

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA - EDTM  
DEPARTAMENTO DE DIREITO - DEDIR

Jennifer Santos Ferreira

**A LINGUAGEM JURÍDICA E A (DES)CONSIDERAÇÃO  
SOCIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: Vulnerabilidade linguística e o formalismo  
como obstáculo à justiça.**

Ouro Preto

2025

Jennifer Santos Ferreira

**A LINGUAGEM JURÍDICA E A (DES)CONSIDERAÇÃO  
SOCIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: Vulnerabilidade linguística e o formalismo  
como obstáculo à justiça.**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da  
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, como  
requisito parcial para obtenção do título de bacharel  
em Direito.

Orientador: Juliana Evangelista de Almeida

Coorientador: Felipe Comarela Milanez

Área de concentração: Direito do Consumidor

Ouro Preto

2025



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Jennifer Santos Ferreira**

**A Linguagem Jurídica e a (Des)consideração Social nas Relações de Consumo: Vulnerabilidade linguística e o formalismo como obstáculo à justiça**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel

Aprovada em 08 de abril de 2025

### Membros da banca

Doutora- Juliana Evangelista de Almeida- Orientadora - Universidade Federal de Ouro  
Doutor - Felipe Comarella Milanez - Universidade Federal de Ouro Preto  
Doutor - Francisco José Vilas Boas Neto- Universidade Federal de Ouro Preto  
Especialista - Vinícios Pereira Teixeira- Universidade Federal de Ouro Preto

Juliana Evangelista de Almeida, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 08/04/2025



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Evangelista de Almeida, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 23/04/2025, às 12:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0899485** e o código CRC **645F18FC**.

## **AGRADECIMENTOS**

Dedico este trabalho aos meus pais e a minha irmã, que sempre acreditaram em mim e me incentivaram a perseguir meus sonhos, mesmo quando os desafios pareciam impossíveis. Ao Matheus que me proporcionou amor e suporte incondicional. A UFOP pelo ensino público e de qualidade. E a Deus, sem ele nada disso seria possível.

## RESUMO

A linguagem jurídica frequentemente utilizada nas relações de consumo é complexa, tornando os consumidores vulneráveis. Este estudo observa o uso de jargões/termos técnicos e como isso distancia os consumidores de seus direitos e deveres, especialmente aqueles que provavelmente são mais vulneráveis socioeconomicamente. A consequência é que a imprecisão no significado dos termos jurídicos afeta não só a interpretação cotidiana como também compromete a defesa dos direitos reforçando as desigualdades no acesso à informação. O presente trabalho de caráter qualitativo, aborda a questão da simplificação da linguagem contida nos contratos de adesão e decisões judiciais, além da mediação e conciliação como métodos alternativos para resolução de conflitos. Tais mecanismos têm sido muito eficazes em facilitar o acesso ao diálogo para os consumidores, ajudando a entender seus direitos e engajar-se em negociações sem as barreiras da linguagem jurídica. A pesquisa também constata que a democratização da linguagem jurídica é fundamental para aumentar o acesso à justiça e mitigar o desequilíbrio nas relações de consumo. Nesse contexto, considera-se aqui o papel das inovações tecnológicas no fortalecimento de um sistema jurídico mais colaborativo. Ao utilizar essas ferramentas digitais para traduzir o jargão jurídico em linguagem simples, juntamente com iniciativas de educação jurídica para empoderar os consumidores, a transparência e o equilíbrio podem ser restaurados no mercado. Por fim, essa pesquisa reforça que aumentar o acesso à lei não é apenas um problema acadêmico, mas sim uma necessidade social que deve ser enfrentada. É necessário orientar a proteção dos direitos de todos, especialmente aos menos favorecidos, quando se trata de relações de consumo, através de: comunicação clara, avanços tecnológicos e integração social.

Palavras-chave: Vulnerabilidade do Consumidor, Linguagem Jurídica, Acessibilidade, Direitos do Consumidor, Simplificação da Linguagem, Contratos de Adesão, Mediação e Conciliação, Equidade, Educação Jurídica, Acesso à Justiça.

## ABSTRACT

Legal language frequently used in consumer relations is complex, making consumers vulnerable. This study observes the use of jargon/technical terms and how they distance consumers from their rights and duties, especially those who are socioeconomically more vulnerable. The consequence is that the imprecision in the meaning of legal terms affects not only everyday interpretation but also compromises the defense of rights, reinforcing inequalities in access to information. This qualitative research addresses the issue of simplifying language found in adhesion contracts and judicial decisions, as well as mediation and conciliation as alternative methods for conflict resolution. These mechanisms have been highly effective in facilitating access to dialogue for consumers, helping them understand their rights and engage in negotiations without the barriers of legal language. The research also finds that the democratization of legal language is essential for increasing access to justice and mitigating the imbalance in consumer relations. In this context, the role of technological innovations in strengthening a more collaborative legal system is considered. By using digital tools to translate legal jargon into plain language, along with legal education initiatives to empower consumers, transparency and balance can be restored in the marketplace. Finally, this research emphasizes that improving access to the law is not just an academic issue but a social necessity that must be addressed. It is essential to guide the protection of everyone's rights, particularly the disadvantaged, when it comes to consumer relations, through clear communication, technological advances, and social integration.

**Keywords:** Consumer Vulnerability, Legal Language, Accessibility, Consumer Rights, Language Simplification, Adhesion Contracts, Mediation and Conciliation, Equity, Legal Education, Access to Justice.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CDC	Código de Defesa do Consumidor
IDEC	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
LAI	Lei de Acesso à Informação
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TRF	Tribunal Regional Federal

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 A VULNERABILIDADE LINGUÍSTICA DO CONSUMIDOR .....	12
2.1. Introdução à Vulnerabilidade do Consumidor .....	12
2.2. Implicações nas Relações de Consumo .....	13
3 LINGUAGEM JURÍDICA.....	15
3.1 Conceitos e Funções .....	15
3.1.1 Função Normativa .....	16
3.1.2 Função Informativa .....	16
3.1.3 Função Protetiva.....	17
3.1.4 Função Educativa .....	17
3.1.5 Função Persuasiva .....	17
3.1.6 Função Disciplinadora.....	18
3.2 Desafio do Acesso à Justiça.....	19
3.3 A notoriedade da linguagem no acesso à justiça .....	19
3.4 Complexidade e Tecnicismo: Barreiras Comunicativas .....	21
3.4.1 A Complexidade da Linguagem Jurídica .....	21
3.4.2 Consequências da Complexidade Linguística.....	22
3.4.3 O Formalismo Jurídico como Obstáculo à Justiça .....	23
3.5 (Des)Consideração Social e Linguagem Jurídica .....	25
3.6 A Necessidade de Simplificação.....	27
3.7 Impactos da incompreensão do consumidor perante os contratos e normativas .....	28
4 O PAPEL DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	30
4.1 A Linguagem na Regulamentação das Relações de Consumo .....	30
4.2 O amparo legal do consumidor na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor (CDC).....	31
5 PROPOSTAS PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA LINGUAGEM JURÍDICA .....	34
5.1 Acessibilidade comunicativa e cidadania .....	34
5.2 O papel do judiciário e das instituições na democratização da linguagem jurídica.....	34
5.3 Mediação e conciliação como método para ampliar o entendimento .....	37
5.4 Meios de informação ao consumidor como ferramenta de empoderamento .....	39

5.5 Estudos de Caso e Análise Prática .....	41
5.6 Simplificação da linguagem jurídica nas relações de consumo: transparência e equidade para o consumidor.....	41
6 CONCLUSÃO.....	45
7 REFERÊNCIAS .....	46

## 1 INTRODUÇÃO

Em uma primeira análise, a linguagem é fonte essencial para o acesso à informação, sendo que, ao se tratar das relações de consumo, a linguagem jurídica pode representar uma barreira para a efetivação dos direitos dos consumidores. O presente trabalho tem como intuito analisar a vulnerabilidade do consumidor perante a linguagem jurídica empregada nas relações de consumo, considerando principalmente a vulnerabilidade linguística e o impacto causado pela incompreensão de determinados conteúdos técnico-jurídicos. Sendo que as formas contratuais estabelecem cláusulas lícitas, mas geram anuência sem a devida compreensão por parte do consumidor. Dessa forma, a efetivação de garantias fundamentais pode ser prejudicada no que diz respeito à interdependência da linguagem e do direito.

A linguagem jurídica nas relações de consumo possui um papel fundamental na garantia da segurança das normas e na efetividade de direitos e deveres entre consumidores e fornecedores, uma vez que assegura a transparência e a proteção das partes envolvidas. Porém, até que ponto essa linguagem excessivamente técnica é necessária, quando apresenta dificuldades de compreensão por parte de um consumidor vulnerável e, conseqüentemente, estimula mais conflitos judiciais?

Perante a necessidade de simplificação da linguagem jurídica, surgem movimentos contra termos técnicos e formalismos que impossibilitam o entendimento do consumidor. A utilização de jargões, palavras e expressões complexas acaba criando um obstáculo no acesso à informação e, conseqüentemente, na tomada de decisões informadas, o que vai contra a ideia de que os consumidores devem ser plenamente informados sobre seus direitos. Diversas iniciativas, como o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples entre outras buscam tornar a comunicação jurídica mais acessível (Assunção, 2020; CNJ, 2024; Matos, 2024).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e outras legislações que buscam a proteção do cidadão vulnerável em uma relação contratual dispõem que as informações tratadas em um contexto comercial devem ser claras e precisas. No entanto, muitas vezes, a linguagem jurídica utilizada em contratos, termos de adesão e publicidade são excessivamente técnicas, tornando difícil para o consumidor entender condições de compra, prazos e responsabilidades (Jerônimo, 2024).

Em situações em que o consumidor se sente lesado e procura por amparo judicial, sendo esses os órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, a utilização de uma linguagem excessivamente técnica acaba por desestimular o exercício de seus direitos, resultando em um distanciamento entre o cidadão e o poder judiciário. Em contraponto, há quem defenda a

necessidade de uma linguagem exacerbada para garantir a transmissão da seriedade que o direito tem como característica (Diniz, 2009; Lemos, 2016; Ferraz Jr, 2003).

Neste contexto, a pesquisa está estruturada em seis capítulos. O primeiro capítulo apresenta a introdução, contextualizando a problemática da pesquisa, seus objetivos e a relevância do tema. O segundo capítulo aborda a vulnerabilidade linguística do consumidor, explorando sua relação com as dificuldades de compreensão da linguagem jurídica e as implicações dessa barreira nas relações de consumo. O terceiro capítulo analisa a linguagem jurídica, destacando suas funções, a complexidade e o tecnicismo como obstáculos ao acesso à justiça, além da influência do formalismo jurídico na exclusão de consumidores vulneráveis. O quarto capítulo discute o papel do Código de Defesa do Consumidor (CDC), enfatizando sua importância na promoção da clareza e precisão das informações contratuais e normativas. No quinto capítulo, são apresentadas propostas para a democratização da linguagem jurídica, analisando estratégias para torná-la mais acessível sem comprometer sua precisão e seriedade. Por fim, o sexto capítulo traz a conclusão, sintetizando os principais pontos abordados e as contribuições da pesquisa para a garantia de um sistema jurídico mais inclusivo.

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, visando compreender e analisar os impactos da linguagem jurídica nas relações de consumo, com ênfase na vulnerabilidade linguística do consumidor. O estudo buscou identificar as barreiras comunicativas impostas pelo juridiquês e avaliar a eficácia das normativas existentes, especialmente no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Para embasar a análise, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, fundamentada na revisão de literatura de autores que discutem temas como acesso à justiça, linguagem jurídica, vulnerabilidade do consumidor e proteção contratual. Foram examinadas doutrinas jurídicas, artigos científicos, dissertações, teses, normativas e decisões judiciais que evidenciam a problemática do formalismo jurídico como obstáculo ao consumidor. O trabalho foi desenvolvido a partir de uma abordagem descritiva e analítica. Inicialmente, foi realizada a contextualização teórica da vulnerabilidade linguística do consumidor e das dificuldades de acesso à justiça decorrentes do tecnicismo jurídico. Em seguida, foram identificadas as principais barreiras comunicativas e suas consequências. Por fim, com base nos dados coletados, foram propostas medidas para tornar a linguagem jurídica mais acessível.

Com essa metodologia, a pesquisa contribuiu para a discussão sobre a democratização da linguagem jurídica e forneceu subsídios para aprimorar a proteção do consumidor, promovendo um sistema jurídico mais inclusivo e equitativo.

