**O Termo de Ajustamento de Conduta como Instrumento de Controle das Cláusulas Abusivas nos Contratos de Adesão Consumeristas**

***Poliana Moreira Delpupo[[1]](#footnote-2)***

**Resumo:** O presente artigo tem por objetivo apresentar aos consumidores o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), como mais um instrumento de controle na proteção dos seus direitos quando inseridas cláusulas abusivas nos contratos de adesão consumeristas, pois apesar da Lei de Ação Civil Pública apenas legitimar os “órgãos públicos” para a realização do TAC, nada impede que qualquer cidadão que se sinta ameaçado ou lesionadonos seus direitos transindividuais, dirija-se ao Ministério Público e informe-o quanto aos contratos de adesão abusivos postos no mercado por determinadas empresas, em flagrante desrespeito a lei e aos consumidores.

**Palavras-chave:**Termo – Ajustamento – Conduta – Cláusulas –Abusivas–Contratos –Adesão– Consumeristas.

**Sumário:** 1.Introdução – 2.O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)–3. As Cláusulas Abusivas nos Contratos de Adesão–4. Conclusão.

“Nenhuma mudança na vida humana, desde a invenção da agricultura, da metalurgia e do surgimento das cidades no Neolítico, foi tão profunda como o advento da industrialização”. Afinal, foi esse fenômeno que tornou possível a construção de uma sociedade da Mercadoria, uma sociedade do Consumo; inimaginável até então”.[[2]](#footnote-3)

**1.Introdução:**

A Lei de Ação Civil Pública 7.347/1985 inseriu no ordenamento jurídico mudanças consideráveis quanto ao tratamento e proteção dos direitos transindividuais, trazendo respostas e soluções aos problemas de âmbito difusos e coletivos enfrentados pelas pessoas na sociedade contemporânea; através da coletivização do processo, economizou-se tempo e custo nas demandas judiciais e extrajudiciais tratadas pela presente Lei.

Destaca-se que pelo fato dos interesses serem difusos e coletivos apenas determinados órgãos e pessoas jurídicas são considerados legitimados para a propositura da Ação Civil Pública, de acordo com o art. 5º, são eles: o Ministério Público, a Defensoria Pública, a União, os Estados, o Distrito Federal, os Municípios, a autarquia, empresa pública, fundação, sociedade de economia mista e a associação que esteja constituída há pelomenos um ano nos termos da lei civil e inclua entre as suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência ou ao patrimônio artístico, estético, histórico e paisagístico.

No caso das associações a exigência da pré-constituição poderá ser dispensada pelo juiz, quando houver manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido (§ 4º, art. 5º).

Além da Ação Civil Pública proposta perante o Poder Judiciário, outro importante instrumento extrajudicialde controle na proteção dos interesses difusos e coletivosapresentado na Lei é o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

O Termo de Ajustamento de Conduta é um compromisso firmado pelos órgãos públicos que possuem legitimidade para a proposição da Ação Civil Pública com os responsáveis pelo dano ou ameaça, objetivando adequar suas condutas à Lei, seja retirando a ameaça ou reparando o dano, com eficácia de título executivo extrajudicial.

Assim, verificamos a importância do TAC como instrumento extrajudicial nos impasses decorrentes da relação de consumo, em especial, no controle das cláusulas abusivas presentes nos contratos de adesão consumeristas, mas na prática, o consumidor tem utilizado pouco o TAC, preferindo recorrer aos órgãos administrativos de defesa do consumidor – PROCON ou até mesmo a sites de reclamações de consumo (www.reclameaqui.com.br), muitas vezes em virtude do desconhecimento do TAC e da atuação do Ministério Público na realização desse acordo.

**2. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)**

Como dito anteriormente o Termo de Ajustamento de Conduta é um compromisso firmado apenas pelos órgãos públicos que possuem legitimidade para a proposição da Ação Civil Pública com os responsáveis pelo dano ou ameaça, objetivando adequar suas condutas à Lei, seja retirando a ameaça ou reparando o dano. O TAC é título executivo extrajudicial.

Conforme o art. 5º § 6º da Lei, os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, o qual terá eficácia de título executivo extrajudicial. Apesar da expressão “órgãos públicos”-que não possuem personalidade jurídica - na prática tem-se estendido a legitimidade para a realização do TAC as instituições do Ministério Publico e da Defensoria Pública e as pessoas jurídicas de direito público da Administração Direta (União, Estado, Distrito Federal e Municípios) e Indireta (Autarquias e Fundações Públicas).

O Ministério Público realizará o TAC no próprio Inquérito Civil (IC) ou no Procedimento Preparatório do Inquérito Civil (PPIC)

O TAC deve ser formulado prevendo o modo, o lugar e o tempo para a reparação do dano ou para o afastamento da ameaçatransindividual, cominando as sanções cabíveis no caso de descumprimento das obrigações de dar, fazer ou não-fazer previstas no termo de ajustamento de conduta.

