



7

A VULNERABILIDADE LINGUÍSTICA NAS RELAÇÕES JURÍDICO- CONSUMERISTAS: COROLÁRIO DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

(THE LINGUISTIC VULNERABILITY IN LEGAL-
CONSUMERIST RELATIONS: A COROLLARY OF
THE PRINCIPLE OF THE DIGNITY OF
THE HUMAN PERSON)

Tadeu Luciano Siqueira Andrade¹

RESUMO

A linguagem jurídica em algumas situações funciona como um bloqueio para cidadão aos seus direitos. Este trabalho analisa a linguagem nas relações de consumo, pautadas pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo como princípio mor a vulnerabilidade do consumidor. Considerando que, segundo a doutrina, há diferentes tipos de vulnerabilidade nas relações consumeristas definidas pelos doutrinadores, a pesquisa descreve as diversas espécies de vulnerabilidade, considerando, sobretudo, a vulnerabilidade linguística, investigando

¹ Professor da Universidade do Estado da Bahia – Curso de Direito – *Campus* Jacobina (BA), licenciado em Letras. Bacharel em Direito. Especialista nas seguintes áreas: Português Jurídico, Diversidade Linguística e Direito do Consumidor. Mestre em Linguística, aluno do Programa de Pós-graduação em Linguística (doutorado) da Universidade de Brasília. A temática de suas pesquisas consiste na relação entre a linguagem e o Direito.

também se o desconhecimento de determinados termos técnico-jurídicos por parte do consumidor constitui uma vulnerabilidade linguística, implicando, portanto, a defesa de seus direitos como cidadão comum. Integramos na pesquisa os pressupostos teórico-metodológicos e os fundamentos de duas ciências: A linguística, que considera a linguagem vinculada a um contexto macro em que estão inter-relacionados os aspectos discursivo, semântico e pragmático da linguagem a partir dos usos em situações comunicativas distintas, e o Direito, por ser a ciência que se fundamenta na regulamentação das relações sociais, tendo o homem como destinatário final das normas.

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

ABSTRACT

Legal language in some situations works as a block for citizens to their rights. This paper analyzes the language in consumer relations, oriented on the Consumer Protection Code, based on the principle of consumer vulnerability. Considering that according to the doctrine, there are different types of vulnerability in the consumer relations defined by the indoctrinators the research describes the various species of vulnerability considering, above all, linguistic vulnerability, also investigating if the lack of knowledge of certain technical-legal terms by the consumer constitutes a linguistic vulnerability, implying, therefore, the defense of their rights as a common citizen. We integrate in the research the theoretical-methodological assumptions and the foundations of two sciences: the linguistics which considers language linked to a macro context in which the discursive, semantic and pragmatic aspects of language are interrelated from the uses in different communicative situations, and Law because it is the science that is based on the regulation of social relations, having man as the final recipient of the rules.

Keywords: Vulnerability. Principle. Consumer. Language. Law.

SUMÁRIO: Introdução; 1. Os princípios da linguagem; 1.1. Linguagem: bloqueio ou acesso à Justiça?; 2. o *Código de Defesa do Consumidor* no Brasil: Aspectos Histórico-Jurídicos; 3. A vulnerabilidade no CDC: Uma inter-relação com a Isonomia e a Dignidade da Pessoa Humana, 3.1. A Dignidade da Pessoa Humana; 3.2. Vulnerabilidade: chegando ao ponto de partida do CDC; 3.3. Vulnerabilidade Linguística; 4. A linguística e o estudo social da língua; 5. A linguagem jurídica e o acesso à justiça, 5.1. Língua não é sinônimo de opressão; 5.2. Linguagem: o direito a ter direito; Conclusão; Referências.

INTRODUÇÃO

O Direito, como qualquer ciência, tem suas especificidades no que se refere à linguagem. Às vezes, o direito pleiteado por um cidadão comum que desconhece a terminologia jurídica torna-se incompreensível. Dessa forma, o acesso à justiça passa a ser um obstáculo. Um cidadão, desprezado de conhecimento, normalmente desconhece seus direitos, não sabe quando são violados e como tutelá-los, mas, dependendo do grau de complexidade do assunto em um conflito jurídico, o cidadão comum pode saber os direitos que tem e como defendê-los no âmbito jurisdicional. O mundo jurídico está se tornando vez mais complexo, considerando as transformações sociopolíticas, econômico-culturais. Quanto maior o nível socioeducacional do cidadão, maior a possibilidade do conhecimento e defesa de seus direitos, seja com a contratação de um advogado, seja pelo próprio conhecimento. Nesse contexto, devem-se incluir os indigentes, os deserdados do mundo, os párias da sociedade, que vivem relegados ao esquecimento e à miséria absoluta, não sabem de onde vieram, onde estão e para onde vão, expressa Paulo Carneiro, “não têm condições sequer de ser partes – os ‘não partes’ são pessoas absolutamente marginalizadas da sociedade, porque não sabem nem mesmo os direitos de que dispõem ou de como exercê-los; constituem o grande contingente de nosso país”.²