## **2 A VULNERABILIDADE LINGUÍSTICA DO CONSUMIDOR**

### **2.1. Introdução à Vulnerabilidade do Consumidor**

A vulnerabilidade do consumidor é um conceito fundamental no Direito do Consumidor, sendo reconhecida pela Teoria da Vulnerabilidade de Zaffaroni (Santos, 2011). Trata-se de um conceito que abrange não apenas a fragilidade econômica, mas também a vulnerabilidade informacional e linguística, manifestas em diversas situações do cotidiano (Marques e Mucelin, 2022; Miragem, 2020). Em um cenário onde as relações de consumo são mediadas pela linguagem, a capacidade de compreender os termos e condições que regem essas relações é fundamental para garantir a efetividade dos direitos do consumidor.

A vulnerabilidade informacional advém da insuficiência ou ausência de informações claras e acessíveis ao consumidor, o que impede que ele compreenda de forma adequada os termos e condições das transações comerciais (Miragem, 2019b). Essa falta de informação pode ocorrer, por exemplo, quando os consumidores não têm acesso a dados essenciais sobre produtos ou serviços, o que dificulta sua capacidade de tomar decisões conscientes e bem-informadas. A assimetria de informações entre fornecedor e consumidor compromete a transparência nas relações de consumo, favorecendo práticas abusivas e colocando o consumidor em desvantagem.

A vulnerabilidade linguística está relacionada à complexidade e formalidade da linguagem jurídica, que muitas vezes não é acessível ao público em geral (Miragem, 2019b). Em um contexto em que clareza e transparência são essenciais, a linguagem jurídica pode se tornar uma barreira que exclui o consumidor da efetiva compreensão de seus direitos e deveres. Isso compromete a equidade nas relações de consumo e pode resultar em decisões equivocadas e violação de direitos. Para Wittgenstein (1968), a linguagem deve ser delimitada para evitar erros de interpretação, restringindo-se ao que pode ser expressado com sentido dentro da própria estrutura linguística. Essa limitação na linguagem pode ser observada no contexto jurídico, onde o uso de jargões técnicos muitas vezes exclui o consumidor médio, tornando-o vulnerável. A dificuldade em compreender os termos e normas que regem suas relações comerciais pode resultar em prejuízos para o consumidor, que não consegue interpretar adequadamente seus direitos e deveres. Nesse sentido, o uso de uma linguagem excessivamente técnica, embora necessária para a precisão das normas jurídicas, pode reforçar a assimetria entre as partes, favorecendo aqueles que dominam o vocabulário jurídico em detrimento dos mais vulneráveis. Na sociedade de consumo, o consumidor se vê exposto a um mercado no qual as

escolhas estão, em grande parte, predeterminadas. Ele é, ao mesmo tempo, sujeito e objeto de manipulação, um consumidor vulnerável em um mercado que lhe impõe opções limitadas.

Em se tratando de direito, muitos termos apresentam significados específicos, essenciais para o entendimento da parte vulnerável da relação. O desequilíbrio de poder entre fornecedor e consumidor, evidenciando como o consumidor, por vezes, é forçado a aceitar os termos e condições já estabelecidos pela empresa/fornecedor. Nas relações de consumo, é clara a diferença entre as partes, em que o fornecedor possui não apenas o controle das informações, mas também a capacidade de ditar as regras do jogo, enquanto o consumidor, na maioria das vezes, é levado a aceitar as condições impostas, devido à sua vulnerabilidade.

## **2.2. Implicações nas Relações de Consumo**

As implicações da vulnerabilidade informacional e linguística nas relações de consumo são profundas e multifacetadas. Quando os consumidores não conseguem entender os termos de um contrato, eles ficam em desvantagem em relação aos fornecedores, que detêm o conhecimento técnico e a capacidade de interpretar as cláusulas contratuais. Como destaca Miragem, ao abordar a questão da vulnerabilidade no direito do consumidor, a complexidade da linguagem contratual e a falta de clareza nos termos são fatores que geram uma desvantagem para o consumidor, tornando-o suscetível a práticas abusivas e prejudiciais (Miragem, 2020). Essa disparidade pode resultar em práticas abusivas, onde o consumidor é levado a aceitar condições desfavoráveis sem plena consciência de suas consequências.

Além disso, a desinformação gerada pela linguagem jurídica complexa pode levar a um aumento de conflitos judiciais. Consumidores que se sentem lesados podem buscar amparo legal, mas a dificuldade em compreender a linguagem utilizada nos processos pode desestimular a busca por justiça (Ramos, 2018). Essa situação não apenas compromete a proteção dos direitos do consumidor, mas também sobrecarrega o sistema judiciário, que já enfrenta desafios significativos. O aumento de litígios, a repetição de ações, a demora nos processos e a dificuldade de acesso ao direito tornam o sistema judicial mais lento, mais caro e menos eficiente. Isso coloca uma pressão adicional sobre os tribunais, afetando negativamente a justiça e o acesso aos direitos para todos (CNJ, 2020; Gico Jr., 2014; JusBrasil, 2016).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que as informações devem ser claras e precisas, visando proteger o consumidor vulnerável. No entanto, a prática muitas vezes contrasta com essa diretriz, evidenciando a necessidade de uma revisão na forma como a linguagem jurídica é utilizada nas relações de consumo.

Em suma, a vulnerabilidade do consumidor, especialmente no que diz respeito à vulnerabilidade informacional e linguística, representa um desafio crítico nas relações de consumo.

### 3 LINGUAGEM JURÍDICA

#### 3.1 Conceitos e Funções

A definição de linguagem jurídica pode ser embasada pelo texto de Carapinha (2018), que destaca a heterogeneidade do Direito, composto por diversos textos e discursos provenientes de autores distintos, voltados para destinatários variados em contextos muito diferenciados. Segundo Carapinha (2018), a designação "linguagem jurídica" engloba essas diversas linguagens do Direito, cujas especificidades, complexidades e inter-relações começaram a ser mais investigadas recentemente. A partir das noções de "registro" e "gênero", a autora propõe uma definição de linguagem jurídica, caracterizando-a especialmente em gêneros como o Código Civil e o Código Penal em vigor no ordenamento jurídico português, analisando traços lexicais, morfológicos e sintáticos que se destacam nesse gênero. Desse modo, a linguagem jurídica é uma reunião de termos, normas, e expressões, que têm como objetivo resguardar os cidadãos e entidades inseridos no sistema jurídico, está presente nas relações de consumo por meio de contratos, cláusulas constantes nas promoções e nas comunicações de ofertas, dentre outros documentos legais.

Nesse contexto, uma vez que o contrato é identificado como juridicamente vinculativo, a linguagem jurídica desempenha um papel significativo nas relações de natureza contratual, visto que existem disposições legais que reconhecem relações de consumo na situação em que os direitos e deveres das partes interessadas estão estabelecidos. A lei, ao ser aplicada, pretende ser imperativa e precisa para evitar ambiguidades e garantir a transparência na realização de direitos e deveres. No entanto, a linguagem excessivamente técnica pode prejudicar o entendimento do consumidor leigo, uma vez que a seriedade e a complexidade técnica são enfatizadas, dificultando a compreensão plena dos direitos e deveres estabelecidos. Se a linguagem jurídica for muito técnica, pode comprometer a compreensão dos cidadãos sobre seus direitos. "A linguagem jurídica inacessível, além de resultar no desconhecimento dos direitos e dos meios para a sua reivindicação, também dificulta o entendimento da tramitação de um processo, gerando descrença e distanciamento da população em relação ao Poder Judiciário" (Guimarães, 2019). Essa resistência à simplificação de termos, aliada à preservação da linguagem jurídica tradicional, explica como a formalidade e a tecnicidade ainda dificultam o acesso à justiça, inclusive dentro dos tribunais. A linguagem jurídica, portanto, desempenha um papel essencial nas relações de consumo, muitas vezes vista como motivacional ou até como

uma ferramenta de manipulação, com várias de suas funções se tornando extremamente relevantes nesse contexto.

### **3.1.1 Função Normativa**

A padronização é um tema frequente na literatura em teoria jurídica e filosofia do direito. Kelsen (1998), em sua obra *Teoria Pura do Direito* discute a dimensão da normatividade expondo como as normas jurídicas se organizam e legitimam dentro do ordenamento jurídico de forma hierárquica. Ele argumenta que o Direito não apenas estabelece normas, mas também constrói um sistema de linguagem jurídica que padroniza a forma como essas normas são expressas e interpretadas. No contexto do Brasil, um exemplo de normatização para proteção dos consumidores é o CDC, que estabelece regras para as relações de consumo. O Artigo 6º do CDC afirma que "são direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços" (Brasil, 1990). Essa normatização é vital para garantir que os consumidores sejam informados sobre suas opções e direitos.

### **3.1.2 Função Informativa**

A função informacional da linguagem, conforme delineada por Roman Jakobson (1970), ocupa um papel crucial na comunicação, especialmente em contextos nos quais o objetivo primário é transmitir informações de forma objetiva e clara. Nessa função, a linguagem busca transmitir dados, esclarecendo ou informando sobre uma realidade específica sem enfatizar outros aspectos, como as emoções ou a estética da comunicação. Jakobson descreve que, ao utilizar a linguagem de forma informacional, o emissor preocupa-se com o conteúdo da mensagem, ou seja, com a precisão e clareza das informações. Em termos práticos, essa função é fundamental em áreas como a ciência, a educação e a tecnologia, onde a precisão da informação é de extrema importância para a compreensão de um público-alvo. Por exemplo, em um artigo científico, a função informacional da linguagem garante que o conhecimento seja transmitido de forma clara, permitindo que leitores compreendam as descobertas e suas implicações sem ambiguidade. No contexto jurídico, a função informacional da linguagem deve ser utilizada de maneira a garantir que as normas e direitos sejam compreendidos por todos, independentemente de sua formação acadêmica, assegurando que o acesso à justiça não seja prejudicado pela complexidade do discurso legal.

### **3.1.3 Função Protetiva**

A função protetiva da linguagem no direito é essencial para garantir a proteção dos direitos dos cidadãos, especialmente dos mais vulneráveis. Esta função está intrinsecamente ligada à utilização de uma linguagem acessível, clara e eficaz para assegurar que as normas jurídicas cumpram seu papel de defesa dos direitos. Quando a linguagem utilizada nas normas jurídicas é complexa ou obscura, ela pode dificultar o acesso à justiça, prejudicando a proteção dos direitos e criando barreiras que impedem o exercício pleno desses direitos.

A função protetiva pode ser observada de diversas formas no campo jurídico. No direito do consumidor, por exemplo, a legislação busca proteger o consumidor de práticas abusivas, impondo ao fornecedor a responsabilidade de informar de forma clara e objetiva sobre seus produtos e serviços.

### **3.1.4 Função Educativa**

A linguagem jurídica, quando utilizada corretamente, contribui para a compreensão das leis e normas de consumo. Eilberg (2010) defende que a educação para o consumo deve ser tratada como um direito fundamental, essencial para que o consumidor desenvolva uma consciência crítica e possa tomar decisões informadas nas relações de consumo. Isso ajuda a capacitar os consumidores a entender melhor seus direitos, promovendo uma cultura de responsabilidade nas relações de consumo.

### **3.1.5 Função Persuasiva**

A função persuasiva da linguagem jurídica está intimamente ligada à sua capacidade de influenciar e moldar as decisões dos indivíduos, muitas vezes de maneira sutil, levando-os a adotar determinadas posturas ou aceitar condições sem uma análise crítica adequada. A linguagem jurídica não se limita a informar; ela também atua como uma ferramenta de poder e persuasão, com o objetivo de direcionar as escolhas dos envolvidos. Embora o discurso jurídico tenha como pilares a objetividade e a imparcialidade, ele é frequentemente estruturado para convencer, influenciar e até manipular as partes envolvidas. No contexto das relações contratuais, por exemplo, a linguagem jurídica é usada para criar um cenário onde o consumidor se vê compelido a aceitar termos e condições que, embora legalmente válidos, podem não ser plenamente compreendidos ou ponderados. A persuasão se manifesta na maneira como as cláusulas são redigidas, muitas vezes com uma linguagem técnica e densa, favorecendo uma aceitação passiva (Teixeira e Assunção, 2009).

