

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS GOVERNADOR VALADARES
GRADUAÇÃO EM DIREITO**

Isabela Alves Ribeiro

O que as letras pequenas não dizem: uma análise uso do *Legal Design* à luz do direito
à informação nas relações contratuais.

Governador Valadares
2023

Isabela Alves Ribeiro

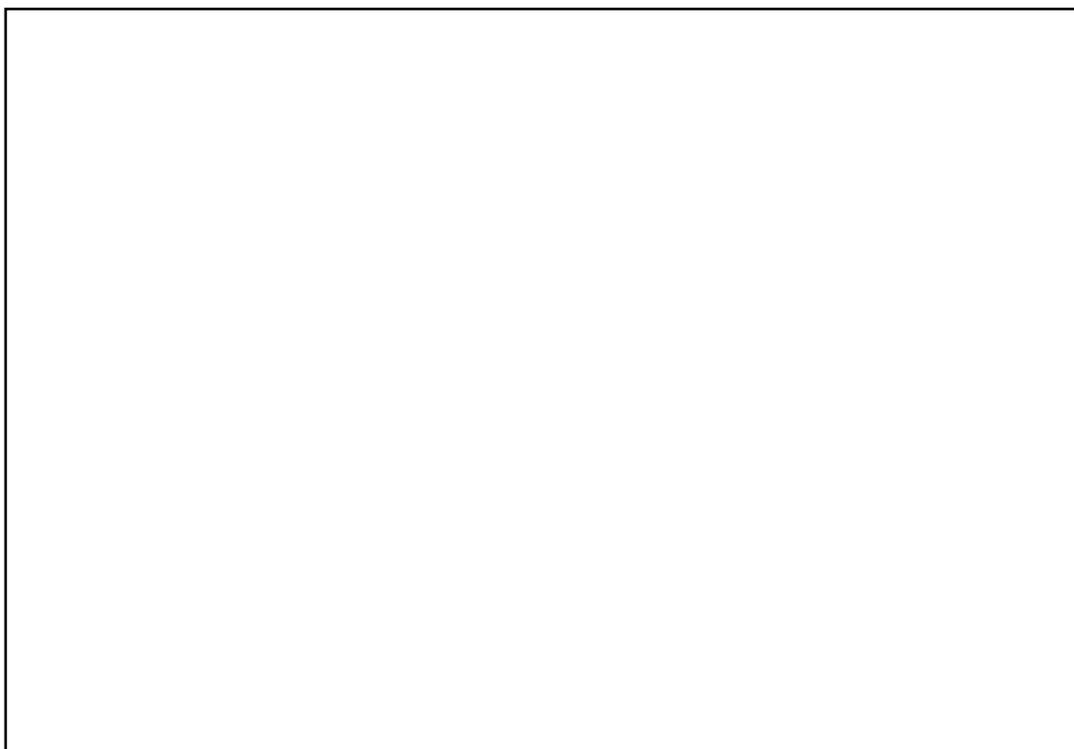
O que as letras pequenas não dizem: uma análise uso do *Legal Design* à luz do direito à informação nas relações contratuais.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora - *campus* Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação da Prof^ª. Dra. Nathane Fernandes da Silva.

Governador Valadares

2023

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)



Isabela Alves Ribeiro

O que as letras pequenas não dizem: uma análise uso do *Legal Design* à luz do direito à informação nas relações contratuais.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora - *campus* Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em ____ de ____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Nathane Fernandes da Silva –
Orientadora Universidade Federal de Juiz de
Fora - Campus GV

Prof. Dr. Alisson Silva Martins –
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV

Prof. Dr. Lucas Oliveira –
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV

AGRADECIMENTOS

Salmos 91 diz “Aquele que habita no esconderijo do Altíssimo, à sombra do Onipotente descansará”, e eu não poderia começar esse agradecimento de outra forma. Eu jamais poderia ter passado por esses cinco anos sem Deus, e primeiro à Ele dedico essa conquista e por cada pessoa com quem Ele me deu a honra de conviver durante todos esses anos. Agradeço aos meus pais, Luciana e Anilson, por não só terem me ensinado a trilhar esse caminho, como também terem se feito presentes dia pós dia, ainda que de outra cidade! Ao meu irmão, Victor, por todo o carinho e cuidado que certamente fizeram total diferença. À minha família amada, que sempre acreditou em cada um dos meus sonhos. Aos meus inseparáveis companheiros de caminhada, Lethícia e João, que se dispuseram a estar, literalmente, lado a lado durante todo o esse tempo e foram peças mais que fundamentais para que essa fase fosse concluída. Ao meu companheiro para a vida, Gabriel, por cada choro acolhido e cada conquista partilhada! Você foi um presente durante esse ciclo. À minha orientadora Nathane e aos colegas da banca por me doarem tempo, atenção e cuidado. À Paula, ao Dedé e a todos os colegas da Pogust Goodhead, que abriram as portas da área dos meus sonhos, dividem comigo todos os dias úteis da semana e gentilmente têm estado comigo uma caminhada incrível, que com certeza não acaba aqui.

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar o uso dos recursos fornecidos pelo *Legal Design* como forma inovadora de assegurar o direito à informação às partes hipossuficientes em relações contratuais, o qual é muitas vezes ignorado em detrimento da formulação de contratos excessivamente e desnecessariamente formais, que prejudicam o entendimento da parte contratante em entender o que de fato está sendo contratado a ela. Por meio da inovação do ramo contratual no Brasil, o *Legal Design* visa auxiliar na proteção das partes com hipossuficiência informacional, que muitas vezes têm sua compreensão acerca de processos, contratos e demais documentos provenientes de relações jurídicas prejudicada pelo uso de procedimentos muito complexos, linguagem desnecessariamente rebuscada e a falta de preocupação por parte dos profissionais do Direito em de fato incluir aquele que é o protagonista das situações jurídicas: o detentor da prerrogativa tutelada. Nesse sentido, é imprescindível buscar por alternativas capazes de inovar a forma de se apresentar o direito às partes hipossuficientes na relação contratual, garantindo assim o efetivo acesso desses indivíduos a suas prerrogativas básicas, tais quais o direito à informação.