Para se comprovar esse quadro, basta assistir a audiências nos Juizados de Defesa do Consumidor, onde muitos cidadãos vão ao Judiciário, sequer sabem o que dizer e como dizer. À guisa de exemplo,

² CARNEIRO, 2000, p. 58.

relembro cenas a que assisti dessa natureza no estágio supervisionado do Curso de Direito, quando vi um advogado dizer a um vendedor de picolé que cabia a ele (vendedor) ônus da prova. Em seguida, disse uma máxima em Latim: *Allegare nihil, et allegatum non probare paria sunt*, que poderia ser dita em palavras que estavam no léxico do cidadão comum: *Alegar e não provar é mesmo que não alegar.*

Assim, o desconhecimento da informação está vinculado à condição socioeconômica do indivíduo e ainda à falta de compromisso ético-profissional do advogado, pois, conforme dispõe o artigo 133, da Constituição Federal de 1988 (CF/1988), o “advogado é indispensável à administração da justiça [...]”

Nesse contexto, constata-se quanto menor o nível socioeconômico das pessoas, mais baixo o seu *status* e menor o nível de informação.

Diante do exposto, a temática elucidada neste artigo trata do acesso à Justiça como base para a construção de um Estado Democrático de Direito, o respeito às diferenças sociolinguísticas de cada cidadão.

Considerando que o cidadão comum, por não conhecer termos específicos do léxico jurídico e ainda outras expressões linguísticas que podem estar presentes nas relações de consumo, vislumbra-se que, além das diversas vulnerabilidades elencadas pela doutrina consumerista, apresenta um tipo de vulnerabilidade pouco ou não explorada no ordenamento jurídico brasileiro. Trata-se da vulnerabilidade linguística, seja nas relações de consumo no que se refere ao um bem/serviço contratado/prestado ou nas relações jurídicas de consumo tuteladas pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – *Código de Defesa do Consumidor* (CDC). A problemática deste trabalho consiste na análise da vulnerabilidade linguística do consumidor, visando ao reconhecimento dessa vulnerabilidade nas relações de consumo, princípio maior do CDC, inserindo-a na Política Nacional de Relações de Consumo.

O termo *cidadão comum* será usado neste artigo com referência ao homem que, por não está inserido no mundo jurídico, desconhece os termos do léxico do Direito e os aspectos de que o Magistrado dispõe para prestar a tutela jurisdicional.

O problema da informação está associado ao princípio democrático, pois aquele que não está informado dos seus direitos não tem



condições de exercê-los. Salienta-se que a informação está vinculada à linguagem.

Pretende-se neste artigo uma correlação entre o Direito e a Linguística, com os pressupostos teórico-metodológicos da Jurislinguística, parte da Linguística que estuda a Linguagem no/do Direito, desenvolvida nos últimos anos, apresenta uma estrutura binária: O estudo semântico das palavras e estruturas empregadas pelo Direito, haja vista os sentidos que esses enunciados apresentam no contexto jurídico e a ação do Direito sobre a linguagem como ação e interação.

Segundo Dias e Silva,³ a jurislinguística se aproxima da sociolinguística e da socioterminologia e se desenvolveu mais nos países onde o enfrentamento de línguas e sistemas jurídicos provocam obstáculos na compreensão e interpretação dos fatos jurídicos. Às vezes, na relação jurídica, estão presentes duas línguas díspares, a linguagem dos profissionais do Direito e a do cidadão comum.

Nas relações consumeristas, a linguagem é imprescindível à informação, à interação, ao conhecimento e à defesa de direitos. Nesse contexto, há a interação de duas ciências, a Linguística e o Direito. A primeira considerada como a ciência da linguagem humana em todos os seus aspectos; a segunda definida, entre diversos os conceitos, como um sistema de normas de condutas criadas e impostas pelas instituições, visando a regular as relações sociais. “O Direito surge com o homem, como expressão de um fenômeno social. Mas sua essência consiste em palavras sem palavras não é nada”.⁴

Este artigo tem como objetivo geral analisar, a partir da situação vivida pelo autor nas audiências do Juizado de Defesa do Consumidor da Cidade de Salvador (BA), a relação entre a linguagem e o Direito, tendo como base a interação das partes da relação processual e considerando a vulnerabilidade, princípio norteador do Direito do Consumidor brasileiro.

Adotarmos os pressupostos da metodologia etnográfica, recorrendo à análise de doutrinas, processos, legislação e outras fontes.

³ DIAS E SILVA, 2010, p. 57-58.

⁴ ROBLES, 2004, p. 48.

Para alcançar o objetivo macro, delineamos três objetivos mais específicos: (i) observar a situação jurídica à luz dos princípios adotados pelo CDC; (ii) observar se os termos usados na relação processual eram de fácil compreensão para o consumidor; (iii) compreender o aspecto semântico dos termos vulnerabilidade e hipossuficiência na relação de consumo. Servirá como aporte teórico o método descritivo e dedutivo para a análise do problema, consubstanciado nos doutrinadores que tratam do Direito consumerista. Trata-se, portanto, de uma pesquisa descritiva. Tendo em vista que o problema de uma pesquisa é uma questão não resolvida, algo para o qual se vai buscar resposta(s), objetivamos responder às perguntas:

- a) Há realmente uma vulnerabilidade linguística na relação de consumo?
- b) O conhecimento do cidadão é a porta de entrada para o acesso à Justiça?

