecendo inclusive a importância que o Código do Consumidor possui atualmente na sociedade, de modo que não há possibilidade de afastar a aplicação do Código quando se tratar de questões que tenham o mercado de consumo como matéria de direito e que, apesar da existência de leis especiais, não se utiliza como já tratado o princípio *lex posterior generalis non derogat priori speciali*. Aduz o autor, ainda, que a avançada técnica legislativa do Código do Consumidor formulada por meio de respaldos principiológicos e de cláusulas gerais possibilita o caráter de supralegalidade, localizando-se entre as normas infraconstitucionais e a Constituição Federal (CAVALIERE FILHO, 2019, p. 35). No mesmo sentido é o entendimento de Nelson Nery Júnior (2011a, p. 515), que afirma a impossibilidade da regulação de relações de consumo pelo Código Civil, caracterizando que o Código de Defesa do Consumidor é uma lei especial e principiológica, tornando este hierarquicamente superior àquele.

Assim, resta claro que os critérios tradicionais de antinomia de normas devem ser relegados a segundo plano nesse contexto, pois há um comando constitucional expresso advindo da aludida interpretação sistemática dos arts. 5º, XXXII, 170, V, da Constituição Federal, e do art. 48 do ADCT, no sentido de se reconhecer o CDC como extensão do direito fundamental à proteção do consumidor, e por isso ser a lei básica e principal a ser adotada em toda relação jurídica que se configure como de consumo. É dizer: em que pese ser uma lei infraconstitucional, o CDC é um prolongamento direto do direito fundamental à proteção do consumidor, gozando, portanto, da mesma efetividade e força impositiva que este em uma situação de conflito de normas que envolvam relações passíveis de configuração consumerista.

Mais não bastasse, mister se faz frisar que o Código de Defesa do Consumidor é um microsistema autônomo e nessa qualidade Barbosa (2016, p. 119) trata que o Código possui vida própria, de forma que se sobressai frente aos demais códigos instituídos, com exclusão da própria Constituição.

Aprevalência deste Código, conforme apresenta Sodré (2009, p. 30) sobre as argumentações de Calais-Auloy e Ramsay, ocorre pela necessidade de legislação que visam proteger a fraqueza do

consumidor e o Código Civil clássico não era suficiente para atuar em relações de consumo, uma vez que este, parte da ideia da igualdade dos sujeitos o que neutraliza os valores sociais.

Em relação ao consumidor, deve haver valores éticos e sociais que a sociedade deve tomar de pronto para defender e por estas razões o direito do consumidor supera o direito civil, e ato contínuo restando demonstrada a superioridade normativa do Código de Defesa do Consumidor sobre o Código Civil e outras legislações.

Nery Junior (2011b, p. 11) trata do Código de Defesa do Consumidor como um microsistema que regula as relações de consumo, que aufere autonomia dentro da ciência do Direito, não sendo um ramo do direito civil, econômico ou financeiro, tendo em vista a alta complexidade e exigindo uma interdisciplinaridade de normas materiais e processuais. Nesse sentido e ao comentar o entendimento de Calais-Auloy, Steinmetz e Ramsay, Sodré (2009, p. 50) traz a diferenciação de leis gerais e especiais dentro de uma discussão em que se apresenta, dentro das relações de consumo, as leis gerais como forma de definição das leis sistêmicas para a defesa do consumidor, e em seguida apresenta a ideia de que o direito do consumidor necessita dos princípios gerais regentes a esta matéria para ser devidamente compreendido, devendo serem utilizados para análise e eficácia das leis.

Daí então se afirmar que o CDC é ao mesmo tempo lei especial, específica e exclusiva, tendo a própria Constituição Federal determinado a instituição desta por meio dos Atos de Disposições Constitucionais Transitórias. A existência de leis esparsas que tratam especificamente de determinados tipos de relação de consumo e que porventura venham a ser incompatíveis com o Código do Consumidor não levarão à prevalência daquelas em relação a este, seja pelo critério cronológico ou da especialidade, de modo que coexistirão apenas no que possuírem conformidade com a proteção do consumidor.