Palavras-chave: Contratos. *Visual Law*. Hipossuficiência. Direito à informação. Dever de Informar.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyse the use of resources provided by Legal Design as an innovative way of ensuring the right to information for parties with limited access to information in contractual relationships, which is often ignored to the detriment of excessively and unnecessarily formal contracts that impair the contracting party's understanding of what is actually being contracted to them. Through the innovation of the contractual branch in Brazil, Legal Design aims to help protect parties with informational hyposufficiency, who often have their understanding of processes, contracts and other documents arising from legal relationships impaired by the use of very complex procedures, unnecessarily far-fetched language and the lack of concern on the part of legal professionals to actually include those who are the protagonists of legal situations: the holder of the protected prerogative.

Keywords: Contracts. Visual Law. Hyposufficiency. Right to information. Duty to inform.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CC	Código Civil
CF	Constituição Federal
CDC	Código de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	X
2 OS CONTRATOS À LUZ DO CÓDIGO CIVIL	X
2.1 Os contratos e as partes na relação contratual de acordo com o Código Civil de 2002.....	X
2.2 O contratado e as “letras pequenas” do contrato: o dever de informar de acordo com a legislação brasileira	X
2.3 O contratante e as “letras pequenas” do contrato: o direito à informação de acordo com a legislação brasileira	X
3 O LEGAL DESIGNE E O VISUAL LAW	X
3.1 Conceituação Teórica e Aspectos Práticos	X
3.2 O <i>Legal Design</i> como ferramenta de efetivação dos direitos da parte hipossuficiente na relação contratual	X
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	X
REFERÊNCIAS	X

INTRODUÇÃO

As relações contratuais possuem uma função social e econômica de grande relevância desde a gênese das sociedades que conhecemos hoje. Por meio delas, se efetuavam compras, trocas, e outras mais atividades sociais e econômicas que foram se tornando mais e mais complexas, à medida em que surgiam novas necessidades e demandas humanas a serem atendidas. Existem registros históricos, por exemplo, de que o Império Romano, durante a era Justiniana, já possuía um sistema de contratos voltados para locação, vendas e outras mais atividades fundamentais à estrutura social da época, por meio do qual os indivíduos adquiriam obrigações e direitos uns com os outros (BALDON, 2010).

Com o decorrer do tempo, as relações contratuais se aprimoraram e adquiriram um caráter mais complexo, podendo ser configuradas por pessoas físicas, jurídicas e entidades públicas, que, por meio da autonomia da vontade em contratar, se utilizam das relações contratuais para atingir diversos interesses. Atualmente, desde atos mais simples que desempenhamos no cotidiano, como ingressar em determinada rede social ou contratar uma operadora de telefonia, até situações que exigem uma segurança maior para as partes, como por exemplo no caso da locação de imóveis ou de contratação de empréstimos, é inegável que os contratos regulam atividades humanas sociais e econômicas em sua maioria.

Porém, muito embora os contratos possam facilitar e regulamentar as relações interpessoais sociais e econômicas de modo a torná-las mais seguras e efetivas para as partes, é necessário ressaltar que existem algumas problemáticas que podem – e precisam – ser observadas com a devida cautela. A complexidade da linguagem utilizada em alguns casos, bem como a ausência de informações que estejam de fato acessíveis ao contratante e o efetivo entendimento sobre o que se está contratando ainda são questões de grande importância a serem discutidas de modo a garantir a proteção da parte hipossuficiente na relação contratual.

Como forma de sanar essa questão, diversas inovações têm sido propostas de modo a observar e mitigar as problemáticas encontradas na máquina jurídica, a fim de tornar o Direito acessível e efetivo para todos. Dentre essas novidades, destaca-se o *Legal Design* e o *Visual Law*, institutos que objetivam “traduzir” documentos jurídicos, tais quais os

contratos, por meio da utilização de recursos gráficos que tornem o entendimento mais fácil e efetivo. Ou seja, trata-se de um método utilizado de modo a garantir que as partes que possuem hipossuficiência informacional em relações jurídicas de modo geral possam de fato compreender seus direitos e deveres, podendo assim formar sua convicção e tomar decisões com base nesta, o que apenas pode ser feito se a parte for devidamente e efetivamente informada.

Nesse sentido, o presente trabalho busca compreender a problemática supracitada e oferecer soluções com base em vertentes de inovação jurídica atuais. No primeiro capítulo, será feita uma exposição teórica quanto às relações contratuais de acordo com o Código Civil Brasileiro, discorrendo de maneira mais específica quanto ao dever de informar e o direito à informação da parte hipossuficiente no contrato, bem como as possíveis consequências que podem emergir de falhas nessa área. Em seguida, a presente pesquisa irá demonstrar como inovações propostas ao ramo jurídico, tais quais o *Legal Design* e o *Visual Law* podem auxiliar a minimizar essa problemática e, conseqüentemente, efetivar os direitos daqueles que são mais vulneráveis na relação contratual em decorrência da ausência de informações efetivas sobre o que está sendo de fato contratado.

2 OS CONTRATOS À LUZ DO CÓDIGO CIVIL

Existem, dentre os fatos humanos, aqueles que são considerados voluntários, tidos basicamente como sendo aqueles que resultam da vontade humana e constituintes dos denominados “atos jurídicos”. Isso significa dizer que apenas as ações humanas que estão em conformidade com a ordem jurídica vigente serão consideradas enquanto atos jurídicos, uma vez que tudo aquilo que não se encontra em conformidade com a lei caracteriza um ato ilícito. Porém, há uma distinção a ser enfatizada quando a declaração de vontade se volta ao desejo de obtenção de determinado resultado, o que é denominado pelo Código Civil de 2002 como “negócio jurídico” (Pereira, 2017).

O negócio jurídico é caracterizado pela declaração de vontade das partes, cujo objetivo é a aquisição, modificação ou extinção de um direito, vinculando esses partícipes a direitos e obrigações voltados à satisfação de interesses convencionados entre eles. O artigo 104 do Código Civil de 2002, nesse sentido, estipula três requisitos básicos para a existência de um negócio jurídico (Brasil, 2002):

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

Ou seja, para que as partes possam firmar um negócio jurídico, é imprescindível a presença desses três pontos. O primeiro deles é que essa relação seja firmada entre agentes capazes, ou seja, indivíduos com capacidade satisfatória para os atos da vida civil, sendo necessária, em caso de agentes absolutamente ou relativamente incapaz, a representação ou assistência para a celebração do negócio jurídico. O segundo requisito é o objeto lícito, possível, determinado ou determinável, ou seja, o objeto desse negócio deve estar em conformidade com o ordenamento jurídico vigente, respeitando suas previsões e deve ser ao menos passível de determinação. O terceiro requisito mencionado, por fim, é a norma prevista ou não defesa em lei, o que basicamente demonstra a liberdade das partes para convencionar as condições que irão compor o negócio jurídico, desde que estas dentro dos limites da lei, como já mencionado anteriormente.

