Revista
Direitos Fundamentais
e Alteridade
ISSN 2595-0614

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 Andrade *

RESUMO

A linguagem jurídica, em algumas situações, funciona como um bloqueio para o 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 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.

Key words: Vulnerability. Principle. Consumer. Language. Law.

* Licenciado em Letras, Mestre em Letras, Bacharel em Direito, Especialista em Português Jurídico, Gramática e Linguística, Direito Penal e Processual Penal, discente do Programa de pós-graduação em Linguística (doutorado) – Universidade de Brasília. Professor da Universidade do Estado da Bahia. Contato: *tadeu.luciano@bol.com.br*

INTRODUÇÃO

O Direito, como qualquer ciência, tem suas especificidades no que se refere à linguagem. Às vezes, o direito pleiteado por um cidadão comum, desconhecendo a terminologia jurídica, seja no âmbito do Direito Material ou do Processual, torna-se incompreensível, e o acesso à justiça, dessa forma, difícil, porque o acesso à justiça tem sua gênese no plano informacional, ou seja, o ponto inicial de chegar às portas do Judiciário está na possibilidade de conhecer os direitos e, quando violados, saber quais mecanismos para exercê-los, porque o conhecimento dos direitos passa pela informação.

Esse problema varia conforme a situação sociocultural do povo e do contexto social. Um cidadão, desapercebido 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 cada vez mais complexo, considerando as transformações sociopolíticas, econômico-culturais.

Quanto maior o nível sócio-educacional 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, como 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". (CARNEIRO, 2000, p. 58).

Para se comprovar esse quadro, basta asssitir a audiências nos Juizados de Defesa do Consumidor, onde muitos cidadãos vão ao Judiciário, nem sequer sabem o que dizer e como dizer. À guisa de exemplo, relembro cenas dessa natureza que presenciei ainda no estágio supervisonado do Curso de Direito, quando vi um advogado dizer a um vendedor de picolé que cabia a ele o *ônus da prova*. Em seguida, disse em latim: *Allegare nihil, et allegatum non probare paria sunt*, traduzindo para o português: *Alegar e não provar o alegado importa nada 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 vincula-se ao acesso à Justiça como base para a construção de um Estado Democrático de Direito, para o respeito às diferenças linguísticas de cada cidadão.

Considerando que o cidadão comum, por não conhecer termos específicos do universo jurídico e, ainda, outros termos que podem estar presentes nas relações de consumo, vislumbra-se que, além das diversas vulnerabilidades elencadas pela doutrina consumerista, este cidadão 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 nº 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 não está inserido nas relações jurídico-processuais, que desconhece os termos do léxico jurídico 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, não está apto a desenvolver a cidadania e participar do processo democrático.

Pretende-se, neste artigo, uma correlação entre o Direito e a Linguística, com os pressupostos teórico-metodológicos da Jurislinguística, união do Direito e da Linguística, desenvolvida nos últimos anos, que 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. Nas relações consumeristas, a linguagem é imprescindível tanto no plano da interação como no conhecimento e defesa de direitos. Nesse contexto, há a interação de duas ciências importantes, a Linguística e o Direito. A primeira, considerada

como a ciência da linguagem humana em todos os seus aspectos, e a segunda, definida, entre diversos conceitos, como um sistema de normas de condutas criado e imposto 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" (ROBLES, 2004, p. 48).

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, considerando a vulnerabilidade, princípio norteador do Direito do Consumidor Brasileiro.

Para alcançar o objetivo macro, delinearam-se três objetivos mais específicos: (i) observar a situação jurídica, considerando os princípios adotados pelo CDC; (ii) observar se os termos usados pelas partes na relação processual eram de fácil compreensão para a parte vulnerável; (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. Considerando que o problema de pesquisa é uma questão não resolvida, algo para o qual se vai buscar resposta(s), objetiva-se responder às perguntas: (i) Há, realmente, uma vulnerabilidade linguística na relação de consumo? (ii) O conhecimento do cidadão é a porta de entrada para o acesso à Justiça?

Pretende-se 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 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 Kock (2005), 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.

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. É a linguagem 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. Por isso, a linguagem apresenta uma diversidade de usos, a fim de se ajustar aos contextos discursivos diversos, levando-se em conta 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 AO DIREITO?

Em algumas circunstâncias, para o cidadão comum, a linguagem é um bloqueio no acesso à justiça. Os advogados, ao dirigirem-se à pessoa que estão defendendo, falam como se estivessem em um Tribunal, dialogando com os doutores da Lei, desembargadores, ministros etc. Sabemos que a linguagem jurídica, como a 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 operador do Direito e o cidadão comum.

Para Foucault (1996, p. 37), "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 incompreensível, seja pela própria estrutura jurídico-social.