Pretendemos demonstrar que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo é essencial à efetividade da política do CDC e proporciona os desafios do direito do consumidor na sociedade moderna e auxilia no acesso à Justiça pela linguagem.

1. OS PRINCÍPIOS DA LINGUAGEM

O homem, ao se comunicar, transmite seus sentimentos e interage no contexto social onde se encontra por meio da linguagem. Dessa forma, a linguagem foi concebida no percurso da história da humanidade de diferentes formas. Segundo Kock⁵, há três princípios que fundamentam o uso da linguagem:

- a) O princípio da apresentação: linguagem é “espelho” do mundo e do pensamento;
- b) O Princípio de instrumento: a linguagem é “ferramenta” de comunicação;
- c) O princípio da forma “lugar” de ação ou interação.

⁵ KOCK, 2005.

A língua é um código, é o meio pelo qual a mensagem se expressa. A linguagem é uma atividade humana, por intermédio dela, o homem interage, expressa seus pensamentos e se comunica. Nesse contexto, a linguagem é vista como atividade e forma de ação. Sendo a linguagem o lugar de interação, possibilita aos membros de uma sociedade a prática de diversos tipos de atos, exige dos falantes noções e/ou comportamentos, influencia na argumentação, entre outros aspectos.

Vivemos em uma sociedade plural, em que a linguagem apresenta uma diversidade de usos para se ajustar aos diferentes contextos discursivos, considerando os falantes, a relação entre os fatos e as circunstâncias da enunciação. A condição *sine qua non*, para existir a comunicação e interação entre os falantes, é o entendimento da mensagem. Dessa forma, a linguagem não pode ser vista como um bloqueio às relações sociais, sobretudo, quando se trata de defesa de interesses e direitos.

1.1 Linguagem: bloqueio ou acesso à Justiça?

Em algumas circunstâncias, para o cidadão comum, a linguagem é um bloqueio de acesso à justiça. Os advogados, ao dirigirem-se à pessoa que está defendendo, falam como se estivessem em um Tribunal, dialogando com os doutores da Lei, Desembargadores, Ministros, etc. Sabemos que a linguagem jurídica, como de qualquer ciência humana, tem suas peculiaridades que a definem como a linguagem de uma determinada profissão, mas essas peculiaridades devem ser mitigadas quando se trata da interação entre o Operador do Direito e o cidadão comum.

Para Foucault⁶, “ninguém entrará na ordem do discurso se não satisfazer a certas exigências ou se não for, de início, qualificado para fazê-lo (*sic*)”. Por isso, nem todos os contextos discursivos são acessíveis, seja pela estrutura linguística ou pela própria estrutura jurídico-social, pois, conforme defende Neiva⁷, “o povo ainda vê o Judiciário como retrato da morosidade, extremamente formal e burocrático”.

⁶ FOUCAULT, 1996, p. 37.

⁷ NEIVA, 2006.

Por ser o Direito um fenômeno sociocultural que se manifesta pela língua, seu processo de conceitualização não é uma atividade individual isolada. É fruto de uma construção afetada pelo uso da língua no contexto real de interação⁸. Na verdade, são palavras e enunciados que conferem a existência ao Direito. As palavras do poder constituído manifestam o Direito. Quando, por exemplo, o juiz, em um processo, emprega a forma verbal imperativa, *cite-se*, reúne, em uma só palavra, quatro comandos: a determinação de que a Petição Inicial contempla os requisitos formais e processuais; a existência de uma demanda contra alguém; chamamento desse alguém para compor a relação processual e ainda lhe oportunizando o direito de defesa e do contraditório.

Um texto pode ser compreendido por um leitor, mas pode não ser por outro, devido às especificidades na forma ou no conteúdo. Por exemplo, se um advogado disser ao um cidadão comum que um determinado produto apresenta um *vício aparente* ou *oculto*, certamente, esse cidadão não saberá que a palavra *vício*, na relação de consumo, significa aqueles defeitos que tornam o produto/serviço impróprio ou inapto ao consumo destinado.

Outro exemplo no aspecto da linguagem jurídica: na audiência, se o operador do Direito disser ao consumidor que seu direito foi vencido pela decadência ou prescrição.

Na linguagem do cidadão comum, a palavra *decadência* é o ato de decair; fim; declínio, enfraquecimento, abatimento, empobrecimento, a *prescrição* é ato de normatizar, prescrever, determinar.

Na ciência jurídica, ambos os institutos têm como fundamento a desídia no lapso temporal, pertencem ao mesmo campo semântico, mas apresentam sentidos e implicações diversas na seara do Direito.