Essa função persuasiva da linguagem jurídica se inter-relaciona com as funções informacional e protetiva. Enquanto a função informacional busca transmitir normas e direitos de forma clara, e a função protetiva visa garantir o acesso às normas para todos, a função persuasiva, ao focar o poder de convencimento da linguagem, pode prejudicar a transparência e a justiça, distorcendo o acesso equitativo à informação e obscurecendo os direitos do consumidor. Segundo Fairclough (2001), a linguagem atua como um meio de persuasão e poder, sendo central em contextos como o discurso jurídico, onde se busca convencer o interlocutor a adotar certas posições ou tomar decisões alinhadas com os interesses de quem a utiliza. Essa perspectiva também é reforçada por Bhatia (1993), que considera a linguagem jurídica como uma ação tática, onde a escolha de um gênero discursivo visa influenciar o comportamento do receptor. Nesse contexto, é essencial que a linguagem jurídica encontre um equilíbrio entre essas funções, de modo a garantir que a persuasão não sobreponha a proteção e a clareza nas relações jurídicas.

### **3.1.6 Função Disciplinadora**

A linguagem jurídica regula o comportamento das partes, consumidor e fornecedor, através de disposições normativas. Isso estabelece previsões legais que moldam as transações comerciais, orientando as partes sobre os comportamentos que devem ser adotados para garantir uma relação mais justa e equilibrada. A linguagem jurídica, nesse sentido, exerce uma função pedagógica e normativa, orientando as partes sobre os comportamentos esperados em diversas transações e prevenindo práticas ilegais ou prejudiciais. O CDC, por exemplo, desempenha um papel crucial na criação de disposições que protejam os direitos dos consumidores, ao mesmo tempo em que estabelece deveres e obrigações aos fornecedores, garantindo que ambas as partes se comportem de acordo com normas previamente estabelecidas. O CDC também visa o equilíbrio entre as partes ao estabelecer regras claras sobre as responsabilidades e direitos, e assim garantir uma relação mais justa e transparente.

A regulação do comportamento por meio da linguagem jurídica também é vista, de acordo com Kelsen (1998), como uma ação de controle social, onde o direito estabelece limites e orientações para as interações sociais, com a intenção de manter a ordem, a justiça e a equidade. Nesse contexto, a função disciplinadora da linguagem jurídica se torna essencial para a promoção de um ambiente social e econômico mais equilibrado, protegendo os direitos dos consumidores e garantindo que as relações comerciais se desenvolvam dentro de parâmetros éticos e legais.

### **3.2 Desafio do Acesso à Justiça**

O acesso à justiça é um direito fundamental que deve ser garantido a todos os cidadãos, independentemente de sua classe social, nível educacional ou recursos financeiros. No entanto, a realidade mostra que esse acesso nem sempre é efetivo, e muitos obstáculos ainda existem, tanto no que se refere à acessibilidade física aos tribunais quanto à compreensão dos procedimentos legais. O conceito de acesso à justiça vai além da simples possibilidade de ingressar no sistema judiciário; ele implica, também, a obtenção de uma prestação jurisdicional efetiva e que produza resultados justos tanto no plano individual quanto no coletivo (Cappelletti e Garth, 1988).

Um dos principais desafios contemporâneos está na linguagem jurídica, que, devido à sua formalidade e complexidade técnica, pode se tornar uma barreira para o entendimento das normas e para a efetiva aplicação da justiça. A linguagem jurídica, muitas vezes, é difícil de ser compreendida pelo público leigo, o que pode comprometer o direito de defesa e a confiança no sistema judicial. Isso é especialmente crítico no contexto das relações de consumo, onde a vulnerabilidade informacional dos consumidores pode impedir que estes compreendam contratos ou atos processuais e, conseqüentemente, dificultar a resolução de conflitos.

A luta por uma linguagem jurídica mais acessível é, portanto, uma das estratégias para superar as barreiras ao acesso à justiça. É fundamental que a linguagem do direito seja capaz de conciliar precisão, clareza e compreensão, para que todos, independentemente de seu nível de conhecimento técnico, possam entender e exercer seus direitos. Além disso, a implementação de políticas públicas que promovam a efetivação do acesso à justiça, como o fortalecimento da defensoria pública e a disponibilização de serviços de orientação jurídica gratuita, é essencial para reduzir as desigualdades no acesso ao sistema judicial.

O acesso à justiça também envolve a efetiva aplicação das leis e a possibilidade de que as decisões judiciais resultem em soluções justas e adequadas aos direitos dos cidadãos. Neste sentido, é necessário ir além da acessibilidade aos tribunais e trabalhar pela criação de um sistema que seja não apenas acessível, mas também eficaz, equitativo e transparente, proporcionando uma justiça que realmente alcance as necessidades e expectativas da sociedade.

### **3.3 A notoriedade da linguagem no acesso à justiça**

A linguagem jurídica tem um papel fundamental no processo de efetivação dos direitos, pois não apenas regulamenta as relações jurídicas, mas também estabelece as condições para que os cidadãos possam reivindicar e acessar seus direitos por meio do sistema judiciário

(Diniz, 2009; Lemos, 2016; Ferraz Jr., 2003). No entanto, essa linguagem, muitas vezes repleta de termos técnicos e complexos, pode atuar como uma barreira no pleno acesso à justiça, afetando o direito à informação do cidadão, essencial para a efetividade do exercício dos direitos.

O direito à informação é um pilar para que o cidadão consiga compreender seus direitos, acessando as informações necessárias para navegar no sistema jurídico e tomar decisões informadas. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso LV, garante o direito à ampla defesa e ao contraditório, o que implica que qualquer pessoa, independentemente de seu nível de conhecimento jurídico, deve ser capaz de compreender os processos nos quais está envolvida (Brasil, 1988). No entanto, a utilização de uma linguagem jurídica inacessível pode dificultar a defesa de direitos, especialmente para indivíduos em situações de vulnerabilidade.

A vulnerabilidade no contexto jurídico refere-se à fragilidade de uma parte em uma relação jurídica, que pode ser ocasionada pela falta de informação, desigualdade de poder econômico, ou acesso limitado a recursos (Miragem, 2020). Em contraste, a hipossuficiência é uma condição financeira específica que impede a pessoa de arcar com os custos de um processo judicial sem comprometer sua subsistência, o que dá direito ao acesso à justiça gratuita (Diniz, 2017).

Esses conceitos, embora distintos, estão relacionados à necessidade de garantir o pleno acesso à justiça, e a linguagem jurídica deve refletir essas realidades para ser inclusiva e promover o acesso aos direitos garantidos pela Constituição. A simplificação da linguagem, tornando-a mais acessível e compreensível, é fundamental para garantir que pessoas em diferentes condições sociais possam acessar a justiça de forma plena.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, nos artigos 8º e 10º, e o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos (arts. 2.3 e 14.1), reconhecem o direito ao acesso à justiça de forma inequívoca, e no ordenamento jurídico brasileiro, esse direito foi consagrado na Constituição de 1988, com o princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV). Esse princípio assegura que o acesso ao Judiciário não pode ser negado a ninguém, garantindo que todas as lesões a direitos sejam adequadamente apreciadas (Matos, 2021).

O direito de acesso à justiça, no entanto, vai além do simples acesso ao Judiciário. Como apontam Cappelletti e Garth (1988), a efetividade do direito de acesso à justiça também implica que o sistema jurídico produza resultados que sejam justos, tanto individualmente quanto socialmente. Isso inclui o acesso não apenas às cortes, mas à prestação jurisdicional efetiva, ou seja, o sistema deve ser capaz de proporcionar uma solução justa para as partes envolvidas.

A acessibilidade da linguagem jurídica, portanto, não é apenas uma questão de facilitar o entendimento dos textos legais. Trata-se de um requisito para garantir a justiciabilidade dos direitos, ou seja, a possibilidade de que o direito seja efetivamente realizado através da ação do Estado, seja pela imposição de abstenções (proteção contra lesão a direitos) ou pela prestação positiva (implementação de direitos prestacionais) (Saes, 2008, p.88).

No contexto atual, iniciativas como a Lei de Acesso à Informação e a simplificação de documentos contratuais são passos importantes para tornar a relação entre cidadãos e o sistema jurídico mais transparente e acessível. O desafio que se coloca, portanto, é o de encontrar o equilíbrio entre a precisão da linguagem jurídica e a acessibilidade para que não haja prejuízo ao direito de defesa e ao acesso aos tribunais, especialmente para aqueles que estão em situação de vulnerabilidade.

A linguagem jurídica inclusiva, ao ser mais clara e acessível, reflete o compromisso do Estado com os direitos fundamentais dos cidadãos, especialmente com a ideia de um sistema jurídico moderno e igualitário, capaz de garantir a todos o acesso pleno à justiça, sem exclusões baseadas em capacidade de compreensão ou recursos financeiros.

### **3.4 Complexidade e Tecnicismo: Barreiras Comunicativas**

#### **3.4.1 A Complexidade da Linguagem Jurídica**

A complexidade e o tecnicismo da linguagem jurídica podem se tornar barreiras significativas na comunicação entre as partes em uma relação de consumo, especialmente para o consumidor vulnerável. Essa dificuldade de compreensão é um fator crítico que pode afetar a efetividade dos direitos do consumidor.

De acordo com Andrade (2013), a linguagem jurídica é caracterizada por sua complexidade, o que dificulta a compreensão dos procedimentos e de alguns termos técnicos por parte do cidadão comum. Essa complexidade gera um distanciamento entre a linguagem utilizada no Direito e o entendimento dos consumidores. Por exemplo, termos como “rebus sic stantibus” e “garantia fidejussória” podem ser obstáculos significativos para a compreensão dos contratos especialmente para aqueles que não estão familiarizados com o vocabulário jurídico.

A linguagem jurídica possui características próprias, sendo a utilização de termos técnicos e expressões formais muito comum em documentos legais. Isso resulta em uma comunicação difícil de ser compreendida por quem não pertence à área jurídica.

### 3.4.2 Consequências da Complexidade Linguística

A linguagem jurídica excessivamente formal pode ser um dos principais obstáculos para o acesso à justiça e à plena compreensão dos direitos e deveres em relações contratuais, especialmente no contexto das relações de consumo. A complexidade linguística, caracterizada por jargões técnicos, termos latinos e frases de difícil entendimento, gera uma barreira cognitiva para muitos consumidores. A consequência imediata dessa barreira é a dificuldade de entender as implicações legais de um contrato ou de uma decisão judicial, o que pode resultar na abdicação de direitos por medo do desconhecido e no aumento de litígios que poderiam ser evitados se uma linguagem mais simples fosse utilizada.

Muitos consumidores, especialmente os que não possuem uma educação formal ou familiaridade com o vocabulário jurídico, enfrentam dificuldades significativas ao tentar compreender contratos ou cláusulas contratuais complexas. A linguagem excessivamente formal, sem uma explicação acessível, pode levar os consumidores a abdicar de direitos importantes, por simplesmente não entenderem as implicações de um determinado termo ou cláusula contratual. Em muitas situações, o medo de não compreender os termos legais leva os consumidores a aceitar condições desfavoráveis, sem questioná-las ou buscar sua revisão, o que, por sua vez, acaba gerando desequilíbrios nas relações contratuais (Assunção, 2024).

Outro ponto crítico relacionado à complexidade linguística em contratos e documentos jurídicos é a ambiguidade gerada pelo uso de termos vagos ou técnicos. Quando as cláusulas contratuais não são redigidas de forma clara e objetiva, surgem divergências na interpretação das normas, o que pode resultar em litígios judiciais. A falta de clareza na redação dos contratos aumenta significativamente o número de disputas judiciais, muitas das quais poderiam ser evitadas de maneira simples e preventiva, caso a linguagem utilizada fosse mais acessível e compreensível para o consumidor. Como destacam Caminha e Lima (2014), a complexidade linguística e a ambiguidade nos contratos contribuem para a insegurança jurídica, ampliando as chances de conflito entre as partes. Nesse cenário, a teoria econômica dos contratos incompletos sugere que a impossibilidade de prever todas as contingências futuras em um contrato leva à utilização de cláusulas vagas ou ambíguas. Para reduzir os custos de transação e minimizar os litígios, seria essencial adotar uma linguagem mais simples e objetiva, que facilite a compreensão e evite a necessidade de revisão judicial, alinhando-se à ideia de revisão contratual dentro do ordenamento jurídico.

