
A INJUSTIÇA EPISTÊMICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR: A MANIPULAÇÃO DE CONSUMIDORES ANALFABETOS FUNCIONAIS E O DESEQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO E-COMMERCE

Pierre Lourenço

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem o objetivo de analisar as diferentes configurações da injustiça epistêmica, teoria desenvolvida por Miranda Fricker, no contexto das relações de consumo.

Isso se justifica pelo fato de o direito do consumidor ser uma das áreas de maior impacto global, uma vez que abrange praticamente todas as relações negociais do dia a dia, afetando uma ampla gama de indivíduos pertencentes aos mais diversos grupos socioeconômicos.

Contudo, é evidente que a maioria das relações de consumo ocorrem com pessoas em situação de hipervulnerabilidade, caracterizadas por limitações técnicas, jurídicas ou econômicas, que os colocam em posição de extrema fragilidade quando comparadas aos fornecedores de produtos ou serviços.

Esta debilidade fica mais evidente quando as relações de consumo são desenvolvidas por meio do comércio eletrônico realizada pela rede mundial de computadores, o conhecido e-commerce que compreende as transações realizadas por lojas virtuais (aplicativos e sites, próprios ou de terceiros).

Embora a verificação da injustiça epistêmica pareça algo distante, no decorrer deste trabalho aprofundaremos mais as práticas comerciais consumeristas, pontuando a ocorrência desta teoria tanto no momento da oferta do produto na fase

Pierre Lourenço
Mestrando do Centro Universitário Curitiba/PPGD

pré-contratual, quanto nas cláusulas dos contratos de adesão na fase contratual e nos serviços de atendimento ao cliente (SAC) na fase pós-contratual.

Tudo isso se correlaciona a teoria da injustiça epistêmica, na medida em que o consumidor pode ser influenciado pelo discurso do fornecedor para concluir a contratação de um serviço ou a aquisição de um produto baseado em premissas equivocadas, e porque não dizer manipuladas.

Por fim, observaremos a influência dessa teoria nas relações de consumo e o desequilíbrio que isso pode trazer nas relações comerciais e como o princípio da autonomia privada pode ser utilizado para reequilibrar o sistema.

2 A TEORIA DA INJUSTIÇA EPISTÊMICA

Na obra 'Injustiça Epistêmica: O Poder e a Ética do Conhecimento', de Miranda Fricker, são demonstradas as práticas humanas e suas consequências, com o objetivo de identificar a ética em suas diversas dimensões, bem como as relações de poder entre os indivíduos.

Um ponto interessante dessa análise é a observação de que, no contexto da injustiça epistêmica, o exercício do poder social permite ao agente controlar as ações de terceiros, independentemente de como esse poder é exercido — seja de forma ativa ou passiva, concreta ou estrutural¹.

Isso ocorre porque todos estão sujeitos à influência do poder, em diferentes graus: algumas de maneiras mais evidentes, outras menos, mas da mesma forma que um objeto pode ser manipulado, a mente humana também pode ser induzida involuntariamente a praticar determinados atos.

Mas o que seria o 'poder social' na visão de Miranda Fricker? O verbo 'poder' isoladamente considerado pode ter diversas definições e alcances, mas invariavelmente sempre chegaremos na conclusão da expressão de sujeição de um objeto/indivíduo a outro. Quando falamos em poder dentro de uma estrutura social logicamente nos referimos a subordinação de um grupo de indivíduos a uma autoridade posta, isto é, aquele que de alguma forma detém o controle da massa.

Esse controle pode ser exercido por meio de um temor reverencial (autoridade familiar, eclesiástica, judiciária ou política); através de uma sujeição

¹ Poder social concreto ocorre quando for operado o poder de influência diretamente pelo agente sobre o indivíduo injustiçado, podendo-se citar como exemplo a desacreditação de uma ideia proposta por um funcionário pelo simples fato dele ser estrangeiro. Já o poder social estrutural ocorre quando o próprio tecido social está desalinhado, vindo a praticar situações de injustiça sistematicamente. O exemplo clássico mencionado na obra de Miranda Fricker se refere a exclusão social de mulheres no ambiente de trabalho décadas atrás pela inexistência da terminologia assédio sexual.

econômica (capacidade de impactar na vida financeira, ativa ou passivamente, criando oportunidades ou prejudicando financeiramente o indivíduo); por meio da manipulação do discurso ou do proveito da ignorância do ouvinte, sendo estes dois últimos casos de interesse para este trabalho.