Sobre a natureza jurídica do Termo de Ajustamento de Conduta, destaca-se o seguinte ensinamento da Ilustre Profª. Patrícia Pizzol:

“Assim, partindo da ideia de que o compromisso de ajustamento tem natureza jurídica semelhante à da transação, podendo ser firmado por qualquer dos legitimados à propositura de ações coletivas, sendo possível a realização de concessões mútuas (desde que não importe em renúncia ao direito ou interesse coletivo em litígio e desde que o acordo se mostre mais benéfico aos titulares do direito ou interesse – determináveis ou não – que o ajuizamento da demanda, que, como é sabido por todos, já traz em seu âmago inúmeros malefícios, como a demora, as custas processuais, o assoberbamento do Judiciário, etc.), acreditamos ser perfeitamente possível a celebração de um compromisso que, na hipótese de não ser cumprido, requeira a realização de prévia liquidação, antes de ser executado”.[[3]](#footnote-4)

Quanto à execução do TAC, esta poderá ser realizada por qualquer dos legitimados da Ação Civil Pública, desde que o ente público que o propôsnão esteja executando.

Quanto ao juízo competente para a execução do TAC, em virtude do silêncio da Lei de Ação Civil Pública tem-se aplicado por analogia a regra do art. 93 do CDC, ou seja, o foro do lugar onde o dano ocorreu ou deveria ocorrer, se o dano for de âmbito local ou a capital do Estado ou Distrito Federal se o dano for de âmbito regional ou nacional, respectivamente.

O questionamento que poderia ser feito pelo leitor é: como o cidadão pode valer-se do TAC para controlar as cláusulas abusivas em contrato de adesão de consumo, uma vez que o art. 5º § 6º da Lei de ACP limita a sua legitimidade aos “órgãos públicos”?

A resposta é simples, através de informação ou notícia ao Ministério Público, qualquer cidadão que se dirigir a Instituição poderá informar ao Ministério Público quanto ao tipo de cláusula abusiva, inserida em contrato de adesão de consumo e as devidas providências serão tomadas pelo MP quanto a instauração do Inquérito Civil para averiguação cláusula contratual abusiva, caso seja confirmada notificará a empresa para que compareça ao Ministério Publico, no intuito de realizar um termo de ajustamento de conduta, em relação a ameaça ou dano ao consumidor, para que seja retirada a cláusula contratual abusiva sob pena de multa cominatória estipulada no TAC.

**3.As Cláusulas Abusivas nos Contratos de Adesão Consumeristas:**

O Código de Defesa do Consumidor ao estabelecer as cláusulas abusivas tem por finalidade limitar a atuação dos fornecedores na elaboração das cláusulas contratuais, concedendo garantias e equilíbrio aos consumidores nos contratos, sejam eles de adesão[[4]](#footnote-5)ou paritários – onde as cláusulas são discutidas e elaboradas em conjunto pelos contratantes.

Nas palavras da Profª Cláudia Lima Marques os contratos de adesão apresentam as seguintes características:

“Este método “por adesão” – por assim dizer – pereniza a assimetria de forças da fase antes chamada de “negociação” e impede uma verdadeira comuniação (*comum-i-car*, tornar comum) entre os futuros parceiros. Esta forte unilateralidade, tanto nas práticas comerciais pré-contratuais e no marketing unilateral, quanto na autonomia (*auto-nomos*, se autodeterminar/modelar) de estipular por si – ou em conjunto – o conteúdo do contrato, pereniza esta simetria de forças entre os dois contratantes da fase de contratação para todo o contrato, pela própria simples “adesão”. Se esta estandardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua “eficiência” na distribuição de produtos e serviços, mas significa para o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional. Diminui, também, a possibilidade de “autoprogramação” dos contratantes mais fracos, pois o “programa contratual” já vem determinado e a eles cabe simplesmente a este aderir”[[5]](#footnote-6)

Ao tratarmos das cláusulas abusivasimportante ressaltar o direito básico do consumidor previsto no art. 6º, inciso IV[[6]](#footnote-7) do CDC, que o protege contra qualquer tipo de abuso nas relações de consumos, e ainda, o art. 51[[7]](#footnote-8) do CDC, que apresenta um rol exemplificativo de situações consideradas como cláusulas abusivas, e que uma vez verificadas nos contratos de consumo, podem ser conhecidas de ofício pelo juiz e invalidadas por nulidade, salvo quando tais cláusulas forem previstas em contrato bancário – o juiz não poderá conhecê-las de ofício, conforme previsto na Súmula 381[[8]](#footnote-9) do STJ, tal posicionamento extremamente criticado pela doutrina, destoa por completo da finalidade e do caráter protetivo das cláusulas abusivas.