O CDC e outras regulamentações visam equilibrar as relações de consumo, protegendo o consumidor, especialmente aquele mais vulnerável. No entanto, a utilização de uma

linguagem jurídica excessivamente complexa dificulta a aplicação adequada dessas normas. Isso se agrava ainda mais no contexto do comércio eletrônico, onde as relações de consumo ocorrem de maneira rápida e impessoal, o que torna o consumidor ainda mais suscetível a cláusulas desproporcionais e práticas desleais. A interpretação imprecisa de cláusulas contratuais em ambientes digitais, com o uso de uma linguagem técnica e sem explicações claras, pode resultar em prejuízos para o consumidor e aumentar o número de litígios, que, muitas vezes, poderiam ser evitados com um simples ajuste na linguagem utilizada (Miragem, 2019b).

A sobrecarga do sistema judiciário é uma das consequências diretas da complexidade linguística nos contratos. Quando os consumidores não compreendem as cláusulas contratuais, muitas vezes buscam soluções jurídicas, levando a um aumento de ações judiciais. Essas disputas poderiam ser minimizadas com a adoção de uma linguagem mais simples, capaz de garantir que as partes compreendam seus direitos e obrigações de maneira clara. A falta de clareza nos documentos legais não apenas prejudica o consumidor, mas também impede a efetiva aplicação das normas, sobrecarregando o Judiciário com litígios desnecessários (CNJ, 2020; Gico Jr., 2014; JusBrasil, 2016).

Em um contexto de crescente digitalização das relações de consumo, como nas compras online e no comércio eletrônico, a simplicidade na linguagem é ainda mais crucial. As novas formas de contratação exigem uma adaptação das normas de defesa do consumidor, para garantir que a legislação acompanhe as mudanças no mercado sem prejudicar a liberdade contratual ou a competitividade das empresas. A utilização de uma linguagem mais acessível e a adaptação do sistema jurídico às novas dinâmicas de consumo são essenciais para garantir que o consumidor não seja prejudicado pela complexidade dos termos legais e contratuais, e ao mesmo tempo, assegurar a eficácia das normas jurídicas no contexto atual (Andrade, 2013).

O maior desafio do direito do consumidor é encontrar o equilíbrio entre a proteção ao consumidor e a liberdade de escolha no mercado. Embora seja fundamental garantir que os consumidores compreendam as condições de consumo e não sejam prejudicados por cláusulas incompreensíveis ou desproporcionais, é igualmente importante preservar a autonomia das partes na negociação e a inovação no mercado.

### **3.4.3 O Formalismo Jurídico como Obstáculo à Justiça**

O formalismo jurídico, caracterizado pela rigidez e complexidade da linguagem legal, representa um obstáculo significativo à compreensão plena dos direitos do consumidor. A linguagem excessivamente técnica e o uso de jargões jurídicos dificultam a interpretação de

contratos, levando muitos consumidores a não entenderem integralmente as implicações legais de suas ações. Caminha e Lima (2014) destacam que a falta de clareza nos contratos é uma das principais causas de litígios, pois as cláusulas ambíguas e o vocabulário técnico criam uma barreira cognitiva que impede os consumidores de exercerem seus direitos de maneira eficaz.

A teoria econômica dos contratos incompletos sugere que a complexidade na redação dos contratos aumenta os custos de transação, uma vez que as partes envolvidas não conseguem prever todas as contingências futuras (Caminha e Lima, 2014). No contexto jurídico, isso se traduz na inclusão de cláusulas vagas ou difíceis de interpretar, o que eleva a probabilidade de disputas jurídicas e reduz a eficiência do sistema contratual. A clareza na linguagem contratual, portanto, não só facilitaria a compreensão dos consumidores, mas também contribuiria para a diminuição dos custos de transação e para a resolução de conflitos de maneira mais ágil e eficaz.

O CDC foi criado com o intuito de proteger a parte mais vulnerável nas relações de consumo, ou seja, o consumidor. No entanto, a complexidade linguística presente nos contratos dificulta a aplicação prática dessas normas. Miragem (2019b) observa que, em um mercado cada vez mais digital e impessoal, a utilização de termos jurídicos difíceis de entender torna o consumidor ainda mais vulnerável a cláusulas desproporcionais e práticas desleais. As novas formas de contratação, como o comércio eletrônico, exigem uma adaptação das normas de defesa do consumidor para garantir que a legislação acompanhe as transformações no mercado sem prejudicar a liberdade contratual ou a competitividade das empresas.

A falta de compreensão dos consumidores sobre as cláusulas contratuais e a complexidade da linguagem jurídica refletem uma falha estrutural no sistema de justiça. Quando os consumidores não conseguem acessar ou interpretar seus direitos devido a essa complexidade, a justiça fica inacessível para muitos, e os contratos se tornam uma ferramenta de exploração, em vez de proteção. Além disso, o formalismo jurídico contribui para a perpetuação de desigualdades nas relações de consumo, especialmente quando se considera a vulnerabilidade social e educacional de grande parte dos consumidores. Medeiros (2022) aponta que a rigidez da linguagem jurídica não apenas impede a acessibilidade dos direitos, mas também dificulta o exercício pleno da cidadania, ao criar um campo de distorções em que apenas aqueles com maior acesso ao conhecimento jurídico podem reivindicar seus direitos de maneira eficaz.

Nesse cenário, é fundamental repensar a forma como os contratos e as normas jurídicas são redigidos, adotando uma linguagem mais acessível e objetiva. A simplificação da linguagem não comprometeria a eficácia dos contratos, mas sim garantiria maior equidade nas relações contratuais, tornando o sistema jurídico mais inclusivo e eficiente.

### 3.5 (Des)Consideração Social e Linguagem Jurídica

No contexto da linguagem jurídica, a exclusão social se manifesta de diversas maneiras, refletindo a desigualdade no acesso à justiça e na efetivação dos direitos, especialmente de pessoas em situações de vulnerabilidade social. A linguagem jurídica, em muitas situações, é excessivamente técnica e complexa, o que resulta em uma barreira significativa para grande parte da população. A complexidade da terminologia jurídica pode tornar-se um obstáculo à compreensão, prejudicando o entendimento e a comunicação entre os cidadãos e o sistema jurídico, e, conseqüentemente, afetando o exercício pleno da cidadania.

O uso excessivo de linguagem técnica e formal em textos jurídicos reflete uma precariedade social em termos de acessibilidade à justiça. O que deveria ser uma ferramenta de proteção e garantia de direitos acaba se tornando um fator de exclusão social. A própria ideia de acesso à justiça implica não apenas na possibilidade de buscar uma solução jurídica, mas também na compreensão do processo e das opções disponíveis, o que só é possível quando a linguagem utilizada é clara e acessível a todos. A falta de compreensão sobre contratos, direitos trabalhistas ou cláusulas de adesão, por exemplo, pode levar à aceitação de condições abusivas ou à renúncia de direitos importantes, agravando ainda mais a situação de vulnerabilidade social dessas pessoas. O uso de uma linguagem jurídica inacessível pode ser visto como uma forma de desqualificação da sociedade, que contribui para a exclusão das camadas menos favorecidas do processo jurídico e das garantias legais.

Esse fenômeno da exclusão social no direito pode ser interpretado dentro das normas jurídicas, que muitas vezes não observam as realidades e necessidades de grupos marginalizados na sociedade, resultando em um tratamento desigual das questões sociais (Anjos e Cardoso, 2023; Cavalcante, 2022; Matsumura, 2007). A vulnerabilidade informacional é um conceito central no debate sobre a exclusão social no direito. Refere-se à dificuldade que certos grupos sociais têm no acesso e compreensão da informação, especialmente no que diz respeito à legislação, contratos e outros textos jurídicos. Em uma sociedade democrática, o direito à informação é fundamental, pois é por meio da informação que o indivíduo pode reivindicar seus direitos, tomar decisões informadas e participar ativamente do processo judicial. Quando a informação jurídica é inacessível ou extremamente técnica, ela contribui para a desigualdade no acesso à justiça, prejudicando aqueles que mais necessitam da proteção do Estado. A vulnerabilidade informacional se traduz, portanto, na exclusão de grandes segmentos da população dos benefícios da justiça, criando uma lacuna no sistema de direitos fundamentais, que não é capaz de atingir de forma eficaz aqueles que não

têm condições de compreender as normas que regem sua vida social, econômica e política (Miragem, 2020).

A vulnerabilidade informacional torna-se, portanto, um obstáculo à efetivação de um sistema judicial inclusivo, que deve ser capaz de se adaptar às necessidades do cidadão, independentemente de sua formação ou condições socioeconômicas (Marques e Mucelin, 2022; Miragem, 2020). O impacto da linguagem jurídica sobre a efetivação de direitos é direto: sem a compreensão dos direitos e deveres estabelecidos em leis e contratos, a população vulnerável não pode efetivamente exercê-los. A efetivação de direitos só é possível quando as pessoas têm acesso à informação clara e objetiva, quando elas podem compreender o que está sendo dito a elas em um processo judicial, por exemplo, ou quando assinam um contrato de consumo. A linguagem complexa nos processos judiciais pode ser um obstáculo insuperável para aqueles sem formação jurídica, impossibilitando o pleno exercício da cidadania. Quando as pessoas não entendem as implicações de uma ação judicial ou de um contrato que assinam, o risco de precariedade social é exacerbado, pois elas acabam se sujeitando a condições injustas sem perceber.

Um exemplo clássico de como a linguagem jurídica contribui para a exclusão social é o contrato de adesão, onde uma das partes impõe as condições sem que haja espaço para discussão ou negociação. Nesse tipo de contrato, a parte contratante (empresas) impõe suas condições sem que a outra parte (consumidores) tenha a chance de discutir os termos. A linguagem jurídica utilizada nesses contratos, muitas vezes recheada de termos técnicos e complexos, impede que os consumidores compreendam completamente as cláusulas e os impactos dessas condições. Dessa forma, as pessoas acabam aceitando cláusulas desfavoráveis sem o devido entendimento, o que agrava ainda mais a desigualdade no acesso aos seus direitos.

A desinformação é uma consequência direta do uso de uma linguagem jurídica inacessível. Em muitos casos, a falta de clareza nas informações jurídicas leva à formação de conceitos errôneos ou distorcidos sobre os direitos do cidadão, gerando uma sensação de impotência diante das situações legais. Em termos de exclusão social, a desinformação criada pela linguagem jurídica complexa cria um ciclo vicioso: as pessoas não compreendem as leis, portanto, não podem defendê-las ou utilizá-las para proteger seus direitos. Isso as coloca em uma posição de vulnerabilidade ainda maior, especialmente quando se trata de questões legais fundamentais, como a defesa de direitos trabalhistas, direitos de consumidores ou de acesso à saúde e educação.

Para combater a exclusão social e a desinformação gerada pela linguagem jurídica, é essencial adotar práticas que busquem simplificar a linguagem jurídica, tornando-a acessível e

compreensível para todos os cidadãos. Algumas soluções possíveis incluem a reformulação da linguagem nos contratos e nos documentos legais, utilizando termos simples, objetivos e explicativos, sem perder a precisão jurídica; a promoção da transparência nos processos judiciais, por meio da utilização de linguagem clara e explicativa; a capacitação de profissionais do direito para que sejam capazes de traduzir a linguagem técnica de forma compreensível, garantindo a inclusão de todos os cidadãos; e o desenvolvimento de ferramentas acessíveis, como glossários e resumos em linguagem simples, para que as pessoas possam compreender as leis, os processos e seus direitos.

A exclusão social na linguagem jurídica é um reflexo da marginalização de uma parte significativa da população dos processos legais e do acesso pleno à justiça. Ao tornar a linguagem jurídica complexa e inacessível, o sistema legal contribui para a perpetuação da precariedade social, dificultando o exercício de direitos fundamentais, especialmente entre as pessoas em situação de vulnerabilidade social. A mudança para uma linguagem mais simples e acessível é essencial para promover a inclusão, garantir a transparência e efetivar os direitos de todos os cidadãos, independentemente de sua formação ou status socioeconômico.