Segundo Miranda Fricker o 'poder social' pode ser entendido como uma organização semelhante a uma rede socialmente disseminada que teria por objetivo o controle da coletividade, definindo-o como "... a capacidade que temos como agentes sociais para influenciar a maneira como as coisas acontecem no mundo social" (FRICKER, 2023, pág. 27-28).

Complementando esta digressão sobre a influência da injustiça epistêmica no contexto social, trazemos as lições do filósofo alemão Martin Heidegger que em sua pesquisa na busca do sentido do 'ser' destaca que este é sempre autônomo e independente, no entanto, sua análise perpassa por três momentos dos quais destacamos o que ele identifica como 'ser-em'. Segundo Heidegger o 'ser-em' seria o método de análise de um objeto dentro do outro, verificando a relação de reciprocidade e estimulação conjunta entre os mesmos, resultando desta relação o que ele chama de 'ser-com os outros' ou o 'ser-no-mundo' (HEIDEGGER, 2005, pág. 91/170).

O professor Laurenio Leite Sombra aponta que a estrutura do 'ser-no-mundo' desenvolvida por Heidegger está imbricada e que não há "... nenhuma espécie de 'justaposição' de um ente chamado 'dasein' a um outro ente chamado 'mundo'" (SOMBRA, 2012, pág. 75). Com isso, ao mesmo tempo em que se reconhece a existência autônoma do 'ser', tem-se também a coexistência do mesmo com os demais e que a reciprocidade de interações pode influenciar na sua constituição.

É importante observar que nos arremates da obra *Injustiça Epistêmica* a autora aborda os possíveis danos, conjecturando que a injustiça hermenêutica, uma das vertentes da epistêmica, poderia "... influenciar a construção do sujeito individual", indagando ao fim se a mesma poderia prejudicar o desenvolvimento do 'eu'? (MIRANDA, 2023, pág. 215).

Fixando apenas a análise filosófica a partir de Heidegger, excluindo as projeções freudianas da psicanálise, qualquer interação do 'ser' com o mundo exterior impacta no seu desenvolvimento e assim na sua constituição. Então, da mesma forma que uma influência externa positiva poderia beneficiar o indivíduo, de igual modo sujeitar-se a injustiça epistêmica poderá acarretar num dano estrutural do 'ser'. Nesse sentido ponderou Miranda Fricker que o dano primário da injustiça hermenêutica pode prejudicar a construção da individualidade do 'ser' (MIRANDA, 2023, pág. 221).

"O dano primário da injustiça hermenêutica, portanto, deve ser entendido não apenas acerca de o indivíduo estar injustamente em desvantagem por alguma lacuna hermenêutica coletiva, mas também acerca da

própria construção (constitutiva e/ou causal) da individualidade. Em certos contextos sociais, a injustiça hermenêutica pode significar que alguém é socialmente constituído como, e talvez transformado em algo que não é, e algo que é contra seus interesses ser visto como tal. Assim, como apresentamos o ponto anteriormente em nossa discussão sobre o mal da justiça testemunhal, essa pessoa pode ser impedida de se tornar quem é.”

O trecho acima reproduzido demonstra como pode ser forte as consequências contra aquele que está sujeito a uma injustiça epistêmica, pois segundo Fricker a pessoa pode ser impedida de se tornar quem ela realmente é, ou seja, o indivíduo acaba sendo modulado para se tornar outro ‘ser’ diferente de sua personalidade anteriormente constituída.

Trazemos esses breves ensinamentos histórico-filosóficos para demonstrar a implicação das interações entre um objeto com o outro, isto é, a correlação entre um ‘ser’ com os demais, gerando com isso um impacto na decisão e condutas realizadas pelo indivíduo que é um dos pontos de estudo da injustiça epistêmica.