A decadência requer um direito em potência, a prescrição pressupõe um direito já exercido pelo titular. Por isso, o CDC distingui os dois institutos: no *artigo* 26, trata da decadência; no 27, elucida a prescrição. Em síntese, a prescrição atinge a ação, por via oblíqua, causa o desaparecimento do direito por ela tutelado. A decadência atinge o direito e extingue a ação.

⁸ MACIEL, 2001, p. 45-53.

Diante da situação, concluímos que o cidadão comum não será capaz de entender as diferenças acima, tendo em vista que essas palavras não fazem parte de seu cotidiano. Define Robles:

Todos podem realizar uma leitura simples e superficial de muitos textos jurídicos, pois normalmente as normas jurídicas são compreensíveis para o cidadão medianamente culto. Mas uma leitura profunda que não se limite ao verniz daquilo que aparece, mas que penetre no mundo conceitual e interpretativo do Direito, só é acessível aos juristas, isto é, aos profissionais do Direito.⁹

A linguagem, permeada de termos rebuscados desnecessários à situação comunicativa e de difícil compreensão, constitui a manutenção de um direito não positivado para os homens em geral, mas, sobretudo, uma ciência que se explica por suas normas e não pelas transformações socioculturais. O Direito não poderá produzir seu objeto numa dimensão exterior à linguagem. Deve construí-lo sobre dados expressos pela mesma linguagem. Para que a comunicação se torne eficiente, a linguagem deve estar ao alcance das partes, haja vista a lide geralmente ser composta por cidadãos leigos em matéria jurídica.

O acesso à justiça deve ser visto como um direito fundamental. Esse acesso dar-se-á com o respeito ao padrão linguístico do cidadão que não domina a terminologia jurídica. Por essa razão, o profissional do Direito deve propiciar meios de o cidadão conhecer os seus direitos linguísticos. Como um homem do meio rural, não tendo acesso ao conhecimento jurídico-contratual poderá, por exemplo, compreender os termos de um contrato de empréstimo agrícola?

O artigo 46 do CDC preconiza:

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

⁹ ROBLES, op. cit., p. 53.

Fundamentando nesse dispositivo, argumenta Nelson Nery Júnior:

Deve-se evitar, tanto quanto possível, a utilização de termos linguísticos muito elevados, expressões técnicas não usuais e palavras em outros idiomas. Os termos técnicos de conhecimento do homem médio leigo, as palavras estrangeiras que já estejam no domínio popular do homem mediano podem, em tese, ser empregadas na redação de um contrato de consumo, atendidas as peculiaridades do caso concreto, bem como do universo da massa a ser atingida como aderente no contrato de adesão. Se este tem como alvo pessoas de baixa renda e analfabetas em sua maioria, por exemplo, palavras difíceis, termos técnicos e palavras estrangeiras não deverão, por cautela, ser utilizadas no formulário. Não basta o emprego de termos comuns, a não utilização de termos técnicos e palavras estrangeiras para que seja alcançado o objetivo da norma sob comentário. É preciso que também o sentido das cláusulas seja claro e de fácil compreensão. Do contrário, não haverá exigibilidade do comando emergente dessa cláusula, desonerando-se da obrigação o consumidor. A avaliação da efetiva compreensão da cláusula pelo consumidor depende do caso concreto. Sendo o consumidor pessoa de nível universitário, normalmente terá maior facilidade de entendimento do conteúdo de determinada cláusula contratual do que o consumidor com instrução primária sem domínio razoável da língua portuguesa.¹⁰

O desconhecimento da linguagem jurídica oportuniza uma fragilização do consumidor, que, sem o domínio da linguagem técnica da relação jurídico-consumerista, fica à margem do contexto discursivo, encontrará dificuldades na interação e defesa e conhecimento de seus direitos. Nesse sentido, a linguagem jurídica bloqueia o acesso do cidadão à justiça e aos seus direitos. O consumidor, não interagindo com a linguagem jurídica, não compreenderá os efeitos da relação de consumo. Assim, a linguagem é uma forma de opressão ou sujeição é o arame farpado mais poderoso para se garantir o poder.¹¹

¹⁰ NERY JÚNIOR, 2007, p. 554-555.

¹¹ GNERRE, 1998, p.45.

2. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL: ASPECTOS HISTÓRICO-JURÍDICOS

Com a evolução das relações de consumo no Brasil, tornou-se necessária elaboração de normas que estivessem em sintonia com uma sociedade de massas que surgiu no século XXI. Atendendo aos ditames da Constituição Federal de 1988 no artigo 5º, XXXII: “O Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor”, foi instituído pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa e Proteção do Consumidor, ou simplesmente CDC.

Falar em mudanças político-econômico-sociais no Brasil, após a CF/88, é sem dúvida, falar na redemocratização do país. Promulgada a Carta Magna, houve um fortalecimento nos anseios do povo, visando à regulamentação dos direitos sociais, pautados no princípio da dignidade da pessoa humana, esculpido no artigo 1º, III, da CF/88. Surgiram várias leis, assegurando os direitos individuais e coletivos previstos no texto constitucional, destaca-se o CDC. A história da luta pela defesa dos direitos do consumidor marca a redemocratização do Brasil.