3 INTERPRETAÇÃO FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR

Corolário do direito fundamental à proteção do consumidor, o princípio da interpretação mais favorável ao consumidor é um dos instrumentos previstos no CDC que concretiza a isonomia em seu sentido material, real e efetivo (NERY JÚNIOR, 2011b, p. 286): em todo e qualquer contrato de consumo, não apenas nos de adesão, deve incidir essa regra geral de interpretação das cláusulas contratuais que funciona como instrumento eficiente de proteção contratual do consumidor (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 183).

Com efeito, na relação de consumo denota-se uma patente desigualdade entre os sujeitos da relação consumerista, sendo o consumidor a parte mais fraca na relação de consumo a ponto de sua vulnerabilidade ser reconhecida enquanto princípio (CDC, art. 4º, I), desigualdade essa desfavorável ao consumidor e que se faz necessária ser contrabalanceada para que se harmonizem os interesses das partes da relação, de forma a que se proteja o consumidor e ao mesmo tempo respeitem-se os direitos do fornecedor “sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre

consumidores e fornecedores”, tal qual preconiza o art. 4º, III, do CDC (BRASIL, 1990).

A esse respeito, a interpretação favorável ao consumidor é prevista no já aludido art. 47 do CDC, segundo o qual, havendo a possibilidade de mais de uma interpretação deve prevalecer aquela mais favorável ao consumidor. Importa observar que tal regra não se restringe às cláusulas ambíguas, que dão margem a mais de uma interpretação: até mesmo cláusulas claras devem ser interpretadas de modo mais favorável ao consumidor, considerando-se as expectativas que aquele tipo contratual desperta nos consumidores bem como o contexto em que o instrumento contratual está inserido (MARQUES; MIRAGEM, 2011, p. 880).

Nery Júnior (2011b, p. 297) aponta como consequência desse princípio alguns subprincípios, entre eles: a interpretação é sempre mais favorável ao consumidor; deve-se atender mais à intenção das partes do que à literalidade do contrato; a cláusula da boa-fé encontra-se implícita em toda relação de consumo, ainda que não conste expressamente no contrato. A partir desses subprincípios, constata-se que ao funcionar como regra geral de interpretação o princípio da interpretação mais favorável ao consumidor deve ser norteador do processo de interpretação dos contratos de consumo, ressaltando-se que, muito mais do que apenas nortear a escolha da interpretação a ser adotada em casos de ambiguidade de cláusulas contratuais deve orientar a interpretação de toda a relação contratual: não só os elementos escritos no instrumento contratual, mas também a intenção e o comportamento das partes.

Justamente por isso, decorre deste princípio a compreensão de que a boa-fé objetiva se reputa ínsita em toda relação de consumo, sendo ela também utilizada no momento da interpretação dessa relação. Em relações de consumo instrumentalizadas por contratos de adesão se torna ainda mais evidente essa regra de interpretação, conforme bem aponta Cavalieri Filho (2019, p. 183):

Em outras palavras, essa é a sábia regra do art. 47 do CDC: quem escreve não tem a seu favor o que escreveu. E não somente as cláusulas ambíguas dos contratos de adesão se interpretam em favor do aderente, contra o estipulador, mas o contrato de consumo como um todo. A regra geral, assevera Cláudia Lima Marques, é que se interprete o contrato de adesão, especialmente as suas cláusulas dúbias, contra aquele que redigiu o instrumento.

Também é nesse sentido, o entendimento de Marques (2011, p. 93):

Da mesma forma, a interpretação a favor do consumidor ocorrerá em qualquer caso de contraposição ou conflito de cláusulas escritas ou orais, não importando no sistema protetivo dos consumidores se a cláusula é ambígua ou clara, se a contradição é aparente ou oculta com os impressos, com a publicidade ou com as cláusulas batidas a máquina.

Ao lado da previsão do artigo 47, o artigo 7º prevê também que os direitos previstos no CDC não excluem outros direitos decorrentes de tratados internacionais, da legislação interna ordinária, de regulamentos, bem como os derivados dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade (BRASIL, 1990), concretizando-se destarte a diretriz de cumprimento e

efetivação do mandamento constitucional de proteção do consumidor por todo um sistema em diálogo de fontes e não somente através do Código de Defesa do consumidor (MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2010, p. 311): o contrato de consumo deve ser interpretado da forma mais favorável ao consumidor como previsto no art. 47 do CDC e o artigo 7º do CDC possibilita uma abertura desse microsistema também na interpretação, abertura essa que permite a aplicação da norma mais favorável ao consumidor, seja ela do CDC ou de outro diploma legal, permitindo inclusive a utilização da equidade para preencher lacunas em favor dos consumidores.