3 A INJUSTIÇA HERMENÊUTICA E A INJUSTIÇA TESTEMUNHAL

Na construção da teoria da injustiça epistêmica aponta-se duas principais configurações de práticas humanas que podem alterar a conduta em sociedade, gerando atos tidos por injustos em razão de um mal direcionamento do poder social. Nos referimos aqui injustiça testemunhal e a injustiça hermenêutica.

Miranda Fricker afirma que existem populações hermeticamente marginalizadas, o que acarreta uma desigualdade e desvantagem entre os membros do grupo que são desfavorecidos pela falsa percepção da realidade ou pela informação manipulada (FRICKER, 2023, pág. 24).

“A natureza do principal dano causado pela injustiça hermenêutica é analisada como uma questão de alguém sofrer uma desigualdade hermenêutica situada: sua situação social é tal que uma lacuna hermenêutica coletiva o impede, em particular, de fazer sentido de uma experiência cuja apresentação de modo inteligível é especialmente de seu interesse. ”

A existência desses grupos marginalizados hermeticamente falando gera uma percepção inadequada sobre o conteúdo que se pretende transmitir e que essa lacuna hermenêutica coletiva impede a obtenção de informações de modo inteligível.

Assim, esclarece Miranda Fricker que uma das formas de configuração da deturpação do discurso decorre do 'déficit de credibilidade preconceituoso' do qual "... uma falante simplesmente expressa uma opinião pessoal a um ouvinte, ou exprime um juízo de valor, ou experimenta uma nova ideia" (pág. 89), mas o seu depoimento padece pela ausência de credibilidade decorrente do preconceito social.

Nesse ponto podemos entender que haveria a ausência de credibilidade do discurso por conta do fato do ouvinte ter certo preconceito sobre aquela pessoa que está se expressando, podendo esta discriminação decorrer da etnia, nacionalidade, grau de escolarização, sexo e uma infinidade de outros motivos, sejam verdadeiros ou não.

Porém, pode-se ter também uma supervalorização de credibilidade do interlocutor que acaba por induzir o ouvinte em erro. Imaginemos o caso de o ouvinte acreditar que o interlocutor seja uma autoridade sobre o tema quando na verdade não o é, e por conta disso acredita naquela ideia como verdade absoluta.

A esse respeito, sinaliza a autora que os prejuízos da prática testemunhal podem ser de dois tipos, por excesso de credibilidade ou por déficit de credibilidade, sendo que "... o excesso tenderá a ser vantajoso e o débito, desvantajoso" (pág. 42).

Em síntese, poderíamos concluir que na injustiça hermenêutica o indivíduo é prejudicado em sua capacidade de compreender ou interpretar os dados lançados pelo interlocutor, enquanto na injustiça testemunhal alguém é desacreditado "... em sua capacidade como um fornecedor de conhecimento" (MIRANDA, 2023, pág. 25).

4 A AUTONOMIA PRIVADA NA EQUAÇÃO PARA A INJUSTIÇA EPISTÊMICA

A prática do discurso e formulação de opinião não são objetos ou consequências exclusivas da injustiça epistêmica de Miranda Fricker, sendo antes de tudo elementos da autonomia da vontade que defere ao indivíduo o poder da tomada de decisão, seja sobre um ato, um discurso ou uma manifestação. Porém, se estamos diante de um discurso contaminado (injustiça testemunhal) ou de um ouvinte hermeneuticamente prejudicado (injustiça hermenêutica) onde estaria a efetivação da autonomia?

Afirma a professora Maria Helena Diniz que a autonomia da vontade confere ao indivíduo a capacidade jurídica de praticar ou não determinados atos de acordo com a sua vontade (DINIZ, 2008, pág. 60), surgindo da evolução deste conceito a autonomia privada onde a vontade individual passa a ser mitigada pela intervenção estatal e princípios gerais do direito, mas mantendo sempre a essência de manifestação livre e consciente daquilo que se pretende falar, fazer, ser e ter.

Entendido isto, nos parece que a autonomia privada se revela como possível

mecanismo de equalização do problema gerado pela injustiça epistêmica, ao passo que a autonomia da vontade não é mais absoluta, sendo lícita a intervenção estatal por meio das normas e princípios gerais do direito para equilibrar a relação entre o interlocutor e o ouvinte (individual ou coletivo), garantindo assim a efetivação do princípio da isonomia.

