

Inspere
LL.M. Direito dos Contratos

Luísa Calderón Nunes

**A simplificação da linguagem jurídica voltada para a experiência do usuário:
aplicação do *legal design* e *visual law* no âmbito dos contratos**

São Paulo

2021

Luísa Calderón Nunes

**A simplificação da linguagem jurídica voltada para a experiência do usuário:
aplicação do *legal design* e *visual law* no âmbito dos contratos**

Tipo de trabalho TCC apresentado ao programa de LL.M. Direito dos Contratos como requisito parcial para a obtenção do título de pós-graduada em direito de contratos.

Orientador: Prof. Rodrigo Fernandes Rebouças

São Paulo

2021

Nunes, Luísa Calderón

A simplificação da linguagem jurídica voltada para a experiência do usuário:
aplicação do *legal design* e *visual law* no âmbito dos contratos.

Luísa Calderón Nunes. – São Paulo, 2021.

27 f.

TCC (LL.M de Contratos) – Insper, 2021

Orientador: Rodrigo Fernandes Rebouças

1. Linguagem clara. 2. Design Thinking. 3. Legal Design. 4. Visual Law. I. Autor. II. Título

Resumo

A comunicação clara é elemento fundamental para manter a harmonia entre duas partes. Compreender a mensagem, as obrigações e deveres gerados no âmbito jurídico é fundamental para a tomada de decisões. Considerando as mudanças recentes do mundo do direito em razão da utilização de técnicas do design, o presente trabalho visa realizar uma breve contextualização das transformações que estão ocorrendo no direito. No primeiro capítulo do trabalho será realizada uma análise da importância da compreensão da linguagem jurídica como forma de garantir a isonomia das pessoas em uma sociedade. No segundo capítulo serão apresentados alguns conceitos de design que vem sendo aplicados no mundo do direito como uma maneira de solucionar o problema da linguagem jurídica, quais sejam: *Legal Design*, *Design Thinking* e *Visual Law*. Por fim, será abordada a aplicação desses conceitos importados da área de design no âmbito dos contratos e a maneira com que esse intercâmbio de conceitos e princípios pode contribuir para a simplificação da linguagem contratual, garantindo assim o empoderamento das partes relacionadas e interessadas na compreensão dos seus direitos e deveres criados pelo contrato e a ele associados.

Palavras-chave: Linguagem clara. *Design thinking*. *Legal Design*. *Visual Law*.

Abstract

Plain Language is a fundamental element to maintain harmony between two parties. Understanding the message, obligations and duties generated in the legal sphere is fundamental for decision-making. Considering the recent changes in the legal world due to the use of design techniques, this paper aims to provide a brief contextualization of the changes that are taking place in the legal sphere. In the first chapter of the paper, will be performed an analysis of the importance of understanding the legal language to guarantee the equality of people in a society. The second chapter will present some design concepts that have been applied in the world of Law to solve the problem of legal language, namely: Legal Design, Design Thinking and Visual Law. Finally, the application of these concepts to contracts and the way in which these concepts and principles can contribute to the simplification of the contractual language will be addressed, ensuring the empowerment of related and interested parties in the understanding of their rights and duties created by the contract.

Keyword: Plain Language. Design Thinking. Legal Design. Visual Law.

Sumário

1. Introdução.....	6
2. A importância da linguagem	9
3. Aproximação das áreas de direito e design	12
3.1. O que é <i>design thinking</i> ?	12
3.2. O que é <i>legal design</i> ?.....	13
3.3. O que é <i>visual law</i> ?	15
4. Aplicação dos conceitos de design na elaboração de contratos e suas implicações.....	17
5. Conclusão.....	23
Referências	24

1. Introdução

O Direito é uma ciência social aplicada. Isso significa dizer que o Direito se preocupa em compreender e se adaptar às necessidades sociais, observando os fatos e comportamentos da sociedade como um todo, valorando-os e criando regras e normas que devem ser cumpridas por todos.

Considerando seu papel na observância e compreensão das necessidades sociais, é fato que o Direito está permanentemente em mudança – muitas vezes lenta, mas constante – em um processo de melhoria contínua. Como não poderia ser diferente, esse processo de melhoria contínua influencia também a maneira como os operadores do Direito atuam. Já é possível notar uma mudança na forma de atuação dos operadores que passam a se preocupar cada vez mais com o usuário final dos documentos e/ ou informações produzidas, sendo que o objetivo primordial desse movimento é tornar a comunicação do Direito mais clara, eficaz, fácil e acessível a todos.