A promulgação do CDC, em 1990, trouxe inovações importantes no mercado consumerista. Nos anos 90 e na primeira década do século XXI, as relações de consumo mudaram substancialmente no Brasil.

3. A VULNERABILIDADE NO CDC: UMA INTER-RELAÇÃO COM A ISONOMIA E A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Para chegar à vulnerabilidade, princípio base do CDC, é necessária uma análise de dois princípios constitucionais: a dignidade da pessoa humana (artigo I, inciso III) e o princípio da isonomia (*caput do artigo 5º*).

O inciso I do artigo 4º do CDC, preconiza que o consumidor é vulnerável. Para Rizatto Nunes¹², essa afirmação é uma primeira medida da isonomia.

¹² NUNES, 2013, p. 194.

Falar em igualdade do ponto de vista constitucional, embora pareça uma contradição, é imprescindível uma interpretação sistemática e adequada da fórmula aristotélica – a Justiça Equitativa: Dar tratamento igual aos iguais, desigual aos desiguais na medida dessa fragilidade. Rui Barbosa, reinterpretando a definição de igualdade, disse:

A regra da igualdade não consiste senão em quinhoar desigualmente aos desiguais, na medida em que se desigalam. Nesta desigualdade social, proporcionada à desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade... Tratar com desigualdade a iguais, ou os desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real.

A igualdade a que o dispositivo se refere é a isonomia formal, a aplicação equânime da lei para todos. A verdadeira isonomia não é tratar todos iguais, e sim a isonomia material, ou seja, tratar os iguais na sua igualdade e os desiguais na proporção de sua desigualdade. Por isso, privilegiar a parte mais vulnerável na relação é atingir a real desigualdade.

Da discriminação nasce esse princípio. O termo discriminação aqui não corresponde ao ato de segregação, exclusão social, mas ao ato de especificar, avaliar, haja vista os aspectos relevantes para a aplicação da justiça.

Considerar consumidor e fornecedor iguais nas relações consumeristas seria violar o princípio da isonomia na essência. Por exemplo, um consumidor, celebrando um contrato de plano de saúde, pode discutir as cláusulas contratuais de forma simétrica?

Estar-se-ia, assim, infringindo a igualdade formal e desigualdade material, uma vez que, naquela situação, o consumidor desconhece os termos técnico-jurídicos da relação contratual.

3.1. A Dignidade da Pessoa Humana

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, proclamada pela Organização das Nações Unidas de 1948, diz: “Artigo 1º: Todos os homens nascem livres e iguais em dignidade e direitos.”

Considerando esse dispositivo, concluímos que todos os homens são titulares dos direitos fundamentais.

A Constituição de 1988, [...], optando pelo pronome indefinido genérico, *todos*, usou a expressão “todos são iguais perante a lei”. O texto da ONU emprega a expressão *todos os homens*. Isso significa, portanto, que cada um e todos os homens devem ser considerados em sua condição de seres humanos, uma vez que nascem dotados de liberdade e igualdade em dignidade e direitos.¹³

É preciso enfatizar que a dignidade da pessoa humana integra o rol dos princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito e é o vetor para a identificação material dos direitos fundamentais. Essa dignidade somente será efetiva se for possível ao homem uma existência que propicie fruição de todos os direitos fundamentais. A dignidade da pessoa humana é um princípio construído pela história que consagra um valor, visando à proteção do homem contra tudo que lhe possa reduzir à condição de não ser humano.

O fato de ser pessoa humana já é pressuposto de possuir dignidade, a fonte de onde emanam todos os demais princípios da vida humana. Sem dignidade, não se fala em direitos humanos, em direitos sociais e na própria pessoa humana. O ponto inicial de todos os movimentos histórico-sociais foi o reconhecimento da dignidade da pessoa humana.

3.2. Vulnerabilidade: chegando ao ponto de partida do CDC

Uma lei protetiva só se justifica diante de uma relação de desigualdade. Se, nessa relação, houver alguém que detenha técnica e termos e alguém que os desconheça, não importa a sua condição socioeconômico-cultural, esse alguém está no estado vulnerável e necessita do reconhecimento dessa condição. Neste polo, encontramos que “basta ser consumidor para ser vulnerável”.¹⁴

Ponderam Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marins¹⁵: a vulnerabilidade não é um dado que necessita ser provado. É uma presunção legal adaptada àquele que se encontra como consumidor. Inexistem gradações no tocante ao reconhecimento da vulnera-

¹³ ROCHA, 2004, p. 17.

¹⁴ NUNES, 2012, p. 194.

¹⁵ ALVIM; ALVIM; MARINS, 2005, p. 45.

bilidade. Para Rizzatto Nunes¹⁶, a vulnerabilidade não se separa das relações de consumo, não admite prova em contrário, porque não se trata de mera presunção legal. Há vários tipos de vulnerabilidade, porém, o enfoque deste artigo é a vulnerabilidade linguística.

3.3. Vulnerabilidade Linguística

A vulnerabilidade do consumidor se fundamenta nos planos técnico e econômico, permeada também pelo jurídico-linguístico, porque, para o cidadão que desconhece a terminologia jurídica a justiça se torna inacessível.