Observada a presença dos requisitos supracitados, o negócio jurídico pode ser celebrado, e a partir disso, são estipulados direitos e obrigações entre as partes, com as quais estas deverão adimplir. Os negócios jurídicos podem ser firmados unilateralmente (quando há apenas um partícipe), bilateralmente (quando existem dois partícipes), ou plurilateralmente (quando existem dois ou mais partícipes) a depender do fim que se pretende atingir e da própria vontade das partes. E é justamente dentre essas possibilidades de formação do negócio jurídico, que se é possível citar os contratos como uma das modalidades utilizadas de maneira mais ampla, sendo inclusive considerada como uma das bases da organização social e econômica contemporânea.

2.1 Os contratos e as partes na relação contratual de acordo com o Código Civil de 2002

De modo geral, os contratos são negócios jurídicos embasados pela vontade das partes, podendo ser celebrados bilateralmente ou plurilateralmente, e são um instituto fundamental para as relações econômicas e sociais desenvolvidas em uma sociedade, abarcando desde relações simples até as mais complexas.

No Brasil, as relações contratuais são regulamentadas pelas previsões do Código

Civil de 2002, que estipula critérios para a formulação, interpretação, celebração e execução dos contratos. O Título V do Código Civil, mais especificamente, é responsável por estipular as regras e os limites para a relação contratual, delimitando-a de modo a torná-la mais efetiva e segura para ambas as partes (Brasil, 2002).

Conforme demonstrado anteriormente, os contratos são uma forma de negócio jurídico bilateral ou plurilateral, cujos requisitos básicos de celebração, são: agente capaz, objeto lícito, possível, determinado ou determinável e forma não prescrita em lei. Porém, para além desses pontos, existem alguns princípios básicos do direito contratual brasileiro que também embasam a relação contratual. De acordo com o artigo 421 do Código Civil, as partes possuem autonomia o suficiente para estipular os termos de seus contratos, desde que estes se encontrem em conformidade com a legislação vigente (Brasil, 2002). Isso significa dizer que a relação contratual possui um escopo de maior liberdade na elaboração do instrumento contratual, o que, muitas vezes, também pode significar uma acentuação da vulnerabilidade da parte contratante.

Na relação contratual, presume-se que a parte contratante possui hipossuficiência informacional quanto ao produto ou serviço que está contratando. Isto pois, o contratado, detentor de substanciais informações sobre o produto ou serviço que está sendo objeto do contrato, pode falhar – seja dolosamente ou não - em informar ao consumidor efetivamente, tornando-o parte vulnerável na relação contratual. Entretanto, essa viabilização do acesso à informação para o contratante encontra desafios, uma vez que o contratado pode se valer de recursos como uma linguagem desnecessariamente rebuscada e ausência de informações devidamente apresentáveis e fáceis de localizar buscando obter benefícios, ainda que ilegalmente, na relação contratual.

Essa questão torna-se ainda mais clara ao se considerar que, muito embora se considere a vontade das partes como um dos requisitos básicos para a formação de uma relação contratual, é impossível falar sobre um livre convencimento para a tomada de decisão quanto à contratação ou não do serviço ou produto em questão sem que o contratante esteja devidamente informados para tal. É necessário salientar, a respeito dessa questão, que para além do déficit de informação que permeia a relação contratual, há uma carência ainda maior nesse quesito no âmbito social geral, uma vez que grande parcela da população sequer tem ciência de seus direitos enquanto cidadãos e de como defendê-los.

Em uma pesquisa feita pelo DataSenado, na qual foram entrevistados mais de 800 brasileiros, foi possível constatar que 35,1% deles não possuíam conhecimento satisfatório sobre a Constituição e os direitos previstos nela, enquanto 7,8% afirmaram não possuir conhecimento algum a respeito do texto constitucional brasileiro (DataSenado, 2013). Esses dados, por sua vez, demonstram que no Brasil, principalmente em se tratando de grupos socialmente marginalizados, os cidadãos não possuem informações satisfatórias quanto a seus direitos e prerrogativas, muito menos quanto às instituições que são responsáveis por efetivá-los, o que prejudica substancialmente a conquista de sua inserção na sociedade de maneira efetiva e digna (Silva, 2017). Tal inserção, por sua vez, equivale à justiça e à participação plural, a fim de viabilizar a construção de métodos que sejam capazes de minimizar as disparidades econômicas, sociais e culturais (Sadek, 2014). E é justamente nesse escopo que o acesso à informação com equidade e efetividade pode - e deve - ser encarado uma das formas de buscar pela efetivação de direitos dentro de uma pluralidade social que necessita da inserção de todos.

Objetivando minimizar essa questão e tornar as informações pertinentes ao contrato mais acessíveis ao contratante, a legislação brasileira estipulou direitos e deveres quanto ao campo informacional na relação contratual por meio do direito à informação e o dever de informação. Entretanto, apesar das previsões legais quanto a esses direitos e deveres informacionais, nota-se que ainda assim diversos contratantes se utilizam dessas prerrogativas de modo a obter benefícios em contrapartida da vulnerabilidade da parte contratante, tornando fundamental que novos recursos sejam pensados e aplicados de modo a tornar a relação contratual mais segura, principalmente à parte hipossuficiente.

2.2 O contratado e as “letras pequenas” do contrato: o dever de informar de acordo com a legislação brasileira

Tendo em vista que o contratado é o detentor de substanciais informações quanto ao produto ou serviço que oferece, cabe a ele as oferecer ao contratante de maneira clara, em linguagem acessível e de maneira apresentável, ou seja, facilmente identificável no instrumento contratual. Quanto a este ponto, vale ressaltar que essas informações são fundamentais à formação do convencimento do contratante, que apenas pode tomar, efetivamente, a decisão de contratar ou não caso esteja devidamente munido de todas as

informações pertinentes. Posto que a autonomia da vontade é um dos princípios basilares para a formação de um negócio jurídico, é impossível se falar em livre conhecimento efetivo sem ter de fato todas as informações necessárias sobre o que se está contratando.