É muito comum que a linguagem jurídica seja inacessível e de pouca compreensão para grande parte da população, sendo o termo “jurisdiquês” utilizado por alguns para se referir à linguagem jurídica que poucas pessoas têm a capacidade de compreender. Não obstante o artigo 133 da Constituição Federal de 1988 prever que *o advogado é indispensável à administração da justiça*¹, seria razoável pensar que leis, contratos, petições, processos etc – que são feitos para o uso de todos, sejam advogados ou não – utilizem de uma linguagem rebuscada, arcaica e de difícil compreensão que muitas vezes demanda a atuação de um advogado? É possível garantir o direito de acesso à justiça quando a grande maioria da população sequer entende os seus direitos e obrigações, decorrentes de leis e/ou contratos, e não compreende a linguagem utilizada para resolução dos seus próprios conflitos e litígios?

Com o olhar voltado para questões como essas e objetivando a melhoria da comunicação jurídica como forma de empoderar os usuários de normas e documentos no que se refere à compreensão dos seus direitos e obrigações, observa-se uma

¹ BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988.

tendência de aproximação das disciplinas de direito e design. É cada vez mais comum a elaboração de documentos jurídicos de acordo com os fundamentos utilizados pelo mundo do design, sendo que o principal deles é o foco centrado no usuário final, o que torna possível a elaboração de documentos claros, eficazes, objetivos e usuais, sem prejuízo da técnica jurídica.

Essa aproximação necessária entre direito e design expressa uma transformação do direito e permite a elaboração de documentos e solução de problemas de forma empática, assertiva e estratégica. É nesse contexto que surgem conceitos como *Legal Design* e *Visual Law*.

De acordo com Margaret Hagan, *Legal Design* é a aplicação do design centrado no usuário no mundo do direito, com o objetivo de tornar o direito mais focado nas necessidades das pessoas, mais acessível e satisfatório². Ou seja, é a leitura do direito a partir do olhar do design e com a utilização de suas ferramentas, princípios e metodologias para solução de problemas. O *Visual Law*, por sua vez, como explicam Alexandre Zavaglia e Ana Paula Holtz, é uma das áreas do *Legal Design* aplicada ao final de um projeto de design que visa melhorar a comunicação e a entrega das informações jurídicas com a utilização de ferramentas visuais³.

Esses dois conceitos juntos aplicados ao direito representam uma nova abordagem na produção de documentos e expressam a transformação necessária que será tratada no presente trabalho.

De acordo com Klaus Schwab, a revolução tecnológica que estamos vivendo atualmente está transformando substancialmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos⁴. À essa revolução tecnológica foi dado o nome de Quarta Revolução Industrial. Considerando que o direito é uma ciência social aplicada que busca observar as relações da sociedade para, a partir daí, estabelecer as normas e regras que devem ser observadas por todos, tais transformações tecnológicas influenciam diretamente o direito.

² HAGAN, Margaret. Law by design. Disponível em: "<https://www.lawbydesign.co/legal-design/>" <https://www.lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em: 10/04/2021.

³ ZAVAGLIA, Alexandre; HOLTZ, Ana Paula. Legal Design | Visual Law: Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade. Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/content/dam/openweb/documents/pdf/Brazil/white-paper/legal-one-e-book-visual-law-2020.pdf>. Acesso em: 17/04/2021.

⁴ SCHWAB, Klaus. A quarta revolução industrial. Rio de Janeiro: Edipro, 2015.

Nesse sentido, faz-se necessária também uma revolução na maneira como os operadores do direito trabalham. É imprescindível a utilização da criatividade e da inovação para que seja possível acompanhar todas essas transformações que vem acontecendo de forma cada vez mais acelerada.

A aplicação das técnicas de *Legal Design* e *Visual Law* torna-se cada vez mais urgente, o que evidencia que o campo do direito precisa ser redesenhado de acordo com uma cultura que se preocupa com o usuário final dos produtos produzidos por seus operadores.

Dito isso, o presente trabalho tem o objetivo de fazer uma análise da aplicação desses conceitos oriundos do design no âmbito do direito, bem como de evidenciar que essa aproximação e sua correta utilização, especialmente no que diz respeito a contratos, é de grande valia para todas as partes interessadas no documento, visto que a linguagem deve ser clara e objetiva para facilitar a compreensão de todos e empoderar os usuários desses documentos jurídicos.

2. A importância da linguagem

A linguagem é uma ferramenta extremamente importante para a vida em sociedade. Entretanto, especialmente no mundo do direito, pode ser uma maneira de segregar as pessoas, uma vez que é usual no direito a utilização de linguagem rebuscada muitas vezes não compreendida pela maioria da população⁵.

O estilo da linguagem utilizada pelos operadores do direito é um tanto tradicional e contém excesso de formalismo⁶ se comparada com a linguagem normalmente utilizada no dia a dia, além de possuir diversos termos técnicos em latim que a grande maioria das pessoas desconhece. Além do mais, é muito comum a utilização de expressões quase nunca utilizadas fora do discurso jurídico, tais como “trazer à baila”, “não obstante”, entre outras.