Uma linguagem de difícil compreensão coloca o cidadão comum numa posição de desconhecimento frente a situações que dizem respeito ao seu cotidiano na medida em que o Direito é basicamente a regulamentação de situações fáticas.¹⁷

De um lado, o consumidor enfrenta o problema técnico-científico do produto/serviço posto no mercado; do outro, o problema da linguagem.

Não podemos negar que a prestação jurisdicional deva ser assegurada por um processo mediante uma linguagem clara, sem ambiguidade na interpretação.

Reconhecer que o consumidor é possuidor de uma vulnerabilidade linguística decorrente de problemas sociais é o passo para construir uma sociedade pautada na dignidade humana, pois na demanda geralmente existe uma parte leiga na matéria jurídica. Essa vulnerabilidade não é marcada apenas pelos termos técnicos que compõem um contrato ou as informações acerca de um produto, mas também pelo desconhecimento do cidadão dos termos específicos do léxico jurídico.

Nesse contexto, percebemos que o domínio da linguagem nas relações jurídicas de consumo é necessário, tendo em vista os desafios do Direito na contemporaneidade, sobretudo em uma sociedade marcada pelo avanço tecnológico onde as informações são processadas e inovadas a cada momento. Por exemplo, em um contrato de crédito,

¹⁶ NUNES, 2012.

¹⁷ PIRES, 2010, p. 26-27.

o consumidor desconhece tanto os termos técnicos da redação contratual como também a terminologia dos termos inerentes ao serviço/produto, como se pode dizer que a parte vulnerável linguisticamente conheceu os princípios contratuais?

Não estamos reduzindo uma audiência ou peça jurídica a um discurso vulgar, permeado de gírias ou calão. Ao contrário, defendemos uma linguagem acessível ao cidadão comum para que, em situações concretas, seu direito não se torne abstrato, e o acesso à Justiça dê-se, partindo do reconhecimento das peculiaridades sociolinguísticas e econômicas que o cidadão comum apresenta.

4. A LINGUÍSTICA E O ESTUDO SOCIAL DA LÍNGUA

A linguística é uma ciência social, estuda a língua em todos os seus aspectos, considerando os falantes nas relações sociais. Afirmar Calvet¹⁸: “as línguas não existem sem as pessoas que as falam, e a história de uma língua é a história de seus falantes.” Em uma comunidade de fala, a língua não é única em termos de usos, apresenta uma variação. Neste artigo, adotamos o conceito de comunidade de fala, expresso na *Declaração dos Direitos Linguísticos*, por guardar uma similitude com o conceito adotado pela Sociolinguística Loboviana:

Artigo 1º: entende por comunidade linguística toda a sociedade humana que, radicada historicamente num determinado espaço territorial, reconhecido ou não, se identifica como povo e desenvolveu uma língua comum como meio de comunicação natural e de coesão cultural entre os seus membros. A denominação língua própria de um território refere-se ao idioma da comunidade historicamente estabelecida neste espaço.

Para a sociolinguística, comunidade de fala não é um grupo de pessoas que fala exatamente igual, mas um grupo de pessoas que compartilha traços linguísticos que diferenciam seu grupo dos demais. As pessoas, ao se comunicarem, compartilham normas e atitudes nos usos linguísticos. Nessa interação, encontram-se fatores externos ao sistema linguístico (fatores sociais) e fatores internos à língua também chamados de linguísticos, porque decorre da própria língua.

¹⁸ CALVET, 2002, p. 12.

5. A LINGUAGEM JURÍDICA E O ACESSO À JUSTIÇA

O discurso jurídico pretende igualar todos perante a Lei em direitos e obrigações. Do ponto de vista linguístico, essa igualdade não ocorre. É comum sujeitos, com baixa escolaridade, serem marginalizados e excluídos das relações sociais. Por isso, não tem acesso aos bens culturais e consequentemente não exercem a cidadania.

Segundo Mellinkoff¹⁹, o Direito se manifesta graças à língua. São as palavras que emprega e os enunciados que produz que lhe conferem a existência. Desde os tempos remotos, sabemos que a palavra do chefe era lei respeitada por todos. No mundo contemporâneo, permanece essa visão. Em qualquer que seja o regime político, as palavras do poder constituído expressam o Direito como um fenômeno sociocultural, que depende do uso da língua, por isso, é fruto de uma construção afetada em pleno uso da língua em um contexto real.²⁰ Conforme sinaliza o artigo 3º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, “ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece”. Esse dispositivo está dissociado da realidade, haja vista a proliferação legislativa e o desconhecimento técnico-jurídico do texto da Lei por parte daquele que não está inserido no contexto jurídico. O cumprimento da lei está fundamentado no princípio de que todos os cidadãos são obrigados a conhecer a lei. Isso é uma contradição, pois a própria lei recorre a mecanismos que impedem seus destinatários de apreendê-la. Os termos da lei estão acessíveis a todos os cidadãos?