### **3.6 A Necessidade de Simplificação**

A linguagem jurídica, por sua natureza técnica e formal, muitas vezes dificulta a compreensão do público leigo e pode criar uma barreira entre o cidadão e o sistema de justiça. A utilização de termos complexos e jargões especializados, embora necessários em muitos casos, pode gerar exclusões, principalmente entre aqueles que não têm o domínio dessa linguagem. Por isso, a simplificação da linguagem jurídica é essencial para garantir que todos, independentemente de sua formação ou nível de conhecimento, possam entender seus direitos e deveres, além de participar efetivamente dos processos judiciais. Um exemplo curioso e atual da adaptação da linguagem jurídica para um formato mais acessível pode ser encontrado em um despacho expedido por uma juíza federal substituta de Volta Redonda (RJ), em 22 de janeiro de 2025. No contexto de um erro processual cometido pela secretaria da Vara, a juíza utilizou um <sup>1</sup>meme do "Homem-Aranha" para ilustrar o equívoco. A imagem que circula amplamente na internet, conhecida como "Homem-Aranha apontando para o Homem-Aranha", foi inserida

---

<sup>1</sup> "Meme" é um termo que se refere a conteúdos de mídia, como imagens, vídeos ou áudios, que se espalham rapidamente na internet e ganham popularidade por meio de repetição ou imitação, muitas vezes com variações criativas.

no despacho de forma descontraída para explicar de maneira simples o erro cometido pelo setor administrativo (Capelotti e Chagas, 2025).

Embora a utilização de memes tenha gerado discussões sobre o tom informal no âmbito judicial, esse episódio ilustra a possibilidade de aproximar a linguagem jurídica do público. O uso de elementos culturais reconhecíveis e humorísticos, como o meme, pode servir como um ponto de partida para repensar a linguagem jurídica e torná-la mais acessível, sem perder a seriedade ou a precisão necessária. Essa abordagem, que adota uma linguagem mais simples e compreensível, tem como objetivo aumentar a transparência e facilitar a comunicação, especialmente quando se trata de erros administrativos ou situações complexas que precisam ser explicadas de forma clara e direta.

Porém, como apontado pela Corregedoria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, embora a utilização desses recursos tenha sua validade, é importante que magistrados e operadores do direito utilizem tais expressões com cautela. A recomendação é que se busque um equilíbrio entre clareza, humor e o devido respeito à seriedade do processo judicial. A simplificação da linguagem jurídica não significa, portanto, perder a formalidade e a autoridade necessárias, mas, sim, adotar um tom mais acessível que favoreça a compreensão do cidadão, sem que isso prejudique a integridade do ato processual.

Esse caso nos lembra da importância de repensarmos a comunicação jurídica, tornando-a mais eficaz, sem abrir mão da precisão e da seriedade que o direito exige. A linguagem jurídica simplificada, por meio de uma comunicação clara e objetiva, pode beneficiar todas as partes envolvidas, criando um sistema de justiça mais inclusivo e acessível a todos.

### **3.7 Impactos da incompreensão do consumidor perante os contratos e normativas**

O não entendimento por parte do consumidor em relação a contratos e normativas, acabam por gerar diversas consequências para o sistema judiciário, no que diz respeito aos conflitos, e para o mercado em um contexto de impacto econômico. Sendo a precarização nas relações de consumo, a aceitação de termos prejudiciais sem o devido conhecimento pela parte contratante, se tratando de cláusulas lícitas, mas de difícil entendimento, ocorre o conflito. Isso porque, o desconhecimento de normas estipuladas em contratos pode impossibilitar que o consumidor efetive seus direitos, como em caso de trocas, devoluções e reembolso. Em situações em que o consumidor não entende seus direitos, a desistência acaba sendo uma possibilidade, diante da burocracia que acaba aparecendo na tentativa de reivindicá-los. Muitas vezes, isso ocorre porque o contrato ou regulamento é excessivamente técnico, com linguagem

jurídica de difícil entendimento por quem não é da área do direito. A desinformação implica em uma ausência de autonomia do consumidor, já que os fornecedores detêm de mais recursos para estruturar contratos de acordo com seus interesses, tendo também, mais acesso ao conhecimento jurídico (Andrade, 2013).

A relação consumerista é formada por duas partes em que uma, o consumidor, detém um conhecimento limitado, enquanto a outra, fornecedor, tem total controle sobre os termos do contrato e suas implicações legais. Quando os consumidores não entendem os deveres e obrigações dispostos nos contratos, podem acabar pagando mais do que o necessário, seja por custos adicionais não questionados ou serviços executados de maneira diferente do que o que foi entendido no ato da contratação (Miragem, 2019b).

Além disso, os impactos da incompreensão do consumidor perante os contratos e normativas podem aumentar os conflitos e conseqüentemente as disputas judiciais, visto que é normal surgir desentendimentos e reclamações nos acordos que não são entendidos. A ausência de transparência na forma de escrita dos contratos pode resultar em uma perda de confiança por parte do consumidor no mercado e nas instituições financeiras. Sendo que a vulnerabilidade informacional pode desmotivar a participação do consumidor nas questões da economia, gerando um efeito negativo nas relações de compra e venda (Miragem, 2020).

A prática de dispor de contratos com termos excessivamente técnicos, de difícil entendimento e com falta de clareza nas normativas podem afetar a imagem das empresas e gerar um efeito cascata, prejudicando a sustentabilidade do mercado como um todo.

Em situações mais delicadas, em que a vulnerabilidade acaba sendo um fator mais determinante como por exemplo, pessoas idosas, com baixa escolaridade, dentre outras características, a não compreensão das normas acaba ocasionando uma exclusão social e econômica, pois a incompreensão das condições contratuais impede que esse grupo faça escolhas informadas, limitando o acesso a produtos e serviços essenciais (Andrade, 2013).

O não entendimento por parte do consumidor nas relações contratuais acaba por fazer com que as autoridades reguladoras, como os órgãos de defesa do consumidor, tenham que atuar de forma mais intensiva, fiscalizando de maneira mais prática frente às empresas e promovendo campanhas para reduzir o incidente de conflitos. As relações contratuais acabam demandando uma intervenção jurídica para resolver os conflitos gerados pelas relações de consumo, o que acaba por gerar mais custos para a empresa, mais desgaste para o consumidor e mais demandas para o judiciário.

## **4 O PAPEL DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem como objetivo proteger a parte mais vulnerável das relações de consumo, ou seja, o consumidor. No entanto, a linguagem técnica utilizada nos contratos, normas e regulamentos torna mais difícil o entendimento dos direitos do consumidor, bem como das obrigações do fornecedor. Por exemplo, os contratos de adesão ou os termos de serviço frequentemente contêm cláusulas complexas que, quando não explicadas de forma acessível, fazem com que o consumidor não saiba exatamente o que está assinando.

Robles (2004, p. 53) afirma que “todos podem realizar uma leitura simples e superficial de muitos textos jurídicos, pois normalmente as normas jurídicas são compreensíveis para o cidadão medianamente culto. Mas uma leitura profunda que não se limite ao verniz daquilo que aparece, mas que penetre no mundo conceitual e interpretativo do Direito, só é acessível aos juristas.” Essa afirmação ressalta a necessidade de uma linguagem mais clara e objetiva para que os consumidores possam compreender plenamente os contratos que assinam.

### **4.1 A Linguagem na Regulamentação das Relações de Consumo**

A regulamentação nas relações de consumo é essencial para garantir o equilíbrio nas interações entre as partes, consumidor/fornecedor, de maneira a promover justiça e transparência. No ordenamento jurídico brasileiro, as regulamentações voltadas para proteger o direito do consumidor dispõem sobre o acesso à informação para a segurança das transações. A existência de normas voltadas para as relações de consumo reflete a preocupação do legislador em estabelecer uma conjuntura mais justa e equitativa, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor frente aos fornecedores de bens e serviços. As normas são, portanto, fundamentais para efetivar uma sociedade mais democrática, onde as relações contratuais são condizentes com o respeito, transparência e equilíbrio entre as partes.

A proteção do consumidor no Brasil é regida por várias normas e leis que garantem a efetivação dos direitos dos consumidores e estabelecem responsabilidades para os fornecedores de produtos e serviços. Dentre as principais normas de proteção ao consumidor, estão; CDC - Lei nº 8.078/1990, Lei nº 10.962/2004 (Lei da Oferta e da Demanda), Lei nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica), Lei nº 14.181/2021 (Alterações no CDC Decreto nº 7.962/2013 (Decreto da Venda Online), Lei nº 9.756/1999 (Lei dos Planos de Saúde), Resoluções da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), Resoluções da ANVISA (Agência

Nacional de Vigilância Sanitária), Resoluções do Banco Central do Brasil, Lei nº 13.979/2020 (Lei da Pandemia), Leis Estaduais e Municipais, dentre outras.

#### **4.2 O amparo legal do consumidor na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor (CDC)**

O CDC, Lei nº 8.078/1990, é a principal regulamentação do ordenamento jurídico que rege sobre as relações de consumo, cujo objetivo é proteger os consumidores e estipular normas para o equilíbrio das partes. Os princípios fundamentais que norteiam as relações de consumo por meio do regramento jurídico são a boa-fé objetiva, a vulnerabilidade do consumidor, o equilíbrio entre as partes e a informação adequada.

A normatização garante que a parte vulnerável da relação, ou seja, o consumidor, seja resguardado por uma série de direitos básicos que inclui o direito à informação, que assegura que o consumidor tenha acesso a conteúdos claros a respeito de produtos e serviços que estão sendo adquiridos, bem como preço, características e riscos.

O Artigo 6º, III, do CDC diz: "São direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta sobre quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." (Brasil, 1990). A complexidade da linguagem jurídica constitui um obstáculo significativo para que o consumidor não tenha plena consciência das informações constantes em uma relação de obrigação. E é nesse ponto que o CDC tenta se antecipar, visando eliminar essa barreira no entendimento.

O Art. 54 do CDC estabelece que "é nula a cláusula contratual que não seja redigida em termos claros e que, dessa forma, dificulte a compreensão do contrato pelo consumidor" (Brasil, 1990). Observa-se aqui, que os contratos que não dispõem de negociação de cláusulas, ou seja, aqueles que já estabelecem regras sem discussão por parte do consumidor, devem ser redigidos de maneira clara, legível e de fácil compreensão. Além disso, legisla sobre uma limitação no que pode gerar uma obrigação excessiva para o consumidor e, em caso de obrigações lícitas, que elas sejam destacadas para garantir que a parte contratante tenha plena ciência delas.

A publicidade enganosa, bem como a abusiva, também é proibida pelo CDC, pois também dispõe sobre publicidades que detenham uma linguagem excessivamente técnica, tendo como intuito manipular informações de tal forma que o consumidor não entenda o verdadeiro significado ou as condições estipuladas no ato da contratação. A publicidade deve ser transparente e objetiva, evitando ambiguidades. O art. 37 do CDC estabelece que "é proibida

toda publicidade enganosa ou abusiva, sendo considerada enganosa qualquer informação ou comunicação, seja ela visual, verbal ou gestual, que induza o consumidor ao erro" (Brasil, 1990).

Ainda dispondo sobre o direito à informação, o CDC exige que as informações não sejam escondidas ou apresentadas de maneira confusa, razões pelas quais qualquer tentativa de omitir dados relevantes pode ser considerada ilegal.

Não obstante, o CDC estabelece de maneira clara a importância do direito à informação, sendo que a própria linguagem do Código pode ser um obstáculo para a compreensão dos consumidores. A linguagem jurídica usual, muitas vezes carregada de termos técnicos e expressões próprias, pode gerar confusão, prejudicando a transparência e dificultando o acesso de direitos pelo consumidor.

A Constituição Federal de 1988 garante o direito de informação aos cidadãos por meio de dispositivos que asseguram o acesso de dados e informações necessárias para a efetivação de direitos (Brasil, 1988). Entretanto, a linguagem jurídica pode, de fato, ser um obstáculo para a aplicação de normas, leis e direitos, surgindo a necessidade de medidas de acessibilidade e simplificação da comunicação jurídica.

O direito à informação é garantido pela Constituição, especialmente no art. 5º, que estabelece direitos e garantias fundamentais. O inciso XIV do art. 5º afirma que: "É assegurado a todos o acesso à informação e a proteção contra a informação falseada, prejudicial à honra e à imagem das pessoas" (Brasil, 1988).

O direito à informação estabelecido pela Constituição não assegura apenas o acesso aos dados públicos, mas também a informação clara e objetiva para que os cidadãos possam tomar decisões conscientes no aspecto de seus direitos, deveres ou interações com o Estado. Isso pode ser considerado no âmbito das relações de consumo.

O art. 37 da Constituição trata da administração pública e prevê o princípio da publicidade, estabelecendo que os atos administrativos devem ser transparentes e acessíveis ao público: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência..." (Brasil, 1988). Ressalta-se a importância do acesso à informação como princípio que orienta a administração pública brasileira, tendo em vista que a administração pública tem ligação direta com as relações de consumo, sendo o Estado fornecedor de bens e serviços para a sociedade, além da regular e fiscalizar o mercado para garantir a proteção dos direitos dos consumidores.