Essa prática de utilização de linguagem de difícil compreensão se torna um problema quando distancia os cidadãos comuns da justiça e dificulta (ou muitas vezes até impede) a compreensão de direitos e obrigações. Nesse sentido, torna-se urgente a simplificação da linguagem do mundo jurídico como uma forma de garantir a isonomia de todos, o acesso à justiça e a compreensão das partes no que tange aos seus direitos, obrigações e litígios.

Toda forma de comunicação deve ser clara, simples e objetiva, uma vez que se trata de expressão de alguma ideia que deve ser totalmente compreendida pelo receptor da mensagem. De acordo com a Federação Internacional de Linguagem Clara, *“uma comunicação está em linguagem clara quando o texto, a estrutura e o design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que procura, compreender o que encontrou e usar essa informação”*⁷.

Nesse sentido, a utilização de expressões em latim, palavras arcaicas e de difícil compreensão deve ser evitada ao máximo, ainda mais quando o destinatário

⁵ CAMPOS, Mariana de Lemos. **A linguagem jurídica como meio anti-isonômico: A Ilógica elitização como óbice ao acesso à justiça.** Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/268081788.pdf>. Acesso em: 16 de setembro de 2021

⁶ TRUBILHANO, Fabio; HENRIQUES, Antonio. **Linguagem jurídica e argumentação: teoria e prática.** 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2019.

⁷ Federação Internacional de Linguagem Clara. Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/o-que-e-linguagem-clara/>. Acesso em: 8 de dezembro de 2021.

final da mensagem não estiver inserido no universo jurídico ou não for um operador do direito.

Felizmente, a necessidade de modificação na linguagem jurídica tem sido amplamente discutida por alguns operadores do direito e, de alguns anos para cá, tem sido realizadas algumas campanhas no judiciário para fomentar a utilização da linguagem clara como forma de facilitar o acesso à justiça. A título de exemplo, vale ressaltar a campanha lançada pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) em 2005 com o objetivo de incentivar a simplificação da linguagem jurídica⁸, bem como a revista científica do STJ nº 1 de 2020 que trouxe no artigo de Gabriel Valdez Foscaches chamado “*POR QUE E COMO USAR A LINGUAGEM CLARA: planejamento linguístico para democratizar a justiça*” exemplos práticos de como simplificar a linguagem⁹. As dicas do referido artigo para simplificação da linguagem são:

1. Utilizar de verbos ao invés de nominalizações.
2. Utilizar de frases afirmativas ao invés de frases negativas.
3. Evitar textos longos e palavras desnecessárias.
4. Utilizar palavras concretas.

Quadro 1 - Dicas de simplificação da linguagem

Dica	Evitar	Usar
1	Na decisão embargada constou expressamente a manutenção da condenação ao pagamento do adicional de insalubridade.	Na decisão embargada, manteve expressamente a sentença do juiz que condenou a parte a pagar o adicional de insalubridade.
2	O chefe não estava ausente	O chefe estava presente
3	Proceder à distribuição	Distribuir
4	Instância recursal	Tribunal

Fonte: adaptado FOSCACHES (2020)

⁸ Associação dos Magistrados Brasileiros. Disponível em: <https://www.amb.com.br/amb-lanca-campanha-para-simplificar-linguagem-juridica/>. Acesso em: 7 de dezembro de 2021.

⁹ FOSCACHES, Gabriel Valdez. **Por que e como usar a linguagem clara: planejamento linguístico para democratizar a justiça**. Disponível em: <file:///C:/Users/luisacnunes/Downloads/6420-22693-1-PB.pdf>. Acesso em 7 de dezembro de 2021.

Esse movimento de simplificação da linguagem não acontece somente a partir do judiciário. É possível observar um movimento de outros operadores do direito, em especial os advogados, que estão utilizando cada vez mais recursos para tornar mais claras as peças jurídicas e deixar as demandas ao judiciário cada vez mais objetivas e fáceis de serem compreendidas.

Uma pesquisa recente coordenada pelo advogado Bernardo de Azevedo revelou que os magistrados federais preferem trabalhar com documentos que possuem redação objetiva, com boa formatação e com número reduzido de páginas¹⁰. A utilização de elementos visuais moderados também tem sido bem recebida pelos magistrados federais, de acordo com a referida pesquisa.

É nesse contexto que as disciplinas de direito e design tem se aproximado substancialmente, de forma que os conceitos de *Legal Design* e *Visual Law* vem sendo aplicados em várias as áreas do direito, não somente no judiciário, como uma maneira de garantir o acesso e entendimento dos usuários aos documentos produzidos no mundo jurídico.

A compreensão da linguagem é uma forma de empoderar, capacitar e garantir o acesso de todos ao mundo do direito, além de garantir que o usuário/receptor entenda a mensagem e consiga utilizar a informação.

Cabe entender então os conceitos de *design thinking*, *legal design* e *visual law* e como esses conceitos importados do mundo do design podem simplificar a linguagem e facilitar o entendimento de deveres e obrigações no âmbito jurídico, garantindo a autonomia, isonomia e compreensão dos usuários.