Como forma de minimizar essa problemática, o Direito Civil estabeleceu uma série de obrigações relacionadas ao campo informacional a serem observadas quando da formação do negócio jurídico entre as partes.

O artigo 113 do Código Civil estipula que os negócios jurídicos devem ser interpretados de acordo com a boa-fé objetiva e os usos de sua celebração (Brasil, 2002). Isso significa dizer que os negócios jurídicos são embasados em uma ideia de conduta honesta, leal e correta, e denota uma noção de confiança entre as partes. A noção de boa-fé, nesse sentido, é tida como um “lugar comum” à relação obrigacional, por meio da qual as partes possuem expectativas a serem atingidas por meio daquele contrato (Martins-Costa, 2004). E é justamente do princípio da boa-fé que decorrem diversos princípios voltados à igualdade na relação contratual e à proteção dos interesses das partes.

O fornecimento de informações adequadas e claras ao contratante é prevista de maneira clara pelo artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Entretanto, é necessário questionar o que é de fato seria esse dever de informar, uma vez que apenas transmitir informações de qualquer maneira ao contratante não é efetivamente o informar sobre os pontos pertinentes ao produto ou serviço contratado. Com base no princípio da boa-fé, conforme explicado anteriormente, esse ato de informar deve ser capaz de fazer com que a parte hipossuficiente naquela relação contratual de fato compreenda o que está contratando, e saiba efetivamente toda a verdade sobre o que está adquirindo.

Martins-Costa (2004) leciona que esse dever informativo apresenta polimorfismo e relevante abrangência, cujo sentido amplo abordaria informar, avisar, relevar, esclarecer e aconselhar, ou seja, fornecer tudo aquilo que possa ser necessário ao livre convencimento do contratante. Além disso, ela ainda estipula que o dever de lealdade se encontra interligado ao dever de informar, uma vez que a lealdade seria um princípio maior que a

veracidade ao compreender que informar o contratante significa contribuir positivamente para com o interesse alheio e até mesmo comum, enquanto sociedade.

A ausência dessas informações já foi reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) como o equivalente à ausência de liberdade de escolha por parte do contratante, colocando toda a relação contratual em xeque. Em decisão do Colendo STJ no EREsp (Embargos de Divergência em Recurso Especial) nº 1.515.895, o Ministro Humberto Martins enfatizou a relação clara entre o direito à informação e a liberdade de escolha do contratante do serviço ou produto, demonstrando assim que a autodeterminação do contratante estará profundamente relacionada à liberdade de escolha daquele que contrata:

A autodeterminação do consumidor depende essencialmente da informação que lhe é transmitida, pois é um dos meios de formar a opinião e produzir a tomada de decisão daquele que consome. Logo, se a informação é adequada, o consumidor age com mais consciência; se a informação é falsa, inexistente, incompleta ou omissa, retira-se-lhe a liberdade de escolha consciente. (BRASIL, EREsp 1.515.895/MS, 2017).

Nesse sentido, resta claro que as informações pertinentes ao que o contratado oferecerá devem ser apresentadas ao contratante de maneira clara, em linguagem compreensível e acessível, uma vez que ocultação ou omissão destas podem acarretar prejuízos graves ao contratante.

2.3 O contratante e as “letras pequenas” do contrato: o direito à informação de acordo com a legislação brasileira

Um dos princípios basilares e necessários à formação de uma relação contratual diz respeito à vontade das partes, conforme mencionado anteriormente. Essa vontade, para o Direito brasileiro, se refere ao desejo das partes em firmar determinada relação contratual visando determinado objetivo.

Entretanto, é necessário salientar que anteriormente a essa vontade, o indivíduo busca por determinado serviço ou produto, e ao localizá-lo, irá, juntamente ao contratado, observar todas as informações pertinentes a tal de modo a verificar que aquilo é realmente o que precisa e deseja contratar. Nesse momento, o contratado deveria efetivamente fornecer informações e sanar dúvidas, repassando tudo aquilo que é necessário ao convencimento do contratante.

Porém, é muito recorrente que essas informações não sejam repassadas de maneira clara, acessível e muito menos compreensível ao contratante, viciando seu convencimento e o fazendo contratar algo diferente do que imaginava. Desde contratos muito extensos e redigidos com linguagem desnecessariamente rebuscada até a falta de comunicação efetiva, muitas vezes voltada à obtenção de benefícios pela hipossuficiência informacional, é claro o descaso de muitos fornecedores de serviços ou produtos quanto ao direito à informação por parte do contratante.

Um exemplo claro dessa situação são as chamadas “letras pequenas” nos contratos, que nada mais são que informações e cláusulas – geralmente abusivas – dispostas nos instrumentos contratuais de modo a induzir o contratante, sem conhecimento devido, a adquirir algo que o prejudique. Uma das estratégias adotadas pelos contratantes é a criação de contratos extensos, sem recursos de imagem, que cansam propositalmente o contratante e o fazem firmar a relação contratual sem sequer saber com detalhes o que contratou.

Atualmente, os contratos estão ainda mais intrínsecos às relações sociais cotidianas. Isto pois, desde uma compra no cartão de crédito até o ingresso a alguma nova rede social são formas de contrato, ainda que a maioria das pessoas possam sequer imaginar os termos que aceitam ao fazê-lo. Nesses casos, a disparidade de informação pode se mostrar ainda mais acentuada, principalmente ao se ter em mente que os contratos com grandes empresas podem ter um caráter mais complexo, tornando o contratante ainda mais vulnerável às condições às quais são submetidos.