Embora o direito à informação seja garantido, a linguagem excessivamente técnica, com a utilização de expressões jurídicas, constitui uma barreira para o entendimento pleno dos consumidores. A linguagem técnica e formal utilizada em textos legais, contratos, processos judiciais e outros documentos jurídicos, exige um conhecimento especializado, o que dificulta o acesso e a compreensão das pessoas que detêm conhecimento jurídico.

Nesse sentido, a problemática da utilização da linguagem excessivamente técnica, com expressões jurídicas, pode ocasionar distorções na forma como os direitos e deveres são interpretados e, conseqüentemente, aplicados. As normas jurídicas, quando não são claras e compreensíveis para todos, podem prejudicar o exercício do direito à informação no meio das relações de consumo.

## **5 PROPOSTAS PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA LINGUAGEM JURÍDICA**

### **5.1 Acessibilidade comunicativa e cidadania**

A acessibilidade comunicativa diz respeito à capacidade das pessoas acessarem, compreenderem e interagirem com a informação que é transmitida de maneira descomplicada e sem barreiras. O acesso se refere a adaptação da linguagem para que mais pessoas possam participar ativamente da tomada de decisões, principalmente das próprias.

Entender seus direitos e deveres a partir de uma linguagem clara e acessível é fundamental para que mais pessoas compreendam sua participação na vida pública e privada, sendo essencial o entendimento das normas dispostas para o efetivo exercício da cidadania.

É necessário lembrar ainda que, a informação pública transmitida de maneira acessível é fundamental para a eficácia e aplicação de legislações e regulamentos, pois impede que as pessoas tomem decisões incorretas perante a não compreensão, além de incentivar a participação ativa na sociedade.

Ressalta-se ainda que, a acessibilidade comunicativa desempenha um papel primordial no combate à exclusão social, pois, em se tratando de pessoas com deficiência ou com necessidades especiais de comunicação, os processos educacionais devem ser ainda mais priorizados na busca de uma comunicação eficaz e inclusiva.

Embora existam leis e regulamentos que discorrem sobre o direito à acessibilidade para pessoas com deficiência e pessoas com necessidades especiais de comunicação, inclusive no que se refere ao acesso às informações, aos serviços e à absoluta participação na sociedade, essas não são tão aplicadas na prática quanto deveriam. Isso porque, a efetivação de uma transmissão de mensagens eficaz depende da implementação prática e da conscientização sobre sua aplicação.

### **5.2 O papel do judiciário e das instituições na democratização da linguagem jurídica**

A linguagem jurídica, embora necessária para configurar a seriedade de normas e regulamentos, o rebuscamento da língua/escrita com termos excessivamente técnicos acaba por se tornar um obstáculo para o entendimento da justiça pela sociedade em geral. Isso porque, as expressões técnicas, como jargões e palavras complexas presentes na linguagem jurídica faz com que se estabeleça um distanciamento entre os cidadãos e o sistema judicial. Diante disso,

os termos excessivamente técnicos na linguagem jurídica acabam por dificultar o pleno exercício da cidadania.

A simplificação da linguagem jurídica é um movimento que busca tornar o direito mais acessível a todos, tendo como intuito a promoção de entendimento das normas, cláusulas e quaisquer documentos que regem uma relação por meio da escrita, de forma a permitir que qualquer cidadão possa compreender seus direitos e deveres, independentemente de sua escolaridade ou conhecimento sobre o direito.

O movimento de democratização da linguagem jurídica engloba um conjunto de esforços com diferentes instituições, incluindo o Judiciário, órgãos do Executivo, Legislativo e organizações da sociedade civil, com o intuito de simplificar a linguagem utilizada nos processos e nas decisões judiciais, possibilitando maior transparência e compreensão.

O papel do judiciário é fundamental na democratização da linguagem, sendo ele, umas das principais instituições encarregadas de aplicar o direito, tendo em vista a necessidade de tornar as sentenças e decisões mais acessíveis, com o intuito de esclarecer os direitos das partes interessadas em um processo. Isso porque, muitas vezes, sentenças, despachos e outras decisões emitidas nos autos são escritas de forma extremamente técnica e com diversos termos de difícil compreensão para pessoas leigas. Simplificar a redação de decisões de forma a adotar uma linguagem mais clara e objetiva, é uma das maneiras mais eficazes de promover o acesso à justiça.

A utilização de um vocabulário simples, que dispensa uma busca intensa para a interpretação de uma sentença, por exemplo, pode facilitar o entendimento de um cidadão comum sobre uma decisão que ele é a maior parte interessada, não necessitando de uma espera excessiva de tradução, que às vezes depende de um tempo de resposta considerável, por um advogado. Diante disso, a aplicação de uma linguagem mais simplificada nas decisões judiciais facilita a compreensão das partes envolvidas no processo, razões que irão demonstrar mais rapidamente as implicações dessa decisão em suas vidas.

Cabe também ao judiciário, a adoção de mais ferramentas de acessibilidade, por mais que seja notória a evolução na busca por promoção de instrumentos tecnológicos e midiáticos para facilitar o acompanhamento processual, como sites institucionais e sistemas de acompanhamento, como por exemplo, textos em braille, audiodescrição e interpretação em Libras. Essas ferramentas permitem que pessoas com deficiência, além de outros grupos excluídos, tenham um acesso igualitário à informação jurídica.

A promoção da educação inclusiva no âmbito judicial é importante para garantir um trabalho coletivo que busca um sistema jurídico mais acessível e compreensível para todos os

cidadãos. Dessa maneira, a promoção de campanhas de educação jurídica para a população pode ser realizada por meio de cartilhas, vídeos explicativos, publicações em redes sociais e principalmente na adesão de uma linguagem mais acessível nos processos judiciais.

O papel das instituições na democratização da linguagem jurídica acaba por desempenhar um papel fundamental na aplicação de uma linguagem mais acessível. Tendo como exemplo, o Ministério Público (MP) que é responsável pela defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos e na promoção da justiça. A revisão da linguagem jurídica pode ser efetuada pelo MP, pois cabe a ele orientar os órgãos públicos para aderir uma linguagem mais simplificada, na busca de documentos, pareceres e relatórios mais acessíveis. Ainda, o MP pode providenciar ações educativas para que a população seja informada sobre seus direitos de forma clara e objetiva.

A advocacia pública também é responsável pela defesa dos direitos dos cidadãos, tendo uma responsabilidade maior com os mais vulneráveis, em casos de conflitos que envolvam interesse coletivos e direitos fundamentais. Dessa forma, os advogados públicos são importantes para a aplicação de uma linguagem jurídica mais acessível, podendo ajudar na interpretação e tradução de termos legais complexos, alterando para uma linguagem mais compreensível por pessoas leigas. Isso compreende, por exemplo, a atuação como mediador que desempenha um papel fundamental para o esclarecimento de direitos dos cidadãos em processos judiciais.

As universidades que possuem o curso de direito, na qual concentram os futuros operadores do direito, também podem incluir em suas ementas, disciplinas que demonstram a importância de uma linguagem jurídica mais acessível, de maneira a incentivar os alunos a pensar em formas de comunicação mais claras, inclusivas e objetivas. Aliado a isso, devem incentivar discussões sobre a importância da simplificação da linguagem como uma ferramenta para a efetiva democratização do direito.

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs), como ONGs e movimentos sociais, são cruciais para instigar movimentos em que a população detenha conhecimento sobre as práticas do Judiciário. A atuação pode se dar através da conscientização sobre a importância da transparência e acessibilidade dos processos judiciais. Promover campanhas e fornecer assistência jurídica para as pessoas compreenderem melhor seus direitos são essenciais para fomentar debates sobre a necessidade de reformulação da linguagem jurídica, no intuito de garantir que o sistema de judiciário não seja um espaço de exclusão, mas de inclusão e acesso universal.

Os desafios da aplicação de uma linguagem jurídica mais simplificada estão principalmente na resistência de parte da comunidade jurídica, uma vez que muitos operadores do direito defendem que a complexidade da linguagem é uma característica fundamental da profissão, visto que a complexidade garante precisão e segurança nas decisões judiciais (Diniz, 2009; Lemos, 2016; Ferraz Jr, 2003). Não obstante, essa concepção pode ser prejudicial, visto que fortalece tradições linguísticas que distanciam a população leiga do acesso aos seus direitos no contexto do sistema judiciário (Miragem, 2019b; 2020)

O papel do judiciário e das instituições é decisivo na democratização da linguagem jurídica, sendo ele fundamental para que o direito se torne efetivamente acessível a todos, de maneira que as instituições públicas e os operadores do direito detenham uma abordagem de comunicação mais clara e inclusiva. A democratização da linguagem jurídica pode ser uma ferramenta poderosa na busca que todos os cidadãos, independentemente de seu nível de escolaridade ou posição social, possam compreender e aplicar seus direitos e deveres. O processo de simplificação da linguagem jurídica, requer um esforço contínuo e a participação de todos da sociedade, de forma que o direito, não assuma um carácter de campo de exclusão, e sim, se torne uma ferramenta de empoderamento, igualdade e justiça social.

### **5.3 Mediação e conciliação como método para ampliar o entendimento**

A mediação e a conciliação são formas alternativas de resolução de litígios que têm ganhado cada vez mais relevância no meio jurídico e social, uma vez que evitam a sobrecarga do Judiciário e proporcionam soluções mais rápidas, acessíveis e menos onerosas. Esses métodos são significativos, pois visam promover o entendimento mútuo e a resolução do problema de maneira mais colaborativa, eficaz e menos formal do que os processos judiciais tradicionais. A linguagem utilizada nas mediações e conciliações é mais simplificada, de modo a proporcionar um espaço para que as partes envolvidas no conflito dialoguem e ampliem o entendimento e a compreensão das questões em disputa.

A mediação é uma abordagem mais específica, pois envolve uma terceira pessoa que não faz parte do conflito, sendo este o mediador, que é imparcial e busca facilitar a comunicação entre as partes envolvidas no litígio, sem impor uma decisão. O mediador não possui poder para decidir o resultado; no entanto, auxilia as partes a explorarem suas opções e a entenderem as diferentes perspectivas envolvidas no problema. O intuito da mediação é propiciar o entendimento entre as partes sobre as questões em disputa, orientando-as a identificar interesses comuns e a buscar uma solução que seja mutuamente satisfatória.

O método da mediação tem se mostrado eficaz não apenas na resolução de conflitos legais, mas também em situações familiares, comerciais e comunitárias (CNJ, 2022). A mediação propicia um diálogo acessível, em que as partes são orientadas por um terceiro que facilita a comunicação e permite que se expressem de maneira aberta, entendendo melhor as posições umas das outras, o que pode ajudar significativamente na manutenção de relações harmoniosas após a resolução do conflito. A mediação também proporciona autonomia às partes, visto que são elas mesmas que participam ativamente da elaboração da solução, o que frequentemente resulta em soluções mais duradouras e satisfatórias (Souza e Santos, 2024).

A conciliação, por outro lado, é um processo em que a terceira parte, o conciliador, desempenha um papel mais ativo, uma vez que pode sugerir soluções para o litígio. Apesar de a conciliação também depender da boa vontade das partes, o conciliador, ao contrário do mediador, pode agir de forma mais ativa, propondo soluções para o problema e ajudando a desconstruir impasses e a encontrar um ponto de acordo rápido. A conciliação é uma forma pertinente, especialmente em situações em que as partes estão muito distantes em seus pontos de vista e há um grande risco de prolongar o conflito.

É necessário observar que tanto a conciliação quanto a mediação têm como base a comunicação, e está se dá necessariamente com a utilização da linguagem. Dessa forma, a mediação e a conciliação ampliam a compreensão ao permitir que as partes entendam os impactos de suas ações e decisões, mas de forma mais estruturada, com sugestões de soluções mais claras e objetivas. Esses métodos têm sido amplamente utilizados em processos de pequenas causas, como disputas de consumo, ajudando a resolver litígios com agilidade e de maneira menos formal.