¹⁰ AZEVEDO, Bernardo de (coord.). **Elementos visuais em petições na visão da magistratura federal**. Disponível em: <https://visulaw.com.br/wp-content/uploads/2021/04/pesquisa-visulaw.pdf>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

3. Aproximação das áreas de direito e design

A aplicação do *design thinking*, *legal design* e *visual law* no âmbito do direito é relativamente recente e teve seu início com práticas individuais focadas na melhoria de documentos jurídicos específicos, tendo sido mais disseminado após a criação do laboratório de Legal Design da Universidade de Stanford¹¹, em 2013.

3.1. O que é *design thinking*?

Design thinking é a maneira como o design é pensado. Embora o design seja algo abstrato, que não se pode tocar, é a solução de um “problema” totalmente pensada no usuário final. Dessa maneira, pode-se dizer que *design thinking* é a forma de pensar de um design, no sentido de projetar ou criar uma solução adequada ao usuário.

Certa vez o Tim Brown, CEO da IDEO, definiu *design thinking* como uma abordagem para a inovação centrada no ser humano, totalmente colaborativa, que visa resolver problemas complexos¹².

Entretanto, para desenvolver as ideias necessárias até chegar a uma solução criativa são necessárias seis etapas básicas. São elas:



Fonte: elaboração da autora

¹¹ MAIA, Ana Carolina; NYBO, Erik Fontele; CUNHA, Mayara. **Legal Design: criando documentos que fazem sentido para os usuários**. Expressa, 2021.

¹² BROWN, Tim. **Design Thinking**. Disponível em: <https://readings.design/PDF/Tim%20Brown,%20Design%20Thinking.pdf>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

A primeira etapa do processo é a **empatia**. Nessa etapa acontece a reunião das informações gerais, coleta de dados e a identificação das dores dos usuários para as quais deve-se encontrar uma solução criativa.

Após uma compreensão detalhada do cenário geral, é possível definir o problema a ser solucionado, o público-alvo e as restrições, permitindo assim o desenvolvimento de soluções específicas, centradas no usuário. Essa etapa é conhecida como **definição**.

Depois do entendimento das necessidades e da definição do problema a ser solucionado, o foco passa para a maneira de solucionar o problema apresentado. Nessa etapa são desenvolvidas várias ideias de solução, sendo mais importante a quantidade de ideias do que a qualidade delas. Essa etapa é conhecida como **idealização**.

A etapa seguinte é a **prototipação** que nada mais é do que o desenvolvimento de algumas das ideias identificadas na etapa anterior.

Na sequência, são realizados os testes dos protótipos desenvolvidos para verificar e avaliar as soluções identificadas. Essa é a fase de **teste**.

Por fim, a fase de **implementação** diz respeito ao desenvolvimento da solução final identificada e a entrega da mesma.

Vale ressaltar que as fases não são necessariamente sequenciais. Embora o ponto e partida seja, de início, a empatia e a definição, considerando que o processo de *design thinking* funciona com agilidade, é comum testar as ideias a medida que as mesmas vão surgindo. Portanto, as fases não precisam necessariamente seguir uma sequência, sendo possível, inclusive, ocorrer duas fases em paralelo.

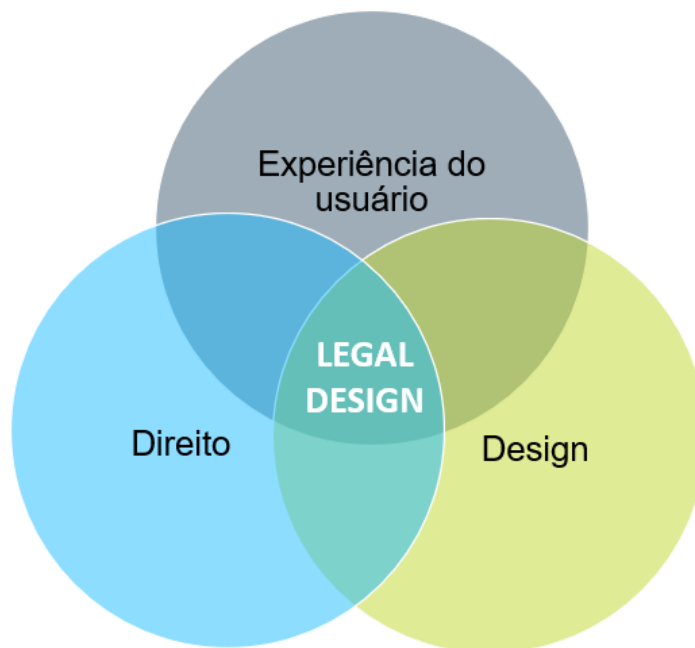
3.2. O que é *legal design*?