A linguagem jurídica encontra-se estruturada de tal maneira que inviabiliza a aquisição do conhecimento legal por qualquer sujeito que não pertença ao mundo jurídico. Segundo Pereira²¹, “há uma verdadeira dificuldade de compreensão dos termos jurídicos pela população geral, esta limitação concerne, também, às normas fundamentais de exercício da cidadania”.

¹⁹ MELLINKOFF, 1994, p. 9.

²⁰ MACIEL, 2001.

²¹ PEREIRA, 2001, p. 97.

5.1. Língua não é sinônimo de opressão

Apesar de haver na sociedade diversas formas linguísticas, uma forma não deve se sobrepor à outra. Assim, a forma padrão, por ter mais valor social, não pode ser vista como forma de preconceito e exclusão social em relação a não padrão. Vivemos em um Estado Democrático de Direito, em que a CF/88 (artigo 1º, III) elegeu a Dignidade da pessoa humana como um dos princípios fundamentais. Assim, a linguagem não deve ser um bloqueio à vida em sociedade ou um instrumento de poder. Não respeitar a língua do outro consiste em um equívoco linguístico, porque está se desconhecendo as diferentes formas de uso que a língua dispõe ao falante; um desrespeito humano, porque não respeita as peculiaridades do outro e um erro político, pois viola os direitos do outro.

Nas relações sociais, adota-se uma linguagem que, para muitos sujeitos, é uma forma de dominação que a classe opressora usa para dominar os oprimidos por intermédio do “falar difícil”, dificultando o acesso destes aos bens culturais e a cidadania. Nesse contexto, a língua não traduz uma forma de interagir, contestar e expressar-se. Enfim, a linguagem como uma forma de liberdade. Uma linguagem que espolia e exclui não é cumpre a sua função social.

5.2. Linguagem: o direito a ter direito

Sabemos que o Direito, como toda e qualquer ciência, tem sua linguagem específica, porém essa especificidade linguística não deve ser usada como forma de negar o acesso à justiça àqueles que desconhecem a técnica do discurso jurídico. No Direito, há uma técnica de moldar a linguagem e adaptá-la ao mundo jurídico, cuja compreensão está ao alcance daqueles que estão inseridos nos ambientes forenses. O discurso dos profissionais da área do Direito é composto por diversos gêneros textuais, como, por exemplo, pareceres, sentenças, petições, denúncias, acórdãos, recursos, apresenta um aspecto formal que impossibilita a compreensão por aqueles que não estão inseridos no contexto jurídico. O cidadão comum não será capaz de entender esse discurso, tendo em vista que a terminologia jurídica não faz parte de seu cotidiano. Ante o exposto, define Robles:

Todos podem realizar uma leitura simples e superficial de muitos textos jurídicos, pois normalmente as normas jurídicas são compreensíveis para o cidadão medianamente culto. Mas uma leitura profunda que não se limite ao verniz daquilo que aparece, mas que penetre no mundo conceitual e interpretativo do Direito, só é acessível aos juristas, isto é, aos profissionais do Direito.²²

Uma linguagem de difícil compreensão deixa o cidadão comum em uma condição de desconhecimento diante de situações que dizem respeito à sua vida diária, sobretudo, diante da lei. A vulnerabilidade linguística também está associada a fatores inerentes ao indivíduo, não constituindo um mero desconhecimento de termos, por exemplo, um idoso dirige-se a uma farmácia e diz que quer comprar um *cache-te* (comprimido), ou em um consultório médico quando o profissional emprega os termos técnicos e atuais da Medicina? O idoso será entendido? Ou um cidadão que desconhece os termos técnicos de uma receita médica, como ele compreenderá o uso da bula.

No que se refere à condição vulnerável do idoso, Barletta²³ defende que a absoluta clareza e o vocabulário usado pelo médico adequado ao nível intelectual e cultural do idoso. A informação composta por palavras compreensíveis e o tamanho da letra adequado à capacidade de leitura devem estar presentes na interação idoso/médico, pois um documento elaborado com vocabulário inadequado, de difícil compreensão constrange o idoso, tendo em vista sua dificuldade de acesso e entendimento.²⁴

Uma linguagem incompreensível, restrita ao meio acadêmico coloca o cidadão comum em uma relação de desigualdade. O consumidor é vulnerável na relação consumerista, não importa a espécie de vulnerabilidade. O importante é reconhecer que a vulnerabilidade está na gênese da elaboração do CDC.

Vivemos em um Estado Democrático de Direito que prima pela construção de uma sociedade livre, justa e fraterna e os ditames de uma sociedade fraterna iniciam-se nas relações linguísticas. Por isso, defendemos que a democracia tome como ponto de partida a linguagem.²⁵

²² ROBLES, 2004, p. 53.

²³ BARLETTA, 2010, p. 47-49.

²⁴ BARLETTA, 2010, p. 48-49.

²⁵ ANDRADE, 2015, p. 19.

CONCLUSÃO

O Direito é uma linguagem que deve estar a serviço do homem na sua existência. A linguagem precisa ser clara e objetiva. Assim, estaremos fazendo uma justiça equânime, democrática, plural e acessível a todos.