A mediação e a conciliação são fundamentais para o fortalecimento de métodos alternativos que tornam o acesso à justiça mais acessível, visto que são geralmente mais rápidos e menos custosos do que os processos judiciais tradicionais. Além disso, a utilização de uma linguagem mais simples, com menos formalidades do que a empregada em tribunais, garante um diálogo mais livre, promovendo uma comunicação mais independente e respeitosa. Esses métodos ajudam a reduzir a hostilidade entre as partes, criando um clima de colaboração, em vez de confronto. Dessa forma, a linguagem é a principal ferramenta para a solução na mediação e na conciliação, pois é através da linguagem que as partes conseguem mensurar seus interesses, entender as perspectivas alheias e alcançar um entendimento mútuo. A utilização de palavras simples e claras cria um ambiente de confiança, sendo essencial para a construção de soluções colaborativas e eficazes.

#### **5.4 Meios de informação ao consumidor como ferramenta de empoderamento**

A autonomia do consumidor é uma característica fundamental no cenário de uma sociedade democrática, em que os cidadãos possuem o direito de fazer escolhas baseadas em informações que os auxiliam em suas preferências. As diversas opções de produtos e serviços oferecidos atualmente pelo mercado, de forma rápida, por meio de ferramentas, garantem o empoderamento, mas nem sempre garantem o acesso à informação clara, precisa e acessível sobre os produtos e serviços adquiridos.

O direito à informação é um princípio fundamental do CDC, visto que protege o consumidor em seu direito de ser informado de maneira adequada, clara e objetiva sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado. A clareza nas relações de consumo é necessária para que o consumidor tome decisões com plena consciência e segurança, a fim de evitar práticas comerciais desleais, fraudes ou enganosa.

A existência de informações válidas, mas não compreendidas devido ao obstáculo da linguagem utilizada, pode levar os consumidores a tomarem decisões prejudiciais, como adquirir produtos ou serviços sem consciência das obrigações estipuladas em contrato. Por isso, a clareza das informações e a simplificação da linguagem se configuram não apenas como um direito, mas como um pilar de proteção para o consumidor, em sua saúde e segurança, especialmente em um mercado globalizado com ofertas cada vez mais diversificadas de produtos e serviços.

Com a evolução das tecnologias digitais, o acesso à informação ao consumidor se adapta a novas formas, que ampliaram e facilitaram o uso de plataformas online e websites. As informações prestadas por meio de empresas, órgãos governamentais e organizações de defesa do consumidor disponibilizam uma diversidade de recursos online, como FAQs (perguntas frequentes), chatbots, blogs informativos e comparadores de preços, que auxiliam os consumidores a entenderem melhor suas opções e fazer escolhas mais fundamentadas.

Essas ferramentas tecnológicas não apenas oferecem informações mais detalhadas sobre produtos e serviços, mas também oferecem canais de reclamação e suporte, incentivando um espaço de diálogo entre consumidores e fornecedores. Elas contribuem para a autonomia, pois proporcionam uma maior facilidade no acesso à informação e à resolução de problemas. Já os aplicativos móveis desempenham um papel fundamental na disseminação de informações ao consumidor, visto que, quando analisados corretamente, garantem um efetivo exercício de escolha. Os aplicativos contribuem para que os consumidores possam comparar preços, ler avaliações, identificar produtos não compatíveis com o demonstrado e até consultar o histórico

de recalls (retiradas de produtos do mercado). Um exemplo disso são canais como o "Procon" e "Reclame Aqui", que oferecem informações cruciais para garantir que os consumidores tenham ferramentas para reivindicar seus direitos e buscar soluções.

Além disso, plataformas digitais, organizações e entidades de defesa do consumidor, como o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), dispõem de consultoria jurídica, auxílio em casos de conflitos e até serviços educativos sobre os direitos do consumidor. O acesso a esse tipo de informação é uma forma direta de incentivo à autonomia, pois capacita o consumidor a compreender melhor suas opções legais e a tomar decisões mais fundamentadas.

A autonomia do consumidor, por meio do acesso à informação simplificada, traz vários benefícios para a sociedade, uma vez que decisões mais conscientes resultam em escolhas mais embasadas, considerando não apenas o produto adquirido ou o serviço contratado, mas também o conhecimento de cláusulas e normativas que podem afetar essa adesão. Isso resulta em escolhas mais equilibradas e alinhadas com seus interesses e valores.

A simplificação da linguagem ajuda no fortalecimento da competição e na melhoria da qualidade da oferta de produtos e serviços, pois o acesso à informação acaba por criar um ambiente de maior concorrência entre as empresas, visto que, ao saberem que o consumidor tem a capacidade de comparar e escolher entre as melhores opções, as empresas se preocuparão em dispor de cláusulas contratuais com obrigações legais menos burocráticas. Isso incentiva as empresas a melhorarem seus produtos, serviços e práticas comerciais para atender melhor os consumidores.

A simplificação da linguagem jurídica, de maneira adequada, ajuda a reduzir a assimetria de informações, na qual uma das partes (normalmente as empresas) possui mais informações do que a outra (o consumidor). Isso tem como consequência uma maior equidade nas relações de consumo, nas quais os consumidores têm mais poder para negociar e defender seus direitos. Entretanto, a desigualdade no acesso à tecnologia ainda é uma realidade presente nos dias atuais, pois nem todos os consumidores têm acesso à internet ou aos dispositivos necessários para acessar as plataformas digitais. Além disso, nem todos os consumidores, como, por exemplo, os idosos, possuem habilidades tecnológicas tão facilitadas para usar a tecnologia a seu favor. Isso pode criar uma divisão entre os consumidores que podem se beneficiar das tecnologias e aqueles que ficam à margem.

A simplificação da linguagem jurídica, quando aliada aos meios digitais, tem o poder de transformar o modo como os consumidores lidam com o direito. A tecnologia, em conjunto com a informação jurídica, potencializa ferramentas simplificadas e acessíveis, que promovem maior transparência, equidade e acesso à justiça, possibilitando o benefício de toda a sociedade.

Porém, é necessário continuar dedicando esforços para que essa transição seja inclusiva, garantindo que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades tecnológicas, possam entender e usufruir de seus direitos de forma plena e eficaz.

### **5.5 Estudos de Caso e Análise Prática**

Os estudos de caso e as análises práticas são fundamentais para o entendimento de todo o exposto em relação à importância de uma linguagem jurídica mais simplificada nas relações de consumo, sem comprometer a seriedade do sistema judiciário. Apesar de a teoria ser essencial para entender os princípios e as normas que regem o campo de estudo, a análise de casos práticos permite que se apliquem esses conceitos em situações reais.

Ao estudar casos específicos, é demonstrada a análise prática de todo o exposto sobre as implicações da utilização da linguagem jurídica nas relações de consumo, os desafios apresentados ao analisar as complexidades do cenário, considerando as múltiplas perspectivas e avaliando as implicações de diferentes decisões.

Em síntese, os estudos de caso são fundamentais para aproximar a teoria da prática, com o objetivo de promover uma análise crítica e reflexiva, que favorece o desenvolvimento de habilidades profissionais e oferece a oportunidade de aprender com situações reais. Essas análises são essenciais não só para a formação acadêmica, mas também para garantir que os profissionais do direito sejam capazes de atuar com competência e responsabilidade no mercado de trabalho.

Serão analisadas cláusulas válidas, mas de difícil compreensão por parte de um consumidor leigo, devido à linguagem utilizada nos termos de uso, também conhecidos como contratos de adesão, que são documentos contratuais que estabelecem condições e regras para o uso de um produto, serviço ou plataforma oferecida por uma empresa ou organização. Tais termos são apresentados ao usuário quando ele procura aderir serviço ou produto, e sua aceitação implica que o usuário concorda com as condições ali estipuladas.

### **5.6 Simplificação da linguagem jurídica nas relações de consumo: transparência e equidade para o consumidor**

A busca pela simplificação da linguagem jurídica nas relações de consumo tem como objetivo promover maior transparência e equidade nos documentos, cláusulas, normativas, sentenças e decisões judiciais, sendo necessária para garantir que o sistema jurídico seja acessível, justo e inclusivo para a parte vulnerável. As propostas para alcançar esse objetivo devem abordar tanto o uso da linguagem jurídica quanto a aplicação efetiva de princípios de

justiça material nas decisões e demais regulamentos que afetam a vida do consumidor, levando em conta as condições sociais e econômicas das partes envolvidas. A simplificação da linguagem jurídica nas relações de consumo é fundamental para superar as principais barreiras de acesso à justiça. A utilização de termos excessivamente técnicos ou do chamado "juridiquês" dificulta a compreensão das sentenças e decisões judiciais para a maioria da população, especialmente para os consumidores, que muitas vezes não possuem formação jurídica.

A promoção da conscientização contínua sobre a importância de simplificar a linguagem jurídica, sem extinguir a seriedade e formalidade das decisões, bem como incentivar uma educação informacional para a população sobre a leitura e o entendimento dos contratos e demais normas, está vinculada à promoção da equidade, que é um princípio jurídico fundamental, mas muitas vezes negligenciado nas decisões judiciais, especialmente quando se trata de relações de consumo. A aplicação de linguagem acessível e clara é fundamental para cumprir o objetivo de garantir que as decisões judiciais sejam transmitidas com seriedade e clareza, para a compreensão de ambas as partes em conflito, especialmente daquelas em situação de vulnerabilidade.

Outra medida necessária para garantir a clareza e equidade nas relações de consumo é a adesão de glossários ou resumos explicativos nas sentenças, de maneira a utilizar uma linguagem simples que traduza os pontos principais das decisões judiciais de forma acessível. Não obstante, deve-se atentar para a formalidade necessária nas decisões, sendo possível a aplicação de uma linguagem simples sem perder a seriedade que o direito requer. A humanização das decisões judiciais é fundamental para assegurar a justiça material. Decisões que não levam em conta as condições humanas das partes envolvidas podem resultar em sentenças injustas, especialmente em relações de consumo, nas quais os consumidores muitas vezes não dispõem de recursos adequados para contestar cláusulas elaboradas com linguagem técnica ou contendo práticas discriminatórias.

Em relações de consumo, as empresas e fornecedores, na maioria das vezes, possuem mais poder e recursos para acessar e interpretar as normas, enquanto os consumidores — especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social e econômica — não têm a mesma capacidade de se fazer entender. Neste contexto, as condições sociais e econômicas das partes envolvidas devem ser consideradas nas decisões judiciais, uma vez que as relações de consumo não envolvem partes com o mesmo conhecimento jurídico. Os conflitos podem surgir de uma premissa de incompreensão, causada pela construção intencional de obrigações complexas por parte das empresas.

A efetivação da aplicação do princípio da equidade nas relações de consumo deve partir da orientação de profissionais do direito, para que eles entendam as circunstâncias concretas que envolvem cada caso, especialmente nas relações de consumo. Para isso, é necessário criar uma rede de apoio jurídico para consumidores vulneráveis, com o objetivo de orientá-los sobre seus direitos e garantir que suas demandas sejam ouvidas de forma justa e sensível. Por mais que existam movimentos de conciliação, como o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), são diversos os problemas envolvidos no atendimento adequado, como a falta de recursos, alta demanda, falta de capacitação e treinamento, dificuldades tecnológicas, burocracia, falta de poder fiscalizatório e desconhecimento por parte dos consumidores. Além disso, órgãos de conciliação, como o PROCON, podem se deparar com dificuldades em lidar com grandes corporações ou empresas que possuem mais poder aquisitivo e informacional para contestar decisões ou influenciar o processo, o que pode afetar a eficácia do atendimento. Diante disso, o conjunto de vários fatores pode acabar comprometendo a eficiência do atendimento prestado pelo PROCON, apesar de seu papel fundamental na proteção dos direitos dos consumidores.

A expansão de práticas de mediação e conciliação também funciona como ferramenta eficaz para resolver litígios de consumo de maneira mais ágil, acessível e justa. Além de garantir uma negociação direta entre consumidores e empresas, a mediação e a conciliação podem contribuir para uma solução mais equilibrada, sem a necessidade de decisões judiciais complexas, o que facilita a compreensão das partes envolvidas.

A maior transparência nos procedimentos judiciais também constitui um papel essencial para garantir o acesso à informação e à equidade entre as partes da relação de consumo. As partes envolvidas no litígio têm o direito de ser informadas de maneira clara e acessível sobre o andamento do processo, as decisões tomadas e os motivos que levaram a essas decisões, tendo em vista a importância da plena compreensão do que está sendo decidido em nome das partes. A criação de plataformas digitais pode facilitar o acesso para que os consumidores acompanhem o andamento do processo de forma simples e clara, com explicações objetivas sobre as decisões e seus efeitos.