O *legal design* é a aplicação do *design thinking* no âmbito do direito. É uma combinação entre direito e design, pensado e aplicado de acordo com a experiência do usuário final do sistema jurídico, de forma a tornar o sistema jurídico mais acessível, útil e satisfatório.

Essa combinação de direito e design começou a ser mais disseminada após a criação do Legal Design Lab, da Universidade de Stanford, com a professora Margaret Hagan. Para Hagan, o legal design é um processo com três pilares básicos: processo, mentalidade e mecânica. Esses pilares aplicados corretamente ao mundo do direito podem tornar o sistema jurídico muito mais útil e acessível tanto para os operadores do direito, quanto para as pessoas leigas que tem dificuldades com a linguagem arcaica e complexa normalmente utilizada no direito¹³.

Nesse sentido, a associação das habilidades de design com as necessidades do mundo jurídico, focadas em tornar a experiência do usuário mais acessível, útil e satisfatória, são a tradução do que é o legal design.

Figura 2 - Legal design



Fonte: elaborada pela autora

Para solução de um problema do mundo jurídico através de legal design são aplicadas as mesmas etapas do design thinking, ou seja, é necessário passar pelas

¹³ HAGAN, Margaret. **Law by design**. Disponível em: <https://www.lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em 10 de abril de 2021.

fases de empatia, definição, idealização, prototipação, testes e implementação. Logo, é possível perceber que o design não se aplica a um documento específico (petição, contrato, procuração, etc), mas sim à situação jurídica proposta, ou seja, ao problema que se busca solucionar.

No que se refere aos documentos escritos, em especial os contratos, é comum a falta harmonia entre os advogados que redigem o documento e os usuários finais. Muitas vezes os usuários que fazem a gestão do contrato não falam a mesma “língua” dos advogados que elaboram o documento e algumas vezes os usuários e gestores do documento sequer entendem as cláusulas contratuais em sua totalidade. É nesse contexto que a aplicação dos conceitos de design thinking, legal design e visual law podem agregar valor às situações, visto que, totalmente centrados na experiência dos usuários, visam estabelecer uma harmonia na comunicação, garantindo soluções mais úteis e amigáveis a todos.

Para Hagan, a utilização do legal design na solução de situações jurídicas tem o objetivo principal de empoderar os usuários, uma vez que aumenta a compreensão de sistemas e/ou documentos complexos e facilita a tomada de decisões inteligentes.

Para tornar documentos mais amigáveis, úteis e compreensíveis podem ser utilizados alguns elementos e técnicas visuais como será visto a seguir.

3.3. O que é *visual law*?

No âmbito jurídico, muitas informações são encontradas em documentos, sejam eles processos, contratos, procurações termos e condições entre outros. Portanto, para que seja possível garantir o acesso à justiça e permitir a compreensão e auxiliar a tomada de decisão dos usuários, esses documentos devem ser úteis, com linguagem clara e acessível. Dessa forma, faz-se necessário adequar as informações para a pessoa que vai recebê-la, ou seja, para o usuário do documento.

O visual law pode ser compreendido como uma subárea do legal design e é a forma pela qual as informações são entregues aos usuários, conforme salientam Ana

Holtz e Alexandre Coelho¹⁴. Em outras palavras, o visual law é a fase final de um projeto que foi elaborado com as técnicas de legal design em que as informações são dispostas em um determinado documento de forma clara e de fácil compreensão, sempre pensando na pessoa que vai ler o documento.

O visual law pode se valer de alguns elementos visuais como gráficos, imagens, ícones, símbolos e outros, mas o mais importante é a organização clara do texto. Os elementos visuais somente devem ser utilizados de acordo com a necessidade e nos casos em que sua utilização facilite a compreensão do documento, visto que o foco é o entendimento do conteúdo¹⁵. A disposição do texto, espaçamento, tamanho da letra e cores também são elementos visuais que devem ser explorados.

De acordo com Hagan, as pessoas prestam muito mais atenção em elementos visuais como gráficos e imagens do que em textos. Por isso os operadores do direito, em especial os advogados, devem investir em outras formas de se comunicar além da escrita e da fala comumente utilizadas. Com a ajuda do visual law é possível encontrar novas maneiras de alcançar os usuários do sistema jurídico com mídias interativas e narrativas mais envolventes¹⁶.

Vale ressaltar, contudo, que o objetivo do visual law não é simplificar o documento, mas sim torná-lo mais claro e útil. Conforme alerta Ana Holtz, a mera simplificação pode suprimir elementos importantes do documento, mas a clareza na disposição das informações mantém o conteúdo íntegro¹⁷. Portanto, resta claro que a utilização dos elementos visuais facilita muito a compreensão do documento, mas deve ser realizada de maneira cuidadosa e razoável. Os elementos visuais são aplicados na medida da necessidade, não sendo necessário aplicá-los na totalidade do documento.