4 DA VALIDADE DAS CLÁUSULAS VERBAIS CONCOMITANTEMENTE OU POSTERIORMENTE FIRMADAS NO CONTRATO DE CONSUMO

Durante ou após a celebração do contrato de consumo, é possível que as partes convençionem verbalmente cláusulas que até então não tinham sido pensadas, mas que se revelaram úteis ou necessárias e, no entanto, não constavam do instrumento escrito, tal qual se dá por exemplo quando se repensa a forma de cumprimento da obrigação contratual por uma ou ambas as partes, ou ainda, quando se insere algum dispositivo protetivo até então não previsto no ajuste inicial. Nessa linha, ainda que tal ajuste verbal tenha sido superveniente à combinação original fato é que representa declaração de vontade livre e desimpedida, assumindo assim a parte o compromisso pelo que declarou.

Lembre-se aqui, que a vulnerabilidade do consumidor é fator de acentuação de sua proteção dada a sua limitação em relação ao poderio do fornecedor. Essa disparidade se acentua na modalidade mais utilizada de contrato consumerista – o de adesão, cujo conceito é trazido pelo art. 54, *caput*, do CDC: “Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo” (BRASIL, 1990).

Da leitura do aludido dispositivo, observa-se que as cláusulas que integram o contrato de adesão consumerista foram previamente elaboradas e confeccionadas pelo fornecedor, cabendo em princípio ao consumidor tão-somente aceitá-las ou as recusar. Contudo, podem as partes convençionar a modificação ou inserção de cláusulas sem que isso implique em desnaturação do contrato como de consumo e de adesão: essa é a inteligência do art. 54 § 1º, ao preconizar que “a inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato” (BRASIL, 1990).

Nery Júnior (2011a, p. 652) bem explica, a respeito:

A doutrina, de há muito, vem preconizando a ideia de que a mera inserção de cláusula no formulário nem por isso deixa de caracterizar o contrato como sendo de adesão. Sensível a essa colocação, o Código diz não descaracterizar o contrato a inserção de cláusula no formulário, pois continua a ser considerado como contrato

de adesão. O principal objetivo da norma é fazer com que não sejam desfigurados os contratos de adesão dos quais constem uma ou algumas cláusulas manuscritas ou datilografadas, acrescentadas ao formulário já impresso. Qualquer que seja a cláusula acrescentada, dizendo respeito aos elementos essenciais ou acidentais do contrato, permanece íntegra a natureza de adesão do contrato, sujeito, portanto, às regras do Código sobre essa técnica de formação contratual.

Fato é que, tanto no contrato de adesão quanto no paritário – aquele em que as partes discutem previamente cláusula a cláusula –, sendo de consumo é válida a inserção de cláusulas contemporaneamente ou supervenientemente à celebração de um contrato escrito. A dúvida fica por conta da possibilidade ou não de tal entendimento também valer para os casos em que tal cláusula só será válida se escrita ou se também a cláusula verbal possuirá validade em tal contexto.

A esse respeito, há entendimento jurisprudencial segundo o qual, uma vez escolhida pelas partes a forma escrita de celebração do contrato somente por esta forma pode se dar a comprovação de alteração ou extinção:

Embargos. Ação monitória. Prestação de serviço escolar. Embargante que se insurge contra o valor cobrado. Alegação de desconto de 50% no valor da parcela. Ausência de comprovação do alegado desconto. Necessidade de prova escrita. O ajuste verbal inadmite comprovação, pois cuidando-se de contrato escrito, a prova de sua alteração ou prorrogação deve obedecer a mesma forma. Recurso improvido (SÃO PAULO, 2015).

Entretanto, discordamos de tal entendimento.

O Direito contratual brasileiro adota o princípio da liberdade de forma, segundo o qual “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir”, conforme a expressa dicção do art. 107 do Código Civil (BRASIL, 2002).

Frise-se o termo “expressamente”, restando inequívoco que ou determinada forma é exigida textualmente pela lei como requisito de validade ou, assim não acontecendo, admitir-se-á qualquer forma legalmente prevista. É dizer: se fosse a intenção do legislador a aludida restrição, teria assim expressamente consignado em lei; não o fazendo, tal não se pode presumir.