Por meio dessa relativização oriunda da autonomia privada, torna-se possível o reequilíbrio das relações de consumo com a adoção de normas de ordem pública que prevalecerão sobre o império do contrato particular, suprimindo eventual manifestação de vontade do fornecedor que for contra interesses de pessoas hipervulneráveis que ao expressarem sua decisão não o fizeram de forma livre e/ou consciente daquilo que estava adquirindo ou contratando.

Ressalta-se que pelo princípio da autonomia privada a manifestação de vontade deve ser livre e consciente, e na ausência de um ou ambos os elementos, macula-se o negócio jurídico e justifica-se o desfazimento do mesmo.

5 O DESEQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO POR MEIO DO *E-COMMERCE* EM RAZÃO DA INJUSTIÇA EPISTÊMICA

Quando estamos diante de uma relação comercial realizada por meio de loja virtual - o e-commerce, o consumidor por muita das vezes tem dificuldade de compreensão não só a respeito do produto ou serviço que está adquirindo, mas também e talvez principalmente sobre o funcionamento do sistema eletrônico de compra on line.

Nesse tipo de comércio as informações ao consumidor são extremamente limitadas, pois não existe mecanismo para explorar outros dados para além daqueles que o fornecedor indicou na página eletrônica.

Por conta disso o consumidor que já se encontra em extrema desvantagem poderá ser mais prejudicado ainda, haja vista que, se por exemplo o fornecedor deixar de indicar na descrição o tamanho do produto o consumidor poderá adquirir um bem que não se encaixa no local que pretende instalar.

Como se pode perceber tudo está interligado a falha no dever de informação que abrange tanto o princípio da boa-fé objetiva como o dever de transparência que são essenciais em todas as relações comerciais.

Todavia, a disfuncionalidade desta falha no dever de informação não se restringe a uma simples omissão de dados, abrangendo também o discurso incorreto lançado pelo fornecedor na plataforma digital, assim como a escuta deficitária pelo consumidor hipervulnerável.

Tanto num quanto noutro a percepção da realidade e o poder de decisão do consumidor estará prejudicado, seja porque não possuía o discernimento adequado para compreender corretamente as etapas da transação ou as características do produto adquirido; seja porque o fornecedor desenvolveu uma comunicação inadequada, acarretando uma oitiva desalinhada com a realidade.

Segundo Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), pesquisa realizada pela Ação Educativa, Instituto Paulo Montenegro e IBOPE Inteligência, até o ano de 2018 o Brasil possuía 29% de sua população considerada como analfabeto funcional, ou seja, de 3 a cada 10 brasileiros teriam muita dificuldade para fazer uso da leitura, escrita e operações simples de matemática, destacando a pesquisa que as dificuldades compreenderiam inclusive no reconhecimento de informações de cartazes ou folhetos.

Tabela 2 - Níveis de alfabetismo no Brasil conforme o Inaf (2001-2018)

Nível	2001 2002	2002 2003	2003 2004	2004 2005	2007	2009	2011	2015	2018
BASE	2000	2000	2001	2002	2002	2002	2002	2002	2002
Analfabeto	12%	13%	12%	11%	9%	7%	6%	4%	8%
Rudimentar	27%	26%	26%	26%	25%	20%	21%	23%	22%
Elementar	28%	29%	30%	31%	32%	35%	37%	42%	34%
Intermediário	20%	21%	21%	21%	21%	27%	25%	23%	25%
Proficiente	12%	12%	12%	12%	13%	11%	11%	8%	12%
Total ²	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Analfabeto Funcional*	39%	39%	37%	37%	34%	27%	27%	27%	29%
Funcionalmente Alfabetizados*	61%	61%	63%	63%	66%	73%	73%	73%	71%

Fonte: Inaf 2001-2018

Depreende-se deste estudo que 1/3 da população poderiam ser consideradas hermeneuticamente marginalizadas, posto que se possuem dificuldades até mesmo para compreender as informações de folhetos publicitários, maiores dificuldades ainda teriam para interpretar as informações fornecidas nas lojas virtuais pelos serviços e-commerce.