Em um estudo feito conjuntamente pelas Universidades de Nova York e Connecticut, foi estimado que 97% das pessoas clicam na opção “concordo” sem sequer ler os termos de uso que irão reger aquilo que estão contratando (Obar e Oeldorf-Hirsch, 2018). Isso significa que, nesse exato momento, a maioria das pessoas possuem diversos contratos assinados por meio de termos de condições, por exemplo, sobre os quais nada sabem. Isso ocorre, muitas vezes, por se tratar de instrumentos muito extensos e com uma linguagem pouco acessível, o que faz com que o contratante não tenha outra opção senão apenas aceitar as condições dispostas ali, uma vez que deseja acessar determinado serviço, como é o caso das redes sociais, o mais rápido possível. De acordo com estimativa feita em pesquisa (Super, 2022) lendo 300 páginas por minuto, o tempo estipulado para a leitura de contratos que são comumente assinados no dia a dia seria:

Aplicativo	Número de Páginas do Contrato de Adesão	Número de Palavras	Tempo estimado para a leitura do contrato
Apple (Serviços de Mídia)	16 páginas	8.091 palavras	27 minutos
WhatsApp	21 páginas	9.404 palavras	28 minutos
Tumblr	11 páginas	5.128 palavras	17 minutos
Facebook	9 páginas	4.056 palavras	13 minutos
Google	5 páginas	1.826 palavras	6 minutos

Esse ponto, por sua vez, passa a ser passível de questionamentos quando se observa que a contratação desses serviços deve ser embasada pela autonomia da vontade, que é completamente prejudicada pela falta de informações acessíveis e de qualidade. Textos extremamente extensos e repletos de informações não tão relevantes em linguagem não tão acessível não podem ser considerados maneiras de informar devidamente o contratante, uma vez que o bombardeiam de informações, desviando o foco daquilo que realmente é relevante: seus direitos e obrigações na relação contratual que está sendo firmada ali.

Portanto, em vista do supracitado, surgiu a necessidade da criação de mecanismos que fossem capazes de tornar a linguagem jurídica acessível àqueles que participassem de relações contratuais, mitigando o direito à informação por parte destes de forma efetiva. Dentre os mecanismos mais efetivos na atualidade, destaca-se o uso do *Visual Law* e do *Legal Design*.

3 O LEGAL DESIGN E O VISUAL LAW

Atualmente, duas abordagens na área de inovação jurídica têm sido amplamente discutidas e aplicadas como forma de revolucionar a maneira de confecção de documentos legais nas relações judiciais e extrajudiciais: o *Legal Design* e o *Visual Law*. Os referidos conceitos têm por principal objetivo a quebra de barreiras criadas pela linguagem, desigualdade social e econômica e até mesmo pela falta de preocupação em fazer com que a parte com hipossuficiência de informações compreenda de fato seus direitos e obrigações na ordem jurídica como um todo.

Essas barreiras, por sua vez, têm representado um grande óbice à inserção da população em sua pluralidade nas relações contratuais, enquanto titulares de direitos e obrigações, tornando as partes com hipossuficiência de informação ainda mais vulneráveis. Assim, é de extrema necessidade a criação de métodos que possam minimizar as desigualdades econômicas, sociais e culturais e efetivar não só o acesso à justiça, como também a participação e inserção social nesse âmbito (Sadek, 2014).

3.1 Conceituação Teórica e Aspectos Práticos

Muito embora a noção do *Legal Design* e do *Visual Law* ainda estejam em construção, uma vez que configura um instituto muito recente, seus recursos já têm sido amplamente aplicados ao redor do mundo, e diversos benefícios têm sido constatados. Entretanto, vale ressaltar que esses conceitos possuem significados distintos entre si.

O *Legal Design*, por um lado, pode ser observado por duas perspectivas. Na primeira delas, esse instituto é visto como voltado ao uso de recursos de design com foco em ligar os indivíduos ao mundo do Direito e tornar os sistemas e serviços jurídicos mais focados àqueles que se utilizam destes (Hagan, 2021). Portanto, essa perspectiva se voltaria à utilidade e ao usuário como destinatário dos serviços jurídicos, sendo que a atividade desenvolvida deve ser voltada à satisfação deste. Na segunda perspectiva, por sua vez, considera o *Legal Design* como algo focado não só no ser humano, como também em metodologias de desenvolvimento ágil focadas na criação de soluções para eventuais problemas que possam ser encontrados no sistema jurídico (Stanford, 2023). Isso significa pensar nesse instituto como uma maneira de explorar e pesquisar de maneira empírica formas de se reestruturar o sistema jurídico, pensando em como este poderia funcionar de maneira efetivamente e de modo a mitigar os direitos das partes nas relações contratuais. Por outro lado, o *Visual Law* surgiu como um gênero do *Legal Design*, e nada mais é do que colocar em prática a ideia supracitada: por meio deste, recursos visuais, tais quais como tabelas, infográficos, imagens etc., são empregados em instrumentos jurídicos como forma de dinamizar o conteúdo facilitar o entendimento das partes. Vale ressaltar, quanto a esses conceitos, que alguns autores acreditam se tratar conteúdos complementares, e, por isso, não seria possível e nem mesmo viável os diferenciar, pois o uso de um deles automaticamente implicaria no uso do outro.

No âmbito dos contratos, nota-se que geralmente os instrumentos contratuais se utilizam de linguagem demasiadamente rebuscada, além de empregar o uso excessivo e desnecessário do chamado “juridiquês”, o que não somente impede que o contratante possa compreender as condições às quais está se submetendo, como também o torna ainda mais vulnerável na relação que está sendo firmada e suscetível a violações de seus direitos. Essa questão, por sua vez, demonstra de maneira muito clara a importância da forma pela qual se dará a construção do instrumento contratual, uma vez que um documento coeso, com linguagem acessível e capaz de esclarecer todos os pontos que são de fato relevantes à relação que se pretende firmar podem evitar diversos problemas posteriores. Assim, o direito contratual não pode ser encarado apenas uma forma de reforçar o tradicionalismo que permeia o ramo jurídico: é necessário pensar e repensar esses instrumentos e buscar por inovações capazes de sanar os problemas encontrados atualmente nesse âmbito.

Os textos contratuais são muitas vezes tidos por aqueles que os assinam como uma mera “papelada”, cujo teor dispensaria sua compreensão, haja vista ser voltado apenas para advogados que possuem vasto conhecimento sobre o assunto. Entretanto, é necessário se entender que o instrumento contratual é criado justamente para a compreensão por parte daquele que o assina: isso significa dizer que é fundamental que o contratante possa compreender a quais condições está se submetendo, o que está aceitando, quais são as consequências jurídicas de eventual inadimplemento, entre outros pontos que são basilares para a formação de uma relação obrigacional. Isso significa dizer que o titular das prerrogativas aceitas naquele documento deve ser capaz de entender, ainda que eventualmente assistido por um advogado quando necessário, o que aquele documento significa.