¹⁴ COELHO, Alexandre Zavaglia; HOLTZ, Ana Paula U. **E-book Legal Design / Visual Law: comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade**. Thomson Reuters, 2020.

¹⁵ HOLTZ, Ana Paula U. **Direito e Design: #05 - Visual Law I**. Disponível em: <https://open.spotify.com/episode/64NbRMzjxdyNfqH3TjG1b8?si=EPzooP51SLmsbHOVoFsb9Q>. Acesso em: 8 de dezembro de 2021.

¹⁶ HAGAN, Margaret. **Law by design**. Disponível em: <https://www.lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em 10 de abril de 2021

¹⁷ Idem.

4. Aplicação dos conceitos de design na elaboração de contratos e suas implicações

O legal desing e o visual law propõe que a elaboração de um conteúdo jurídico seja clara e de fácil compreensão, sem a utilização de termos muito técnicos e com o emprego de elementos visuais, de modo a facilitar a leitura do usuário final do documento.

A aproximação das áreas de direito e design traz benefícios para todas as partes envolvidas no universo jurídico. Especificamente em relação aos contratos, permite uma maior compreensão dos usuários, uma vez que passam a ser elaborados de acordo com as necessidades dos mesmos. Os advogados que elaboram os documentos devem fazê-lo de uma maneira que seja útil para os usuários ao invés dos usuários terem que se adaptar à linguagem jurídica.

Quando as partes que utilizam os contratos não são capazes de o compreender completamente surgem os problemas de comunicação que muitas vezes podem até gerar um passivo contencioso. Considerando que um contrato é a manifestação da autonomia privada e a expressão da vontade das partes, não faz sentido algum as partes (os usuários e gestores) não possuírem total entendimento dos deveres e obrigações assumidos por meio da assinatura do contrato.

Evidente é, portanto, que a linguagem contratual deve se adaptar aos usuários finais. No caso de contrato de prestação de serviços de engenharia celebrado entre duas empresas de grande porte que contam com corpo técnico jurídico e que os gestores dos documentos têm total capacidade de compreensão, a linguagem deve ser adaptada para esse cenário, sendo possível a utilização de termos técnicos que ambas as partes dominam. Em contrapartida, um contrato celebrado entre uma empresa e um consumidor de baixa renda não deve ser elaborado com excesso de termos técnicos e linguagem de difícil compreensão, pois assim sendo, não estaria adaptado ao usuário final.

A linguagem clara é essencial para o contrato funcionar. Letras miúdas e cláusulas complexas que geram deveres e obrigações são a combinação perfeita para

problemas futuros, ainda mais quando uma das partes não é capaz de compreender a linguagem utilizada.

Nesse contexto, a utilização das técnicas de design abordadas no capítulo anterior para a elaboração de contratos faz com que os documentos elaborados sejam muito mais eficientes e, ainda, com que as partes compreendam o conteúdo integral, seus deveres e obrigações, além de evitar problemas de comunicação e possíveis litígios.

A depender do usuário final, do documento e do contexto, são inúmeras as técnicas que podem ser utilizadas:


- Utilização de elementos visuais como símbolos e imagens;
- Utilização de gráficos, quadros e tabelas;
- Categorização do texto em tópicos;
- Diferenciação do tamanho e das cores das fontes;
- Utilização de QR code entre outras.

Um exemplo prático de contrato elaborado com a utilização dessas técnicas, linguagem simplificada e utilização de elementos visuais foi apresentado por Bernardo de Azevedo e Souza em seu artigo “Como aplicar o Visual Law na prática”¹⁸.


Trata-se de um contrato elaborado pela empresa M3storage, cujo negócio é o aluguel de caixas de armazenamento para indivíduos e empresas. Com as técnicas de legal design e visual law, a empresa foi capaz de adaptar os termos e condições e informar de maneira clara e compreensível a todos como funciona o seu serviço, os valores aplicáveis ao aluguel das caixas, a vigência do contrato, a penalidade em caso de falta ou atraso de pagamento, o foro aplicável para resolução de eventuais disputas e, ainda, outras informações adicionais. Tudo elaborado de forma clara e objetiva, em apenas uma folha de contrato.

¹⁸ AZEVEDO, Bernardo. **Como aplicar o Visual Law na prática**. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/como-aplicar-o-visual-law-na-pratica/>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

Figura 3 - Contrato M3storage



M3STORAGE BRASIL SELF STORAGE LOCAÇÕES DE ESPAÇOS INDIVIDUAIS LTDA,
CNPJ/MF sob n. 32.415.890/0001-99
Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4221, 1º andar, CEP: 054538-133,
São Paulo / SP



1. OBJETIVO

Locação de espaço-box privativo na modalidade de self-storage para armazenagem de itens móveis (ex: caixas, equipamentos, papéis).

3. VIGÊNCIA E RESCISÃO

O contrato de locação é mensal, mas terá o prazo de duração ajustado pelas partes, se iniciando com a concordância do Locatário.