Interligando esses dados estatísticos com a teoria da injustiça epistêmica, é possível constatar que o consumidor analfabeto tem grandes chances de ser vítima de injustiça hermenêutica, já que não possui a compreensão necessária sobre o que está adquirindo ou sobre as etapas para a efetivação de uma contratação. Contudo, essa situação não se limita apenas ao consumidor hermeneuticamente marginalizado ou iletrado, mas também àquele que, mesmo tendo algum nível de estudo ou expertise em determinado campo científico, desconhece com proficiência as características de um produto ou serviço específico. Por exemplo, um médico pode ser considerado leigo ao adquirir um notebook, caso não compreenda os termos técnicos que caracterizam o bem.

No âmbito do direito do consumidor, a injustiça hermenêutica se manifesta de maneira clara em situações em que o consumidor está em posição de vulnerabilidade técnica ou jurídica. A vulnerabilidade técnica ocorre quando o consumidor desconhece as especificidades do produto que está adquirindo. Já a vulnerabilidade jurídica refere-se ao desconhecimento das consequências legais da relação negocial que está sendo estabelecida. Em ambos os casos, a falta de conhecimento prévio sobre o que está sendo adquirido ou as implicações do contrato prejudica o consumidor, deixando-o suscetível a decisões equivocadas e prejudiciais. Essa situação evidencia a necessidade de que o consumidor possua uma base de conhecimento para compreender adequadamente os produtos e as relações contratuais.

Por outro lado, a injustiça testemunhal destaca-se nos casos em que se faz presente a vulnerabilidade fática, pois fornecedor que detém um grande poderio econômico tem à sua disposição recursos que podem ser usados para manipular ou até desvirtuar a realidade. Esse poder não se restringe apenas à capacidade de influenciar diretamente o processo de negociação, mas também inclui o controle sobre os meios legais e a estrutura normativa, o que possibilita a utilização de todas as estratégias legais, ou até extralegis, para proteger seus próprios interesses. Nesse contexto, o sistema de justiça pode ser, muitas vezes, influenciado, dificultando a busca por uma solução justa ou a punição de práticas abusivas.

Na fase pré-contratual, podemos observar a etapa da oferta do produto, em que o poderio financeiro do fornecedor pode resultar na realização de uma publicidade massiva com conteúdo enganoso ou abusivo, se valendo a empresa de seus vastos recursos para induzir o consumidor ao erro por meio da contratação de um artista de renome objetivando criar um vínculo de credibilidade, por exemplo. Neste caso, teríamos o 'preconceito por excesso de credibilidade' que falseia a interpretação correta do testemunho. Caso o artista não fosse uma figura de renome, o consumidor provavelmente realizaria uma pesquisa sobre o produto antes de tomar sua decisão de compra.

No exemplo acima, a injustiça testemunhal ocorre quando o consumidor, influenciado pela credibilidade atribuída à celebridade que endossa o produto, decide adquiri-lo, mesmo sem ter conhecimento efetivo sobre suas características e qualidade. Desta forma, a decisão de compra é baseada mais na confiança na figura pública do que em informações concretas sobre o produto, evidenciando um vício na manifestação da vontade do consumidor, que, ao se deixar levar pelo discurso da celebridade age sem a devida análise crítica e decisão informada.

Observe-se que a manipulação do julgamento do consumidor ocorre por meio da indução ao erro, adquirindo o produto simplesmente porque é associado a

uma figura renomada, ignorando outras fontes de informação que poderiam contrapor essa visão.

Em vista disso, o vício na manifestação de vontade do consumidor pode ser combatido por meio do princípio da autonomia privada, que assegura ao indivíduo a liberdade de tomar decisões de forma consciente e informada. Contudo, quando há manipulação ou indução ao erro, como nos casos de injustiça testemunhal, essa autonomia é violada, pois a decisão do consumidor deixa de ser genuinamente livre e fundamentada, tornando-se resultado de interferências externas que comprometem sua liberdade de escolha.

Já na fase contratual a injustiça epistêmica pode ser verificada quando o consumidor é um analfabeto funcional e contrata um serviço bancário, onde lhe é submetido um contrato de adesão com cláusulas que para ele são incompreensíveis e que lhe geram um custo não planejado.