Como demonstrado por meio das informações listadas em tabela no tópico anterior, até mesmo contratos que deveriam pensados de modo a atenderem a pluralidade a que se propõem, como por exemplo nos termos de adesão de aplicativos, aos quais indivíduos das mais diversas idades, níveis de escolaridade e classes possuem acesso, seguem sendo desnecessariamente extensos e com linguagem muito rebuscada. A adesão desses contratados aos recursos do *Legal Design*, nesse sentido, poderia auxiliar a reduzir consideravelmente o tamanho desses documentos sem que houvesse a perda de elementos de fato relevantes ao contrato, além de reorganizar o documento contratual por

meio do uso de recursos gráficos e visuais que facilitassem a compreensão dos indivíduos que o leem.

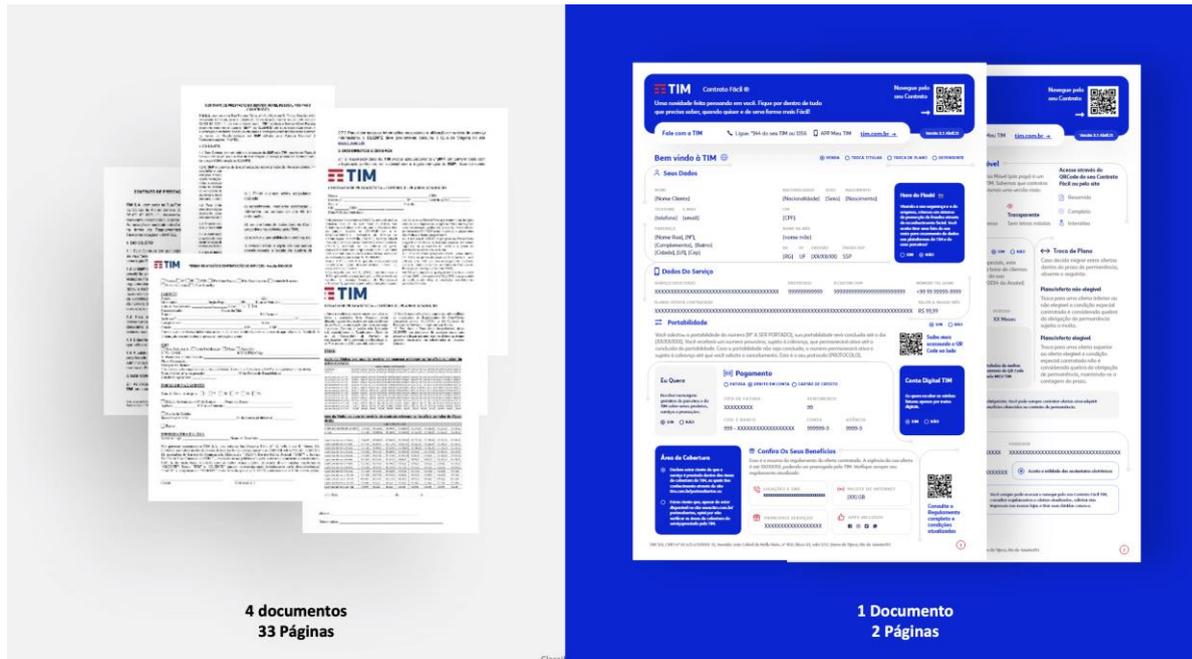
Uma pesquisa desenvolvida por um biólogo molecular estipulou que as pessoas podem se lembrar de 65% das informações que lhe são exibidas por meio de recursos visuais, assimilando e compreendendo melhor aquele conteúdo (Medina, 2008). No caso dos contratos, que geralmente são documentos cujo teor requer maior atenção, o mesmo ocorre: o número excessivo de páginas e a forma maçante pela qual o conteúdo é exposto reduzem drasticamente a possibilidade de que o indivíduo leia o que está previsto ali.

3.2 O *Legal Design* como ferramenta de efetivação dos direitos da parte hipossuficiente na relação contratual

Um grande exemplo da aplicação prática dos institutos mencionados ao longo deste trabalho é a atuação conjunta promovida entre a TIM Brasil e o Vitta – *Visual Law* no projeto de *redesign* de comunicação jurídica da empresa, tido inclusive como o maior projeto nacional até então. O projeto foi dividido em uma frente contenciosa e uma contratual, e se utilizou de recursos gráficos e conhecimentos interdisciplinares das áreas de marketing, comunicação e direito para revolucionar o que se conhecia até então como documentos jurídicos no Brasil.

Na fase um do projeto, o Vitta criou uma forma de confecção e apresentação dos contratos de serviço da TIM. E foi justamente por meio do *Legal Design* que a versão final dos contratos da empresa de telefonia, que antes totalizava 33 páginas, para um documento de apenas 2 páginas. Vale ressaltar que todos os aspectos que precisam ser mencionados em um contrato enquanto um documento jurídico e que precisa de ser tratado com a devida seriedade, tais como valores, prazo de pagamento, penalidades e demais convenções foram devidamente incluídos.