É princípio geral de direito: quando a lei quer, determina; quando não quer, guarda silêncio (*Ubi lex voluit dixit, ubi noluit tacuit*). Nesse sentido, já se pronunciaram os tribunais (BRASÍLIA, 2019):

Nesse passo, é digno de lembrar a ligação consolidada na doutrina e jurisprudência, no sentido de que o interprete deve considerar também a intenção do legislador, de modo que o resultado do seu trabalho intelectual não resulte justamente em antagonismo com o fim desejado (*ubi lex voluit dixit, ubi noluit tacuit* – “quando a lei quis, determinou; sobre o que não quis, guardou silêncio”). (BRASÍLIA, 2019, grifo do autor)

Frise-se ser princípio geral de direito que a lei não contém palavras inúteis, pelo que oportuno é o entendimento de esclarecimento de Kavanaugh (2016, p. 2161, tradução nossa):

Se possível, cada palavra e todos os fundamentos devem ser efetivos (*verba cum effectu sunt accipienda*). Nenhum deve ser ignorado. A nenhum deve ser desnecessariamente dada uma interpretação que faça com que se duplique outro fundamento ou não tenha nenhuma consequência.¹

Destarte, se o Código Civil determina que a forma somente será exigível se expressamente prevista em lei, *contrario sensu* se a lei não exige expressamente então se admite qualquer forma juridicamente reconhecida. Posto de outra forma: se fosse a intenção do legislador restringir a forma escrita como único meio de prova de ajuste posterior ao contrato escrito, teria feito expressamente essa distinção tal qual o fez no art. 472 do Código Civil ao restringir a forma do distrato à mesma com que foi celebrado o contrato. É a aplicação do princípio geral de direito segundo o qual, onde a lei não distingue, não cabe ao intérprete distinguir.

Conforme bem explica Maximiliano (2011, p. 201):

Ubi lex non distinguit nec nos distinguere debemus: “Onde a lei não distingue, não pode o intérprete distinguir.” Quando o texto dispõe de modo amplo, sem limitações evidentes, é dever do interprete aplicá-lo a todos os casos particulares que se possam enquadrar na hipótese geral prevista explicitamente; não tente distinguir entre as circunstâncias da questão e as outras; cumpra a norma tal qual e, sem acrescentar condições novas, nem dispensar nenhuma das expressas.

Mais não bastasse, o texto legal inserto no art. 107 do Código Civil refere-se à declaração de vontade, mas não a restringe ao momento da formação do contrato. Por consequência, não havendo limitação expressa inexoravelmente se pode ampliar o princípio da liberdade de forma a todas as fases da relação negocial (pré-contratual, contratual e pós-contratual), ou seja, em qualquer fase do contrato, havendo declaração de vontade que implique em concessão de direitos ou assunção de obrigações atinentes à relação, passa tal manifestação a integrar o negócio jurídico ainda que tal declaração tenha sido manifestada pela forma verbal.

Não é demais lembrar-se a regra de hermenêutica segundo a qual as normas limitativas de direitos devem ser interpretadas restritivamente, de modo que não comportem ou alcancem situações consideradas como legítimas ou autorizadas porque do contrário se incorreria em atividade legislativa criativa e de competência exclusiva do legislador (BRASÍLIA, 2019). Assim, se a forma do contrato de consumo foi adotada por liberalidade das partes por não existir forma expressamente prevista em lei, não pode ser adotada como referencial limitador da prova de ajuste verbal contemporâneo ou posterior à celebração. E nesse aspecto, Betti (1969, p. 246) bem obtempera que: “Na realidade, a forma não é mais que a possibilidade objectiva de reconhecer a conduta dentro do ambiente social em que se produziu, na medida em que revela – mesmo sem que o seu autor tenha disso consciência – ter-se tomado determinada posição em relação aos interesses em jogo.”

¹ No original: “If possible, every word and every provision is to be given effect (*verba cum effectu sunt accipienda*). None should be ignored. None should be needlessly be given an interpretation that causes it to duplicate another provision or to have no consequence”.