O contrato é automaticamente renovado pelo período sucessivo de mais um mês, caso nenhuma das partes manifeste a intenção de terminá-lo.

Para rescindir o contrato basta as partes avisarem a outra por escrito com no mínimo 3 dias úteis antes da expiração do termo ou qualquer uma de suas extensões

5. DISCUSSÃO

Qualquer problema decorrente deste contrato será resolvido perante o Poder Judiciário.

Fica desde já eleito a Cidade de São Paulo com a exclusão de qualquer outra cidade.

2. VALOR DO ALUGUEL

O Locatário pagará para a M3storage o valor do aluguel do espaço-box mensalmente, nos primeiros 5 dias de cada mês.

O valor pode ser pago por boleto ou cartão de crédito.

4. FALTA OU ATRASO NO PAGAMENTO

O atraso ou falta de pagamento do aluguel implicará em multa no valor equivalente a 10% do Aluguel, mais juros de 1% ao mês.

O atraso também permite que a M3storage suspenda o acesso ao espaço-box e, se superior a 30 dias, rescindir o contrato.

Caso o Locatário atrase duas mensalidades, o Locador poderá:

- a) Rescindir o Contrato e terminar com a cobertura do seguro;
- b) Convocar o Locatário para retirar os itens depositados, no prazo máximo de 48 horas, sob pena de serem considerados abandonados, sendo removidos e descartados.

OBSERVAÇÕES GERAIS

- a. A entrada para o centro de Espaços-box e ao Espaço-box alugado será sempre de natureza temporária.
- b. É estritamente proibido fumar, queimar e executar trabalhos ou atividades que produzam chamas, calor, fumaça, faíscas ou qualquer outra circunstância que promova ou facilite um incêndio.
- c. Está prevista no contrato uma apólice de seguro com coberturas diversas, que devem ser consultadas pelo Locatário.
- d. O Locatário está ciente que é proibido armazenar: alimentos, produtos perecíveis, seres vivos ou mortos, materiais inflamáveis, dentre outros dispostos no Regulamento.
- e. O Locatário está ciente de que o Locador pode ser obrigado, por autoridades públicas, à fornecer informações suas, bem como colaborar permitindo o acesso aos itens armazenados, se necessário.
- f. A violação de quaisquer uma das obrigações e proibições contidas no Contrato, autoriza o Locador a colocar fim imediato ao Contrato de Locação, sem prejuízo da responsabilidade do Locatário sob danos causados ao Locador, nem ao pagamento dos valores devidos a este.

*Este Termo é apenas uma representação visual contemplando um resumo didático dos principais tópicos do contrato, e não substitui o contrato, que deve ser lido e aceito pelo Locatário.

Fonte: AZEVEDO (2019)

Vale destacar também o caso de sucesso do Mercado Livre que passou a adotar técnicas do legal design em uma série de vídeos criados com o objetivo de gerar uma aproximação com os consumidores, divulgar informações sobre negociações amigáveis e, assim, reduzir a quantidade de processos judiciais novos¹⁹.

De acordo com as informações divulgadas no blog da THOMSON REUTERS, somente 60% dos clientes do Mercado Livre faziam contato com a empresa antes de ingressar com alguma medida judicial. Após as iniciativas de visual law, foi possível reduzir em 98,9% o índice de judicialização de processos, garantindo assim uma redução substancial no índice de judicialização contra o Mercado Livre²⁰.

Resta claro, portanto, que contratos (ou documentos em geral) elaborados de forma clara e objetiva são capazes de evitar a judicialização de relações jurídicas. Além de empoderar as partes envolvidas na compreensão das informações, permitindo uma melhor tomada de decisões, pode contribuir para a diminuição da quantidade de casos no judiciário.

Não é difícil encontrar ainda hoje operadores do direito que se valem de palavras e expressões rebuscadas e arcaicas que dificultam a comunicação da população em geral. Essa atitude é uma forma de segregar a população pela linguagem. Com o avanço das técnicas de design no mundo do direito e considerando os diversos benefícios que esse intercâmbio de conceitos pode trazer para o sistema jurídico como um todo, é imperioso que os operadores do direito atuem como tradutores do direito para a população em geral e não como dificultadores da comunicação.

Em uma simples analogia, considere uma pessoa que tem sintomas de doença e procura um médico para entender o que se passa. Quando essa pessoa procura uma ajuda especializada para entender a situação e o médico que deveria esclarecer as dúvidas somente utiliza termos técnicos próprios da medicina, a pessoa que procurou ajuda fica sem entender tudo o que foi falado e fica à mercê das orientações

¹⁹ THOMSON REUTERS. **Visual Law: o que é e como o advogado do futuro pode usar**. Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/pt/juridico/blog/visual-law-o-que-e-e-como-o-advogado-do-futuro-pode-usar.html>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

²⁰ Idem.

do médico, sem ter elementos suficientes para tomar uma decisão com a total compreensão do cenário como um todo.