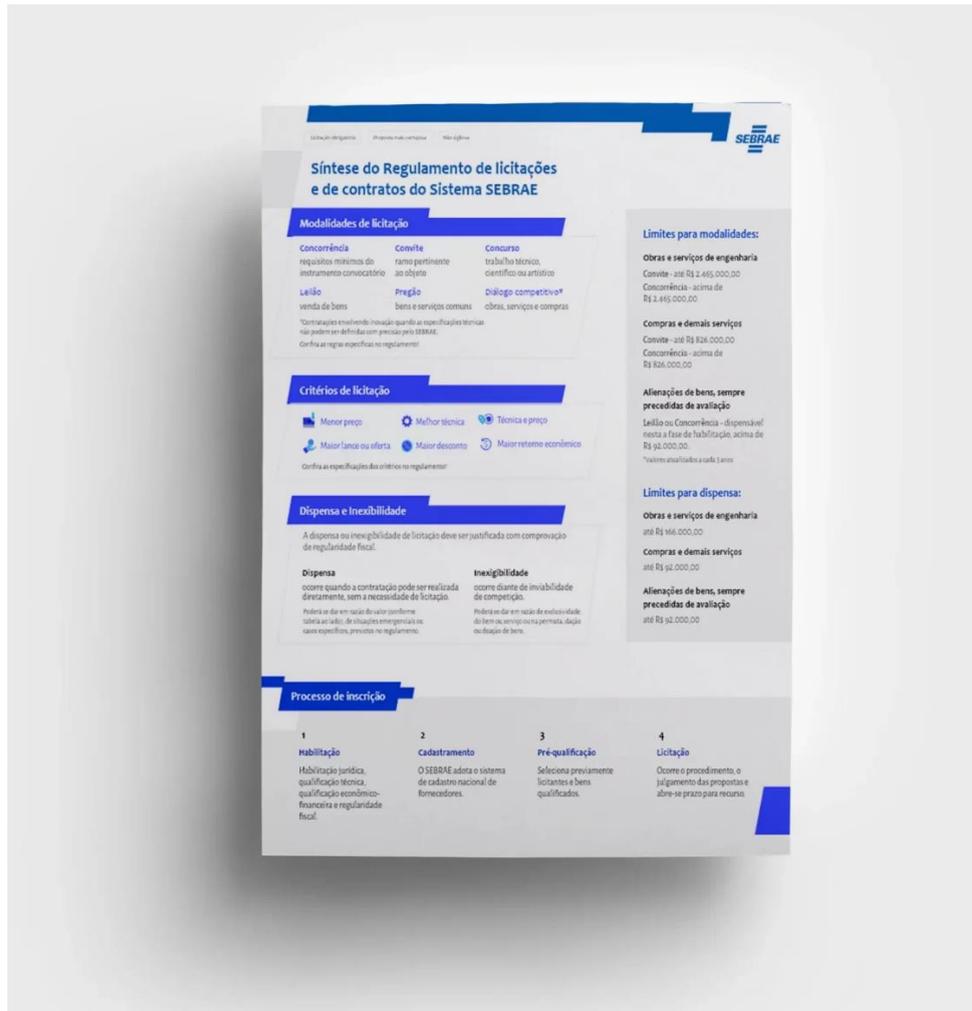
Imagem 1 – Comparativo entre os instrumentos contratuais antes e depois da aplicação dos princípios do *Legal Design*.



Fonte: Portfólio da Vitta Design (2022)

O referido projeto foi premiado pela Corporate Legal Operations Consortium (CLOC), uma associação a nível global de profissionais de *legal operations* que trabalham conjuntamente de modo a aprimorar e efetivar a entrega de serviços jurídicos.

Outras grandes empresas como SEBRAE, Ipiranga, BMA, entre outros, são exemplos de instituições que adotaram o *Legal Design* como forma de aprimorar a elaboração e a apresentação de seus contratos (Vitta Design, 2022). No caso do SEBRAE, o *Legal Design* e o *Visual Law* foram utilizados de modo a criar um documento que fosse capaz de sintetizar e explicar de maneira clara as modalidades de licitações e seus respectivos limites, critérios, casos de dispensa e inexigibilidade e como o procedimento de inscrição ocorreria. Todas essas informações foram devidamente detalhadas e explicadas em apenas uma página através do uso de recursos gráficos e um fluxograma personalizado e didático que elucidava de maneira didática e clara como o processo licitatório ocorre. Essa forma de apresentação do documento, por sua vez, facilita a compreensão por parte do leitor a respeito dos aspectos relevantes àquela relação que se firmará ali, evitando desta forma desentendimentos e possíveis litígios futuros.



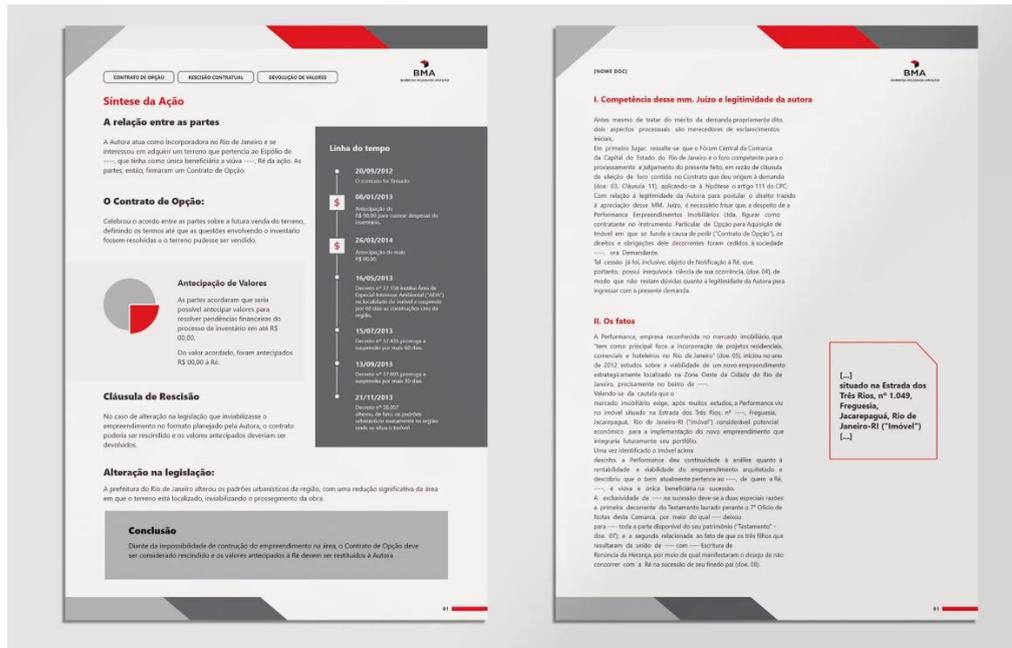
(Vitta Design, 2023)

No caso do Posto Ipiranga, os recursos de *Visual Law* e *Legal Design* foram empregados como forma de criar um Informativo de Privacidade capaz de tornar as políticas de privacidade da empresa mais acessíveis e compreensíveis, além de fornecer uma experiência mais agradável e confortável ao leitor. Foram utilizados recursos como gráficos, ícones e ilustrações, além de uma linguagem mais clara e concisa, de modo a facilitar a compreensão a respeito de conceitos complexos por meio de uma apresentação visualmente atraente e didática.



(Vitta Design, 2023)

No caso do BMA, o *Legal Design* e o *Visual Law* foram utilizados em uma petição inicial, e, por meio do uso de recursos gráficos e de uma linguagem mais acessível, a peça questão pôde demonstrar mais facilmente pontos que seriam relevantes à análise da lide. Desde ilustrações até o uso de fluxograma como linha do tempo de modo a organizar cronologicamente os marcos legais relevantes à resolução do conflito, essa vertente inovadora de confecção de instrumentos legais se mostrou efetiva para demonstrar de maneira clara todos os elementos necessários à petição inicial.