Por ser o Direito um fenômeno sócio-cultural que se manifesta através da 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 interação (cf. MACIEL, 2001, p. 45-53). Na verdade, são palavras e enunciados que lhe conferem a existência. 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, três comandos: a determinação de que a Inicial contempla os requisitos formais e processuais; a existência de uma demanda contra alguém; o chamamento desse alguém para compor a relação processual, oportunizando-lhe o direito de defesa e do contraditório.

Um texto pode ser compreendido por um leitor, mas 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 impróprios ou inaptos 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. Para o cidadão comum, segundo o léxico comum, a *decadência* é o ato de decair, fim, declínio, enfraquecimento, abatimento, empobrecimento; na 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 as duas realidades: 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; já a decadência atinge o direito e, por via oblíqua, extingue a ação.

Diante da situação, concluímos que o cidadão comum não será capaz de entender as diferenças acima, tendo em vista que essas palavras, na terminologia jurídica, não fazem parte de seu cotidiano. Define Robles (op.cit. p. 53):

> 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.

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 jurídica que se explica

por suas normas e não pelas transformações socioculturais. O Direito não poderá produzir seu objeto numa dimensão exterior à linguagem. Por isso, 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 consumidor que não domina a terminologia jurídica. O profissional do Direito deve propiciar meios de o cidadão comum conhecer os seus direitos linguísticos. Como um homem do meio rural, não tendo acesso ao conhecimento jurídico-contratual, poderá, numa relação simétrica, discutir, por exemplo, 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.

A respeito desse dispositivo, argumenta Nelson Nery Júnior,2007. p. 554-555:

> 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 elo 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.

O desconhecimento da linguagem jurídica oportuniza uma fragilização do consumidor, que, sem o domínio da linguagem específica da relação jurídico-consumerista, fica à margem do contexto discursivo, por isso encontrará dificuldades na interação, defesa e no 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 torna-se uma forma de opressão ou sujeição é o arame farpado mais poderoso para se garantir o poder. (cf. 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 a 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 nº 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 e o princípio da isonomia (*caput*. Artigo 5º).

O Inciso I, do Artigo 4º do CDC, preconiza que o consumidor é vulnerável. Para Rizatto Nunes (2013, p. 194), essa afirmação é uma primeira medida da isonomia.

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 desigualam. Nesta desigualdade social, proporcionada à desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade… Tratar com desigualdade a iguais, ou a 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, mas 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 sim, 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, exemplo: um consumidor, celebrando um contrato de plano de saúde, pode, juridicamente, discutir as cláusulas contratuais de forma simétrica?

Estar-se-ia, assim, infringindo a igualdade formal e a desigualdade material, porque, 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, em seu artigo 1º diz: “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 (ROCHA, 2004, p. 17).

É preciso enfatizar que a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental do Estado Democrático de Direito, 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 desiguais. Se, nessa relação, houver alguém que detenha a técnica, os fatos, os direitos e os termos, alguém que os desconhece, não importa a sua condição sócio-econômico-cultural, esse alguém está no estado vulnerável, necessita, pois, do reconhecimento dessa condição. Neste polo, encontra-se o consumidor, "basta ser consumidor para ser vulnerável". (cf. NUNES, 2012. p. 194)

Ponderam Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marins (2005, p. 45): 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 vulnerabilidade. Para Rizzatto Nunes (2012), 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 desta comunicação é a vulnerabilidade linguística.

Vulnerabilidade Linguística:

A vulnerabilidade do consumidor se fundamenta nos planos técnico e econômico, permeada, também, pelo jurídico-linguístico, porque, para o cidadão comum, desconhecendo a terminologia jurídica, a justiça se torna inacessível, e, dessa forma, a luta pela defesa de seus direitos. "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". (PIRES, 2010. p. 26-27).

De um lado, o consumidor enfrenta o problema técnico científico do produto/serviço posto no mercado; do outro, o problema da linguagem. A linguagem jurídica tem suas peculiaridades que se tornam um obstáculo ao cidadão comum, por exemplo: a postura de um advogado que, em uma audiência, usa palavras difíceis e termos técnicos dirigindo-se à cliente que nada entendia.

Não se pode negar que a prestação jurisdicional deve se dar 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 lide, 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, percebe-se que o conhecimento da linguagem, nas relações jurídicas de consumo, considerando os desafios da contemporaneidade do Direito em uma sociedade marcada pela informação ou desinformação, apresenta uma relevância, por exemplo: em um determinado contrato de crédito, 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 teve acessos aos princípios contratuais?

Não se está querendo reduzir uma audiência ou uma peça jurídica a um discurso vulgar, permeado de gírias ou calão. Ao contrário, defende-se 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.