Ainda, deve-se observar a liberdade de forma sob um contexto probatório, numa atualidade em que cada vez mais meios servem de escoamento da informação e bem assim de prova da manifestação da vontade. Tais meios, coadunados com a priorização social da velocidade de concretização de relações negociais e conseqüente desapego ao formalismo – em concretização ao que, já nos idos de 1994, Cernicchiaro dizia: “a formalidade, muitas vezes, é necessária para acautelar direitos. O formalismo é diferente. Cumpre ser renegado” (BRASIL, 1994) –, fomentam uma ampliação dos meios de declaração de vontade para além da forma escrita, em razão do advento de vários recursos tecnológicos – gravação de áudio e vídeo, por exemplo.

Assim, não só por uma questão jurídica, mas também técnica, não se pode negar a ampliação das formas de declaração de vontade, notadamente aquelas que registram de forma cabal um acordo verbal celebrado entre as partes e com isso preservam a segurança jurídica ora elencada como fundamento para se privilegiar a forma escrita. É dizer: se não há forma expressamente prevista em lei como a única reconhecida juridicamente, e se outra forma perfaz fielmente a declaração de vontade com a mesma segurança jurídica que a usualmente adotada, não há porque se negar àquela a mesma validade desta tão-somente por uma questão de tradição ou de apriorística.

Conforme bem aduz Perlingieri (1987): “Não se trata tanto de superar a “mentalidade formalista” do legislador e dos juristas, mas antes, da necessidade de formalismo para encontrar as razões justificativas com uma mentalidade diferente, sem apriorismos ancestrais”.² (PERLINGIERI, 1987, p. 59, tradução nossa)

Com muito maior propriedade tal raciocínio deve ser empregado às relações de consumo, dado que, por força do art. 7º *caput* do CDC a liberdade de forma de que trata o art. 107 do CC amplia a proteção do consumidor. Conforme já asseverou Sidou (1977, p. 2):

Definem os léxicos como *consumidor* quem compra para gastar em uso próprio. Respeitada a concisão vocabular, o direito exige explicação mais precisa. Consumidor é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que contrata, para sua utilização, a aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço, independentemente do modo de manifestação da vontade; isto é, sem forma especial, salvo quando a lei expressamente a exigir. Em regra imemorial recolhida do art. 1.583 do Código Napoleônico e universalmente aceita, a transação existe por si; é um contrato consensual, concluído e perfeito, desde que as partes acordem sobre coisa e preço.

Até porque, ampliar-se a força vinculativa da cláusula verbal implica em prevenção de abusos ao consumidor na medida em que possibilita uma possibilidade de as próprias partes corrigirem de *per si* cláusulas abusivas originariamente constantes do contrato escrito e que, se não submetidas à respectiva corrigenda, desequilibrarão a relação consumerista. Nery Júnior (2011a, p. 570) explica, a respeito:

A existência de cláusula abusiva no contrato de consumo torna inválida a relação contratual pela quebra do equilíbrio entre as partes, pois normalmente se verifica

² No original: “Non si tratta tanto di superare la ‘mentalità formalistica’ del legislatore e dei giuristi, quanto piuttosto occorre del formalismo rinvenire la ragioni giustificatrici con mentalità diversa senza atavici apriorismi”.

nos contratos de adesão, nos quais o estipulante se outorga todas as vantagens em detrimento do aderente, de quem são retiradas as vantagens e a quem são carreados todos os ônus derivados do contrato.

Neste sentido, a diferença das cláusulas escritas e verbais é apenas de que as escritas estarão formalizadas em um contrato físico, um recibo ou qualquer documento em que seja possível tê-las visíveis em um papel, enquanto as verbais serão estabelecidas em conversas ou com atitudes que modificam o contrato seja expressamente, quando as partes evocam a nova cláusula por meio de acordo verbal ou tacitamente por meio de comportamento repetitivo das partes, demonstrando anuência pela alteração realizada tal qual se dá por exemplo nas hipóteses de *supressio* e *surrectio*. Ambas as espécies de cláusula integrarão o contrato, revogando a cláusula anterior contrária à nova cláusula estabelecida, seja ela verbal ou escrita, devendo-se sempre orientar pelos princípios norteadores estabelecidos pelo CDC e pela Constituição.