(Vitta Design, 2023)

Muito mais do que apenas colocar elementos gráficos em documentos, essa estratégia viabiliza que a parte contratante tenha a possibilidade de compreender de fato todos os pontos que irão englobar a relação contratual, tornando assim a experiência do contrato muito mais harmônica e livre da maioria dos problemas que poderiam surgir caso o instrumento contratual fosse antiquado e pouco efetivo.

O acesso à informação no âmbito contratual, assim, pode ser encarado como uma estratégia capaz de não somente tornar a contratação de determinado serviço ou produto mais agradável e efetiva para ambas as partes, como também de evitar futuros litígios. Isto pois, quando as informações são devidamente alinhadas entre contratante e contratado de maneira clara, acessível e devida, as chances de que alguma questão em decorrência de um contrato pouco objetivo e desnecessariamente extenso. Portanto, é inegável a crescente necessidade de deixar um pouco tradicionalismo do direito contratual brasileiro para dar lugar às inovações que têm sido propostas e desenvolvidas, de modo a modernizar os processos que envolvem o mundo jurídico atualmente. E em se tratando de relações contratuais, isso se mostra ainda mais evidente, haja vista que o uso de recursos como o *Legal Design* têm revolucionado completamente a forma de se pensar a comunicação entre contratante e contratado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso do *Visual Law* e do *Legal Design* em contratos no Brasil representa um marco significativo no ramo da inovação do campo jurídico e da busca por eficiência, clareza e acessibilidade de instrumentos contratuais e processuais no âmbito jurídico. Como demonstrado anteriormente, a disparidade informacional existente em relações contratuais representa grandes riscos aos direitos da parte hipossuficiente, que pode sequer saber ao certo o que contratou ou seus direitos naquela relação firmada. Assim, o *Legal Design* e o *Visual Law* surgiram como ferramentas capazes de facilitar essa comunicação entre as partes, reduzindo as chances de possíveis litígios futuros.

Ao longo do presente trabalho, foi possível compreender como a integração de elementos visuais podem aprimorar a compreensão e interpretação de conceitos complexos empregados diariamente em instrumentos contratuais e tornar a comunicação jurídica mais acessível, reduzindo a chance de potenciais conflitos em razão da falta de comunicação efetiva entre as partes na relação contratual.

Conclui-se, portanto, que o uso do *Visual Law* e do *Legal Design* em contratos no Brasil representa uma inovação capaz de trazer diversos benefícios não somente ao ramo contratual, como ao mundo jurídico de modo geral. A incorporação de elementos visuais e recursos gráficos de maneira estratégica, além de efetivar a comunicação entre partes, reduzir a complexidade desnecessária dos instrumentos legais e tornar as relações contratuais mais amigáveis, também pode ser capaz de efetivar os direitos da parte hipossuficiente ao trazer as informações pertinentes ao contrato de maneira mais acessível e clara. E vale ressaltar que, frente a um sistema legal abarrotado, esta abordagem não apenas demonstra a evolução contínua do campo jurídico, mas também representa um passo significativo em direção a práticas mais eficientes e acessíveis, alinhadas com as demandas da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

BALDON, Cesar. **Obrigações e contratos no Direito Romano**. Jus Navigandi, Teresina, ano 15, n. 2590, 4, ago. 2010. <<http://jus.com.br/revista/texto/17115>> Acesso em 03 de Novembro de 2023.

MARTINS-COSTA, Judite. **A Boa-Fé Objetiva e o Adimplemento das Obrigações**. Revista. Brasileira de Direito Comparado, v. 25, p. 229-284, 2004. Disponível em <[http://www.idclb.com.br/revistas/25/revista25%20\(13\).pdf](http://www.idclb.com.br/revistas/25/revista25%20(13).pdf)> Acesso em 05 de outubro de 2023.

OBAR, Jonathan A. e OELDORF-HIRSCH, Anne, *The Biggest Lie on the Internet: Ignoring the Privacy Policies and Terms of Service Policies of Social Networking Services* (1º de junho de 2018). Information, Communication & Society, pp. 1-20, 2018., TPRC 44: The 44th Research Conference on Communication, Information and Internet Policy, 2016., Disponível em < <https://ssrn.com/abstract=2757465> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2757465> > Acesso em 03 de Novembro de 2023.

DataSenado, Pesquisa DataSenado mostra que poucos conhecem realmente a Constituição (25 de outubro de 2013). Disponível em < <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2013/10/25/pesquisa-datasenado-mostra-que-poucos-conhecem-realmente-a-constituicao-do-pais> > Acesso em 06 de Novembro de 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Embargos de Divergência em Recurso Especial 1.515.895/MS. Relator: Ministro Humberto Martins, 20 de setembro de 2017. **Diário de Justiça Eletrônico**, 27 de setembro de 2017. Disponível em < https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequecial=1656859&num_registro=201500354240&data=20171215&peticao_numero=201700516685&formato=PDF > Acesso em 06 de Novembro de 2023.

Disponível em < <https://www.legaltechdesign.com/> > Acesso em 09 de Novembro de 2023.

MEDINA, John. 2009. **Brain Rules**. Seattle, WA: Pear Press.

ROMERO, Luiz. **Não li e concordo**. Disponível em: < <https://super.abril.com.br/tecnologia/nao-li-e-concordo> > Acesso em 03 de Outubro de 2023.

APPLE. **Termos e Condições de Uso.** Disponível em: < <https://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/br/terms.html> > Acesso em 03 de Outubro de 2023.

WHATSAPP. **Termos e Condições de Uso.** Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt_BR > Acesso em 03 de Outubro de 2023.

TUMBLR. **Termos e Condições de Uso.** Disponível em: < <https://www.tumblr.com/policy/pt/terms-of-service> > Acesso em 03 de Outubro de 2023.

META. **Termos e Condições de Uso.** < <https://www.facebook.com/terms.php> > Acesso em 03 de Outubro de 2023.

GOOGLE. **Termos e Condições de Uso.** Disponível em: < <https://policies.google.com/terms?hl=pt-BR> > Acesso em 03 de Outubro de 2023.