As cláusulas abusivas são conceituadas peloIlustre Profº. Nelson Nery Júnior nos seguintes termos:

“Nesse sentido, cláusula abusiva é aquela que é notoriamente desfavorável à parte mais fraca na relação contratual, que, no caso de nossa análise, é o consumidor, aliás, por expressa definição do art. 4º, nº 1, do CDC. 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 nos contratos de adesão, nos quais o estipulante se outorga todas as vantagens em detrimento do aderente, de quem são retiradas as vantagens a quem são carreados todos os ônus derivados do contrato”.[[9]](#footnote-10)

As cláusulas abusivas nas relações contratuais de consumo, tem um papel preponderante como limitador de condutas abusivas pelo fornecedor, bem como de caráter protetivo e garantidor para o consumidor - considerado parte vulnerável em relação ao fornecedor, mas na prática tais cláusulas não estão sendo respeitadas pelos fornecedores que se valem da ausência de fiscalização do Ministério Público e dos órgãos administrativos para enriquecer-se às custas do consumidor desconhecedor da lei consumerista, entre outras.

**4. Conclusão:**

Pelos argumentos apresentados vimos que o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) é um instrumento de controle pouco utilizado pelos consumidores na proteção de seus direitos consumeristas, inclusive nas hipóteses de contratos de adesão que apresentam cláusulas abusivas em seu conteúdo.

O que contribui para os consumidores não valerem-se do TAC como instrumento de controle dos seus direitos, além do desconhecimentoda Lei é o fato da Lei de Ação Civil Pública legitimar apenas os “órgãos públicos” para a sua efetivação.

Ressalta-se que o Ministério Público por possuir legitimidade para celebrar o TAC, poderá instaurá-lo todas as vezes que qualquer pessoa física informá-lo apresentando provas (ex.: contrato de adesão com cláusula abusiva), e ainda, a ameaça ou violação atingir direitos transindividuais, vez que o Ministério Público protege os interesses públicos ou individuais indisponíveis, não cuidando de interesses individuais disponíveis.

Diante do exposto, concluímos queatravés de informação ou notícia ao Ministério Público, qualquer cidadão que se dirigir a Instituição poderá informar ao Ministério Público quanto ao tipo de cláusula abusiva, inserida em contrato de adesão de consumo e as devidas providências serão tomadas pelo MP quanto a instauração do Inquérito Civil para averiguação cláusula contratual abusiva, caso seja confirmada notificará a empresa para que compareça ao Ministério Publico, no intuito de realizar um termo de ajustamento de conduta, em relação a ameaça ou dano ao consumidor, para que seja retirada a cláusula contratual abusiva sob pena de multa cominatória estipulada no TAC, dentre outras sanções.

**Bibliografia:**

GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo e NERY JÚNIOR, Nelson. *Código Brasileiro de Direito do Consumidor:Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10ª Edição. Revista, atualizada e reformulada. Editora Forense, Rio de Janeiro, 2011.

HOBSBAWM, Eric.*Da Revolução Industrial Inglesa ao Imperialismo*. 6ª Edição. Editora Forense, Rio de Janeiro, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais*. 7ª Edição. Revista, atualizada e ampliada. Editora Thomson Reuters Revista dos Tribunais, São Paulo, 2014.

PIZZOL, Patrícia Miranda. *Liquidação nas Ações Coletivas.* Editora Lejus, São Paulo, 1998.

1. Doutoranda em Direito Difusos e Coletivos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP e Mestre em Direito das Relações Econômicas pela Universidade Gama Filho do Rio de Janeiro – UGF - RJ. [↑](#footnote-ref-2)
2. *Da Revolução Industrial Inglesa ao Imperialismo*. 6ª Edição. Editora Forense, Rio de Janeiro, 2011, p. 10. [↑](#footnote-ref-3)
3. *Liquidação nas Ações Coletivas*. Editora Lejus, São Paulo, 1998, p. 211. [↑](#footnote-ref-4)
4. Nas palavras do Profº. Nelson Nery Júnior: “O contrato de adesão não encerra novo tipo contratual ou categoria autônoma de contrato, mas somente técnica de formação do contrato, que pode ser aplicada a qualquer categoria ou tipo contratual, sempre que seja buscada a rapidez na conclusão do negócio, exigência das economias de escala”.*Código Brasileiro de Direito do Consumidor:Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10ª Edição. Revista, atualizada e reformulada. Editora Forense, Rio de Janeiro, 2011, p. 652. [↑](#footnote-ref-5)
5. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais*. 7ª Edição. Revista, atualizada e ampliada. Editora Thomson Reuters Revista dos Tribunais, São Paulo, 2014, p. 79. [↑](#footnote-ref-6)
6. Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

   (...)IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. [↑](#footnote-ref-7)
7. Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: 

   I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;V - (Vetado);VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral; XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor; XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais; XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (...). [↑](#footnote-ref-8)
8. Súmula 381 do STJ: Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas. [↑](#footnote-ref-9)
9. *Código Brasileiro de Direito do Consumidor:Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10ª Edição. Revista, atualizada e reformulada. Editora Forense, Rio de Janeiro, 2011, p. 570. [↑](#footnote-ref-10)