Frise-se por oportuno, que também no âmbito das relações de consumo o princípio da liberdade de forma se aplica na fase pós-contratual, na medida em que, conforme bem observa Sérgio Cavalieri Filho, a vinculação em um negócio jurídico também traz deveres para a fase pós-contratual, observando os referidos princípios e os deveres secundários, como lealdade, diligência e informação (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 222). Por isso, mesmo após a conclusão do contrato, pode ocorrer que as partes celebrem algum tipo de convenção inerente aos efeitos do contrato findo ainda existentes, tal qual se dá com o parcelamento de dívida do consumidor ou de ressarcimento do fornecedor.

CONCLUSÃO

Enquanto direito fundamental, a proteção do consumidor goza de ampla abrangência em razão do princípio da máxima efetividade da norma constitucional. Isso implica em dizer que **não só o seu núcleo essencial, mas também seus expressos prolongamentos** constantes da clara dicção literal do comando constitucional devem ter a interpretação mais ampla possível, de forma a que possa abranger o máximo de situações concretas nas quais se identifique direta ou indiretamente o direito fundamental ora aplicável.

Nesse mister, restou comprovado que esse espectro se estende ao Código de Defesa do Consumidor na medida em que, enquanto prolongamento da proteção do consumidor em razão de expresso comando constitucional – haja vista que é expressamente previsto enquanto norma jurídica que norteará no plano infraconstitucional a efetividade do direito fundamental à proteção do consumidor, conforme a ora comentada interpretação sistemática dos arts. 5º, XXXII; 170, inciso V; e 48 do ADCT, todos da Constituição Federal –, é a lei principiológica que rege as relações de consumo razão pela qual, os contratos de consumo devem ser interpretados no sentido de busca da máxima efetividade da proteção do consumidor e da interpretação mais favorável.

Nessa linha, também se observou que a aludida proteção será em função das diretrizes

diretas do Código de Defesa do Consumidor, ou indiretamente por meio de outra legislação esparsa que beneficie o consumidor em acréscimo à proteção do Código Consumerista, dizendo-se “indiretamente” pelo fato de que o art. 7º, parágrafo único, do CDC, autoriza o uso de outras leis além do Código, desde que tão ou mais favoráveis ao consumidor.

Nesse mister, demonstrou-se que o princípio da liberdade de formas trazido pelo art. 107 do Código Civil vem a incrementar a proteção do consumidor na medida em que a este amplia o reconhecimento das formas de declaração de vontade para além da forma escrita, ressaltando-se que a declaração de vontade não se restringe à fase pré-contratual e abrange também as fases contratual e pós-contratual. Destarte, adotando-se o mesmo princípio da segurança jurídica que é elencado para se privilegiar a forma escrita, restou notório ter-se na contemporaneidade tecnológica outras formas tão ou mais eficientes de prova da declaração de vontade, tal qual se dá com as gravações de áudio e vídeo.

Assim, o princípio consumerista da interpretação mais favorável ao consumidor estende-se não apenas para as cláusulas ambíguas ou contraditórias, mas também para a relação contratual como um todo, observando os períodos pré, durante, e pós contratual. Ato contínuo, uma vez comprovado o aludido arcabouço normativo e principiológico em prol do consumidor, comprovou-se que nos contratos de consumo o preciosismo da forma deve ser relegado a segundo plano em privilégio da proteção do consumidor, fazendo-se por isso imperioso entender-se que ainda que a cláusula seja celebrada verbalmente, integra o contrato escrito em razão da declaração livre e desimpedida das partes: o consumidor não pode ser prejudicado pela simples ausência de termo aditivo escrito, uma vez que pode provar por outros meios admitidos em direito a convenção realizada verbalmente e que implicou num ajuste verbal inerente ao contrato antes celebrado.

É dizer: comprovou-se que, se o consumidor pode provar a existência de declaração de vontade tanto sua como do fornecedor proferidas posteriormente ao inicialmente acordado e reduzido a escrito, ainda que tal declaração posterior tenha sido feita verbalmente esta produzirá efeitos tal qual se o tivesse sido por escrito.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Fernando Costa de. O reconhecimento jurídico da hipervulnerabilidade de certos grupos de consumidores como expressão de um sentido material de justiça no contexto da sociedade de consumo contemporânea. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL IMAGENS DA JUSTIÇA, CURRÍCULO E EDUCAÇÃO JURÍDICA, 1., 2012, Pelotas, RS. **Anais [...]**. Pelotas: UFPel, 2012. CD-ROM.