Imaginemos o caso do consumidor que foi ao banco abrir uma conta poupança, mas ao invés disso lhe é empurrado um título de capitalização do qual o gerente lhe convence que é mais rentável. Todavia, o consumidor, mesmo devidamente informado, não compreende que aquele valor deverá ficar retido por 12 meses, sob pena de perda da metade caso pretenda sacar antes desse prazo.

De acordo com a obra de Miranda Fricker este poderia ser um caso de injustiça hermenêutica, pois existe uma lacuna conceitual do consumidor que não consegue ter a devida compreensão daquilo que está sendo falado e contratado, solucionando-se esta desavença também por meio da autonomia privada e refúgio aos princípios gerais do direito, posto que não houve a manifestação da vontade consciente do consumidor na contratação daquele serviço. A manifestação de vontade até pode ter sido livre, mas não foi consciente.

Já na fase pós-contratual a injustiça epistêmica pode se materializar por meio do serviço de atendimento ao cliente (SAC) que, diante de uma reclamação do consumidor sobre o fornecimento irregular do serviço de internet, afirma que o problema decorre do compartilhamento excessivo da rede e pela existência de barreiras internas na casa que reduzem a frequência do sinal do wi-fi, deixando assim de realizar o reparo. Muitas das vezes o consumidor, por ser idoso ou leigo no assunto, acaba aceitando a resposta do SAC e ficando com o serviço de internet prejudicado quando seria possível a melhoria do mesmo. Da mesma forma do exemplo anterior, aqui também temos a configuração da injustiça epistêmica que pode ser tanto na modalidade de injustiça hermenêutica (quando o consumidor leigo não consegue compreender) quanto na modalidade de injustiça testemunhal (quando o consumidor deposita um excesso de credibilidade na figura do operador).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho trouxe os problemas sociais da injustiça epistêmica para o mundo do direito do consumidor, demonstrando com isso que os comportamentos sociais estudados na obra de Miranda Fricker podem acarretar consequências jurídicas no direito privado, especialmente nas transações realizadas pelo e-commerce.

Verificamos ainda que muitas das práticas comerciais cotidianas estão contaminadas por vícios decorrentes dos desdobramentos da injustiça epistêmica, seja a testemunhal ou a hermenêutica, que distorcem a manifestação da vontade e até mais severamente podem implicar na modificação do ser, sendo certo que as lojas virtuais acentuam este tipo de problema.

Porém, embora a legislação consumerista seja bastante avançada e englobe uma vasta gama de situações de práticas abusivas, em determinados casos a lei não consegue apresentar uma solução para equalizar o problema da injustiça epistêmica dentro das relações de consumo.

Neste ponto, apresenta-se como solução a adoção do princípio da autonomia privada que, ao mesmo tempo permite a utilização das normas e princípios gerais do direito nas relações entre particulares, este princípio determina também que a manifestação de vontade somente terá validade se for exercida de modo livre e consciente.

Portanto, ao garantir que o consumidor tenha o direito de escolher com base em dados completos e verdadeiros, o princípio da autonomia privada protege a sua liberdade de escolha, prevenindo abusos e manipulações que possam ocorrer em situações de injustiça epistêmica.

REFERÊNCIAS

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de Introdução à Ciência do Direito**. 19ª edição. Saraiva. São Paulo, 2008.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume 1. 34ª edição. Editora Saraiva. São Paulo. 2017.

FRICKER, Miranda. **Injustiça Epistêmica: O Poder e a Ética do Conhecimento**. Trad. Breno Santos. São Paulo: EDUSP, 2023.

HEIDEGGER, Martin. **Ser e Tempo**. Parte I, Tradução de Márcia Sá Cavalcante

Schuback. 15ª edição. Editora Vozes. São Paulo. 2005.

Notícia extraída do site Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), em 20 de janeiro de 2025: https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08_Ago2018.pdf

SOMBRA, Laurenio Leite. **Nas fronteiras de Wittgenstein:** diálogos com o pragmatismo e a hermenêutica filosófica. Editora Universidade de Brasília. Brasília. 2012.