A Linguística e o estudo social da língua

A linguística é uma ciência social que estuda a língua em todos os seus aspectos, considerando os falantes nas relações sociais. Afirma Calvet (2002, p. 12): "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. Nesta pesquisa, adotar-se-á 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, ou seja, linguísticos, porque decorre da própria língua.

A Linguagem Jurídica: Acesso à Justiça?

O discurso jurídico pretende igualar todos perante a Lei e direitos e obrigações. Do ponto de vista linguístico, o discurso jurídico igualiza todos, mas ignora a desigualdade nas formações sociais. Sujeitos com baixa escolaridade são marginalizados e, muitas vezes, excluídos das relações sociais. Por isso não têm acesso aos bens culturais e, consequentemente, não exercem a cidadania. O Direito é feito, evidenciado e construído por intermédio da linguagem seja quotidiana ou técnica.

Segundo Mellinkoff (1994, p. 9), 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, sabe-se 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. (MACIEL, 2001). 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, considerando 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 pertença ao mundo jurídico. Pereira (2001, p. 97) conclui que "há uma verdadeira dificuldade de compreensão dos termos jurídicos pela população geral, esta limitação concerne, também, às normas fundamentais de exercício da cidadania".

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 à não padrão. Vivemos em um Estado Democrático de Direito, onde 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 é um equívoco linguístico: porque se está se desconhecendo as diferentes formas de uso que a língua dispõe ao falante; constitui-se em desrespeito humano, porque não respeita as peculiaridades do outro; trata-se de erro político, porque viola os direitos do outro.

As relações sociais refletem que a linguagem, para muitos, é usada como uma forma de dominação, em que a classe opressora domina os oprimidos por intermédio do "falar difícil", dificultando o acesso destes aos bens culturais e à cidadania. Nesse contexto, a língua traduz uma forma de interagir, contestar e expressar-se. Enfim, usa-se a linguagem como uma forma de liberdade.

Linguagem: o direito a ter direito

O Direito, como toda e qualquer ciência, tem sua linguagem específica, mas essa especificidade linguística não deve ser usada como forma de negar o acesso ao direito àqueles que desconhecem a técnica discurso jurídico. No Direito, há uma técnica de moldar a linguagem e adaptá-la ao mundo jurídico, cuja compreensão está ao alcance daqueles que convivem com a lide. O discurso jurídico - pareceres, sentenças, petições, denúncias - apresenta um aspecto formal que impossibilita a compreensão por aqueles que não estão inseridos neste contexto. O cidadão comum não será capaz de entender o discurso jurídico, tendo em vista que a terminologia jurídica não faz parte de seu cotidiano. Ante o exposto, define Robles (2004. p. 53):

> 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.

Uma linguagem de difícil compreensão deixa o cidadão comum em uma condição de desconhecimento frente a situações que dizem respeito à sua vida diária, sobretudo, diante da lei, uma vez que a função do Direito é a regulamentação de situações fáticas. 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 *cachete* (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, Barletta (2010, p. 47-49) 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, 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. (cf. BARLETTA, 2010, p. 48-49)

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. Defendemos, portanto, que a democracia tome como ponto de partida a linguagem. (cf. ANDRADE, 2015, p. 19).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Direito é uma linguagem que deve estar a serviço do homem na sua existência. Por isso, a linguagem precisa ser clara e objetiva. Assim, está-se 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 os interlocutores dada pela linguagem. Uma linguagem ambígua e polissêmica viola os princípios constitucionais do acesso à Justiça e da publicidade. 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 ser hábil a encontrar um equilíbrio entre a justiça e a segurança, considerando a linguagem, para administrar a justiça.

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 Estado Democrático de Direito, primando pela 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 acesso à justiça vai além de seu sentido literal, corresponde, também, ao direito a um devido processo legal, permeado de garantias processuais, considerando a equidade, a duração razoável e produção de uma decisão justa.

O ordenamento jurídico deve fazer uma análise da vulnerabilidade à ótica 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, defende-se uma linguagem acessível, clara, não silenciando interesses próprios. O jurista deve garantir o acesso à Justiça com um discurso acessível àqueles que, por 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, sócio-políticas, oportunizando, dessa forma, o acesso à democracia linguística.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

CASEMIRO, Luciana; SAMPAIO, Nadja. *Linha do tempo da Defesa do Consumidor* Disponível em http<oglobo.globo.com/infograficos/defesa-do-consumidor/linha-do-tempo>Acesso 01-12-2013.

FILHO CAVALIERI, Sérgio. O Consumidor na atualidade. In: *XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor/ IV Seminário Internacional de Direito do Consumidor*. Gramado – RS, 12 a 15 de maio de 2014.

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.

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. 17/05/2012>>. Acesso em: 30-11-2013.

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.

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.