BARBOSA, Fernanda Nunes. Direitos da personalidade do consumidor: perspectivas para a sua proteção. *In*: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (coord.). **25 anos do código de defesa do consumidor**: trajetórias e perspectivas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 117-134.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias.

Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

BETTI, Emilio. **Teoria geral do negócio jurídico**. Coimbra: Coimbra, 1969.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 21 out. 2021.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm. Acesso em: 23 nov. 2021.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 22 set. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (6. Turma). **Recurso Especial n. 42.288/SP**. RESP – Civil – Locação – Notificação Premonitória – Ratificação – notificação premonitória dispensa formalidade. [...]. Recorrente: Sidney Gibilini. Recorrido: Osmar Scauri. Relator: Min. Luiz Vicente Cernicchiaro, 01 de março de 1994. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=199400003170&dt_publicacao=28-03-1994&cod_tipo_documento=. Acesso em: 25 nov. 2021.

BRASÍLIA. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (2ª Câmara Cível). **Conflito Negativo de Competência Nº 07101462920198070000**. Conflito Negativo de Competência. Vara da Fazenda Pública. Juizado Especial da Fazenda Pública. Ação de Obrigação de Fazer. Matrícula em Creche/escola. [...]. Relator: Des. Esdras Neves, 05 de agosto de 2019. Disponível em: 11nq.com/PO3XF. Acesso em: 24 nov. 2021.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DUQUE, Marcelo Schenk. Direitos fundamentais: contrato de garantia. In: MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor: fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor, proteção administrativa do consumidor, direito penal do consumidor**. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

KAVANAUGH, Brett M. Fixing statutory interpretation. **Harvard Law Review**, Harvard, v. 129, n. 8, p. 2118-2163, jun. 2016.

KELSEN, Hans. **Teoria pura do direito**. Tradução de João Baptista Machado. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**: vulnerabilidade do consumidor e modelos de proteção. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MAXIMILIANO, Carlos. **Hermenêutica e aplicação do direito**. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**: fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor, proteção administrativa do consumidor, direito penal do consumidor. 5. ed. rev. atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NERY JÚNIOR, Nelson. Da proteção contratual. *In*: NERY JÚNIOR, Nelson; GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; DENARI, Zelmo (org.). **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011a. v. 1, p. 513-662.

NERY JÚNIOR, Nelson. Os princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (coord.). **Direito do consumidor**: fundamentos do direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011b.

PEREIRA, Henrique Mioranza Koppe; BOSSARDI, Rafaela Beal. Relações de consumo ou o consumo de relações: as relações afetivas na contemporaneidade. *In*: PEREIRA, Agostinho Oli Koppe; HORN, Luiz Fernando Del Rio (org.). **Relações de consumo**: humanismo. Caxias do Sul: Educs, 2011. p. 105-126

PERLINGIERI, Pietro. **Forma dei negozi e formalismo degli interpreti**. Napoli: Scientifiche Italiane, 1987.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça (32ª Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível Nº 0050252-08.2012.8.26.0577**. Embargos. Ação monitória. Prestação de serviço escolar. Embargante que se insurge contra o valor cobrado. Alegação de desconto de 50% [...]. Apelante: Marcelo Gomes Franco. Apelada: Leonardo Da Vinci Educacional Ltda. Relator: Ruy Coppola, 24 de setembro de 2015. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=8838967&cdForum=0>. Acesso em: 23 nov. 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 8. ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SIDOU, Othon. **Proteção ao consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 1977.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **A construção do direito do consumidor**: um estudo sobre as origens das leis principiológicas de defesa do consumidor. São Paulo: Atlas, 2009.

Como citar: CORRÊA, Bruna Gomide; DIRSCHERL, Fernanda Pantaleão; ROSA, Luiz Carlos Goiabeira. Da admissibilidade do ajuste verbal em contratos escritos de consumo. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 27, n. 1, p. 24-41, mar. 2023. DOI: 10.5433/2178-8189.2023v27n1p24. ISSN: 2178-8189.

Recebido em: 20/12/2021.

Aprovado em: 23/11/2022.