Garantir informações claras e acessíveis nas relações de consumo é essencial para a efetivação dos direitos dos indivíduos, com um impacto positivo para toda a sociedade. Considerando o avanço tecnológico e a facilidade de acesso à aquisição de produtos e serviços por parte dos consumidores, a simplificação da linguagem jurídica em cláusulas e documentos que obrigam as partes deve seguir um modelo mais eficaz, voltado para o entendimento de consumidores vulneráveis. A educação jurídica para o consumidor é essencial para o

entendimento de seus direitos e para a defesa desses direitos no âmbito judicial, além de aumentar a conscientização sobre as leis de proteção ao consumidor.

A simplificação da linguagem jurídica é essencial para promover maior clareza e equidade nas decisões judiciais e nas relações de consumo. A adoção de práticas mais inclusivas deve considerar as condições sociais das partes envolvidas e a promoção da mediação e conciliação, para não sobrecarregar o judiciário. Essas propostas não apenas visam ao acesso à justiça, mas também à construção de um sistema jurídico mais justo, claro e sensível às necessidades reais da população, com especial atenção aos consumidores vulneráveis.

## 6 CONCLUSÃO

A conclusão deste trabalho reúne uma análise abrangente sobre a vulnerabilidade do consumidor em face da complexidade da linguagem jurídica, destacando a importância de uma comunicação clara e acessível nas relações de consumo. Ao longo dos capítulos, foram discutidos os desafios que a linguagem técnica impõe aos consumidores, especialmente aqueles em situações de vulnerabilidade, e como essa barreira pode comprometer o exercício efetivo de seus direitos. A pesquisa também enfatizou a necessidade de simplificação da linguagem jurídica, tanto em contratos de adesão quanto nas decisões judiciais, para garantir que todos os cidadãos possam compreender plenamente as normas que regem suas interações comerciais.

A adoção de uma linguagem inclusiva é fundamental para promover a equidade nas relações de consumo. A falta de clareza e a utilização de jargões técnicos não apenas dificultam a compreensão, mas também perpetuam a exclusão social, especialmente entre grupos vulneráveis. É imperativo que as instituições jurídicas, empresas e órgãos de defesa do consumidor reconheçam a importância de uma comunicação acessível, que respeite a diversidade de conhecimentos e experiências dos cidadãos. Essa inclusão não apenas fortalece a confiança nas instituições, mas também empodera os consumidores a tomarem decisões informadas e conscientes.

Para o futuro, é essencial que haja um compromisso coletivo em direção à democratização da linguagem jurídica. Isso inclui a implementação de práticas de simplificação em todos os níveis, desde a elaboração de contratos até a redação de sentenças e decisões judiciais. A formação de profissionais do direito deve incorporar a importância da comunicação acessível, e as instituições devem promover campanhas educativas que esclareçam os direitos dos consumidores. Além disso, a utilização de tecnologias digitais pode ser uma aliada poderosa na disseminação de informações claras e acessíveis, permitindo que todos os cidadãos, independentemente de seu nível de escolaridade ou condição socioeconômica, tenham acesso à justiça e aos seus direitos.

Em suma, a promoção de uma linguagem inclusiva e acessível nas relações de consumo é um passo crucial para garantir a equidade e a justiça social. A construção de um sistema jurídico mais claro e sensível às necessidades da população não é apenas uma responsabilidade das instituições, mas um compromisso de toda a sociedade. A transformação da linguagem jurídica em um instrumento de empoderamento pode contribuir significativamente para a construção de um futuro mais justo e igualitário para todos os consumidores.

## 7 REFERÊNCIAS

- ANJOS, Mariana da Fonseca; CARDOSO, Marta Rezende. **Da exclusão social ao desalento: um olhar “decolonial”**. *Ágora (Rio J.)*, v. 26, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1590/1809-4414-2023-015>
- ANDRADE, Tadeu Luciano Siqueira. **A vulnerabilidade comunicativa nas relações jurídico-consumeristas: um Direito Fundamental**. 2013.
- ALMEIDA, Fernanda Dias Menezes de. **Competências na Constituição de 1988**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013. xiv, 154 p. ISBN 9788522480685.
- ASSUNÇÃO, Bruno Barros de. **Ainda sobre a simplificação da linguagem jurídica e o fim do 'juridiquês'** *Conjur*, 01 jul. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-jul-01/ainda-sobre-a-necessidade-de-simplificacao-da-linguagem-juridica-e-o-fim-do-juridiques/>. Acesso em: 3 mar. 2025.
- BHATIA, V. K. *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*. London/New York: Longman, 1993.
- BOBBIO, Norberto. **Teoria do Ordenamento Jurídico**. São Paulo: Editora Campus, 1992.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 02 fev. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, 12 set. 1990.
- BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle. **Lei de Acesso à Informação (LAI): Apresentação**. 2. ed. revista, atualizada e ampliada. Brasília, 2016.
- CAMINHA, Unie; LIMA, Juliana Cardoso. **Contrato incompleto: uma perspectiva entre direito e economia para contratos de longo termo**. *Revista de Direito GV*, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 7-24, jun. 2014.
- CAVALCANTE, Anna Yres. A linguagem como mecanismo de exclusão social no Brasil. *Jornal A Praça*, 08 out. 2022. Disponível em: <https://www.jornalapraca.com.br/a-linguagem-como-mecanismo-de-exclusao-social-no-brasil/>. Acesso em: 16 fev 2024
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CAPELOTTI, João Paulo; CHAGAS, Viktor. **O meme do Homem-Aranha no despacho e o uso do humor pelo Judiciário**. *Consultor Jurídico*, 12 fev. 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-fev-12/o-meme-do-homem-aranha-no-despacho-e-o-uso-do-humor-pelo-judiciario/>. Acesso em: 20 fev. 2025

CARAPINHA, Conceição. **A linguagem jurídica: contributos para uma caracterização dos códigos legais.** Redis: Revista de Estudos do Discurso, n. 7, 2018. DOI: [10.21747/21833958/red7a4](https://doi.org/10.21747/21833958/red7a4).

CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Direito do Consumidor.** São Paulo: Editora Atlas, 2018.

CHAFFEY, Dave; ELLIS-CHADWICK, Fionna. **Digital marketing: strategy, implementation and practice.** 7. ed. Harlow: Pearson, 2021.

CHOULIARAKI, Lilie & FAIRCLOUGH, Norman. **Discourse and Late Modernity. Rethinking Critical Discourse Analysis.** Edinburgh: Edinburgh University Press, 1999.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Ouvidoria 10 Anos: Lentidão da Justiça Ainda é o Motivo de Maior Reclamação.** Post publicado em 29 de setembro de 2020. Categoria do post: Notícias CNJ / Agência CNJ de Notícias. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Estudos apresentam dados sobre eficiência do uso de mediação e conciliação na Justiça.** Agência CNJ de Notícias, 9 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/estudos-apresentam-dados-sobre-eficiencia-do-uso-mediacao-e-conciliacao-na-justica-brasileira/>. Acesso em: 02 fev. 2024

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** 32. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Atlas, 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do direito.** 20. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Parte Especial.** São Paulo: Saraiva, 2017.

EILBERG, Ilana Finkielsztejn. **O direito fundamental à educação e as relações de consumo.** 2010. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10923/2341>. Acesso em: 9 mar. 2025.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social.** Trad. (coord.) Isabel Magalhães. Brasília: Editora da UnB, 2001.

FERRAJOLI, Luigi. **Direito e Razão: Teoria do Garantismo Penal.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

FERRAZ JR., Tércio Sampaio. **Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação.** 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

GICO JR., Ivo Teixeira. **A Tragédia do Judiciário / The Tragedy of Judiciary.** RDA – Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 267, p. 163-198, set./dez. 2014

GRICE, H. Paul. **Logic and Conversation**. In: Studies in the Way of Words. Cambridge: Harvard University Press, 1989.

JAKOBSON, Roman. **Linguística. Poética. Cinema**. Tradução Haroldo de Campos et alii. Editora Perspectiva. São Paulo. 1970.

JERÔNIMO, Eugênio. **A Linguagem Simples na Justiça do Trabalho: A linguagem da justiça sem pantim nem arroteio**. Capa de J. Borges. Recife: Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, 2024. Disponível em: [https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cordel\\_layout\\_03.pdf](https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cordel_layout_03.pdf). Acesso em: 15 jan. 2025.

JUSBRASIL. **A Responsabilidade Civil pela Morosidade do Judiciário**. JusBrasil, 3 de dezembro de 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/a-responsabilidade-civil-pela-morosidade-do-judiciario/411921195>.

KELSEN, Hans. **Teoria Pura do Direito**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2016.

LEMOS, Douglas Rocha. **A Teoria Tridimensional do Direito: Miguel Reale**. JusBrasil, 11 dez. 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-teoria-tridimensional-do-direito/413847065>. Acesso em: 18 dez. 2024.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. **Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor**. Revista Brasileira de Direito do Consumidor, v. 11, n. 3, 2022. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rbdc/article/view/171181>. Acesso em: 01 fev. 2025.

MATOS, Marcos Paulo Santa Rosa. **Simplificação da linguagem jurídica e a falácia do espantalho**. Consultor Jurídico, 20 mar. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mar-20/simplificacao-da-linguagem-juridica-e-a-falacia-do-espantalho/>. Acesso em: 05 fev. 2025.

MATOS, Marcos Paulo Santa Rosa. **A linguagem compreensível como requisito e imperativo do acesso à justiça: algumas considerações a partir da cooperação jurídica e das experiências jurídicas internacionais**. Revista de Direito Brasileira, Florianópolis, v. 30, n. 11, p. 166-191, set./dez. 2021.

MATSUMURA, Sandra. **Exclusão idiomática: a exclusão social no âmbito das diversidades linguísticas**. Segunda edição. 2007. ISSN 1983-2575.

MEDEIROS, Bonnie Vilas Boas Slaviero de. **O Acesso à Justiça a Linguagem Jurídica no Judiciário**. In: Democratização da linguagem e acesso à justiça. Organizadora Olívia Rocha Freitas; Beatriz Diniz Canedo ... [et al]. Brasília: Instituto Brasileiro de Ensino Desenvolvimento e Pesquisa, 2022. p. 69-81.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2019a. p. 55 e ss.

MIRAGEM, Bruno. **Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 28, n. 125, p. 17–62, set./out. 2019b.

\_\_\_\_\_. **Princípio da vulnerabilidade**: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; DIAS, Lucia Ancona Lopez de Magalhães (org.). Sociedade de consumo, proteção do consumidor e desenvolvimento: comemoração dos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: GEN: Forense, 2020. No prelo.

PENA, T. M. G. **A simplificação da linguagem jurídica como fator de democratização do direito e inclusão social**. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 24. Região, Campo Grande, MS, n. 5, p. 109-129, 2020.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. **A desjudicialização favorece a proteção do consumidor?** Consultor Jurídico, 17 jan. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jan-17/garantias-consumo-desjudicializacao-favorece-protacao-consumidor/>. Acesso em: 12 nov. 2024.

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

SAES, Wandimara Pereira dos Santos. **A justiciabilidade dos direitos sociais no Brasil: abordagem analítica, empírica e normativa**. 2008. 341f. Dissertação (Mestrado em Direito do Estado) –Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp064692.pdf>. Acesso: 2 nov. 2024

SANTOS, Juliana Zanuzzo dos. **O que se entende por teoria da vulnerabilidade?** Publicado por Luiz Flávio Gomes. JusBrasil, 8 jul. 2011. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/413847065/o-que-se-entende-por-teoria-da-vulnerabilidade>. Acesso em: 05 fev. 2025.

SOUSA, Karen Valesca Novaes de; SANTOS, Tauana Alves dos. **Solucionando conflitos fora dos tribunais**: A eficácia da mediação e conciliação. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 10, n. 11, 2022. DOI: 10.51891/rease.v10i11.16747.

TEIXEIRA, Juçara Moreira; ASSUNÇÃO, Antônio Luiz. **Entradas lexicais como forma de representação e persuasão no discurso publicitário**. Anais do SILEL, v. 1, Uberlândia: EDUFU, 2009.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; RODRIGUES, Luiz. **Pequeno ensaio sobre a função da linguagem e o fenômeno jurídico**. Revista Jurídica Consulex, Ano XI, n. 240, 15 jan. 2007.

WITTGENSTEIN, L. **Tractatus Logico-Philosophicus**. Tradução e apres. José A. Giannotti. São Paulo: Cia Editora Nacional/Edit. Da Universidade de São Paulo, 1968.