O acesso à Justiça deve, em primeiro plano, acontecer pela linguagem e compreensão da situação que está sendo tratada. Isso ocorrerá quando houver a interação entre sujeitos da demanda. Uma linguagem ambígua, polissêmica viola os princípios constitucionais do acesso à Justiça e da publicidade. A linguagem não deve ser um exercício de poder, uma violência simbólica apenas para mostrar erudição e autoridade. A finalidade do Direito é garantir a justiça e a segurança. Por isso, o Operador do Direito deve estar apto a encontrar um equilíbrio entre a justiça e a segurança.

Em algumas relações jurídicas, o consumidor apresenta uma vulnerabilidade linguística, que o coloca em uma relação de desigualdade em determinadas situações fáticas em que se discute o bem da vida.

Vivemos em um contexto de transformações históricas, políticas e culturais que tem como base a construção de uma sociedade livre, justa e fraterna, permeada pelos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, isonomia e outros. A construção dessa sociedade inicia-se nas relações linguísticas, em que o cidadão possa agir e interagir, expressando o seu pensamento.

O ordenamento jurídico deve fazer uma análise da vulnerabilidade à óptica da sociedade de informação e desinformação, considerando os impactos do mundo consumerista para o direito contemporâneo, diante da complexidade e da diversidade.

A linguagem jurídica deve cumprir seu papel e, como ferramenta de trabalho do profissional de Direito, tem uma função inerente à jurisdição. Por isso, defendemos uma linguagem acessível e clara. O jurista deve garantir o acesso à Justiça, com um discurso compreensível àqueles que, por força das condições de própria vida, não tiveram a educação formal.

O Brasil é um Estado Democrático de Direito, que consagrou a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o pluralismo como seus

fundamentos. Portanto, o acesso à justiça dar-se-á quando houver o respeito às diferenças culturais e econômicas, sociopolíticas, oportunizando, dessa forma, o acesso à democracia linguística.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Tadeu Luciano Siqueira. Reconhecimento da Vulnerabilidade Linguística do Consumidor: Forma de Acesso à Justiça. In: *Revista do Ministério Público / Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*, n. 62, out. /dez. 2016, p. 163-180.

ARRUDA, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marin. *Código do Consumidor Comentado*. São Paulo: Editora RT, 2005.

BARLETTA, Fabiana Rodrigues. *O Direito à Saúde da Pessoa Idosa*. Tese de Doutorado em Direito. Rio de Janeiro: PUC; Departamento de Direito, 2008.

BARBOSA, Rui. *Oração Aos Moços*. São Paulo: Martin Claret, 2003.

BENJAMIN, Antônio Herman V. MARQUES, Cláudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2010.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Saraiva, 2011.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2013.

CALVET, J.-L. *Sociolinguística: uma introdução crítica*. São Paulo: Parábola, 2002.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. *Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

CASEMIRO, Luciana e SAMPAIO, Nadja. Linha do tempo da Defesa do Consumidor Disponível em <http://oglobo.globo.com/infograficos/defesa-do-consumidor/linha-do-tempo> Acesso em: 1 dez. 2013.

DIAS, Graciele da Mata Massaretti; SILVA, Manoel Messias Alves da. TERMINOLOGIA E A LEXICOLOGIA Aspectos da terminologia jurídica. In: *Linguagem e Direito*. Organização: Virgínia Colares. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010.

FOUCAULT, M. *A ordem do discurso*. 3. Ed. Trad. L. F. de A. Sampaio. São Paulo: Edições Loyola, 1996.

GNERRE, Maurizio. *Linguagem, Escrita e Poder*. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

KOCH, Ingedore Villaça. *A Inter-ação pela Linguagem*. 12. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

MACIEL, Anna Maria Becker. A terminologia canadense na visão de uma pesquisadora brasileira. In LIMA, M. dos Santos. *Terminologia e ensino de segunda língua: Canadá e Brasil*. Porto Alegre: NEC/UFRGS/ABECAN, 2001, p. 45-53.

NEIVA, Gerivaldo Alves. A Sentença do Carpinteiro. Salvador: *Jornal Tribuna dos Magistrados*, ano 4, n. 15 – out./nov. 2006.

PIRES, Mozart Valadares. Simplificação da linguagem jurídica: questão técnica ou imperativo ético? *Revista Jurídica Consulex*, Brasília, v. 14, n. 332, p. 26-27, 15 nov. 2010.

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

NERY JÚNIOR, Nelson. *et. al. Código de Brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 554-555.

NUNES, Rizzatto. *Abusa quem pode; acata quem não tem alternativa*. Disponível em <http://www.migalhas.com.br/abcdocdc>. 17 maio 2012>>. Acesso em: 30 nov. 2013.

ROCHA, Carmem Lúcia Antunes. Vida Digna: Direito, Ética e Ciência. In: ROCHA, Carmem Lúcia Antunes (coord.). *O Direito à Vida Digna*. Belo Horizonte: Fórum, 2004, p. 17.

Recebido em 03/07/2018

Aprovado em 17/10/2018