A mesma coisa acontece quando uma pessoa que não estudou direito precisa de algum apoio jurídico, seja para ajuizar um processo ou elaborar um documento. Em termos de contratos, quando a parte ou o gestor do contrato não entende os termos, condições, deveres e obrigações do documento, depende da ajuda de um advogado para compreender as cláusulas assinadas ou até toma das decisões sem o apoio jurídico, podendo gerar problemas com possibilidade de chegar ao judiciário. Tudo isso porque o documento não foi elaborado pensando na experiência do usuário final.

Apenas a título de exemplo, considerando a cláusula de foro que deve estar presente em todos os contratos e é basicamente um padrão, ainda assim é possível torná-la mais clara a depender do usuário final do contrato. Vejamos:

Quadro 2 - Cláusula de foro

Versão padrão	Versão simples
Qualquer problema decorrente desse contrato será resolvido no Poder Judiciário, na cidade do Rio de Janeiro.	Com renúncia dos demais, por mais privilegiados que sejam, as Partes elegem o foro da Comarca do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, para solução de quaisquer dúvidas ou questões decorrentes deste instrumento

Fonte: elaboração da autora

Sempre é possível transmitir uma mensagem de forma clara e objetiva. Cláusulas mais complexas que mencionam prazos e datas de pagamento, por exemplo, podem utilizar o recurso de linha do tempo para se tornarem mais visuais e fáceis de serem compreendidas.

O direito é uma ciência social aplicada e, portanto, está em constante atualização. Não se pode admitir que a sociedade passe por transformações e o direito permaneça sem modificação. As leis estão sempre se adaptando à sociedade na medida do necessário e a forma de movimentar o sistema jurídico também deve

acompanhar essas transformações. Em termos de acesso ao sistema jurídico como um todo, a mera atualização da linguagem e da forma de escrever garante o acesso à justiça e o empoderamento das pessoas, sem demandar transformações muito profundas.

O simples foco na experiência final do usuário e a adequação da linguagem podem garantir benefícios para todo o sistema jurídico. Para as pessoas, garante o empoderamento, a compreensão e a facilidade na tomada de decisões. Para os magistrados, garante otimização do tempo e qualidade dos processos. Para os advogados, garante a qualidade e a celeridade das demandas. De uma forma geral, todas essas mudanças garantem o acesso à justiça, seja pela compreensão de direitos e deveres, seja pela redução de processos desnecessários no judiciário.

5. Conclusão

A linguagem surge na necessidade de se comunicar, transmitir e receber informações e é tida como uma necessidade básica da vida em sociedade. É sabido, portanto, que o direito brasileiro se utiliza de uma linguagem muito arcaica, rebuscada e cheia de termos específicos em latim, o que provoca uma segregação daqueles que não fizeram uma faculdade de direito. Para essas pessoas o acesso à justiça é muito dificultado, uma vez que é difícil acessar o que não se pode compreender.

A ampla utilização da linguagem jurídica, ou “jurisdiquês” – como passou a ser conhecida –, torna necessária a tradução de um operador do direito. Muitas pessoas precisam de um advogado para traduzir quais são dos seus direitos e obrigações, em especial os direitos e obrigações decorrentes de um contrato, pois não são capazes de entender a complexidade das cláusulas e a linguagem utilizada.

Isso acontece quando os documentos são elaborados por operadores do direito para outros operadores do direito, sem pensar na experiência final do usuário que vai utilizar o documento. Por sorte, trocas relativamente recentes entre as disciplinas de direito e design permitem a aplicação de conceitos e elementos do design na esfera jurídica como forma de solucionar esse problema.

A organização de documentos com a aplicação das técnicas de design permite que conteúdos complexos e técnicos sejam transformados em documentos de fácil compreensão, o que reduz substancialmente os problemas de comunicação. Essas técnicas vêm sendo exploradas nos últimos anos por todo o sistema jurídico, seja pelos magistrados na elaboração de sentenças mais fáceis de serem compreendidas, seja pelos advogados que elaboram peças mais objetivas e menos prolixas ou até mesmo pelas empresas que formulam contratos com linguagem simplificada pensando em seus usuários finais.

As técnicas de design thinking, legal design e visual law aplicadas ao direito trazem inúmeros benefícios para o sistema como um todo e, de início, demandam apenas uma mudança de mentalidade na elaboração dos documentos, o que, sem dúvidas, é uma das habilidades exigidas aos profissionais do futuro.

Referências

AMBROSE, Gavin; HARRIS, Paul. **Design Thinking**. São Paulo: Bookman, 2011. Associação dos Magistrados Brasileiros. Disponível em: <https://www.amb.com.br/amb-lanca-campanha-para-simplificar-linguagem-juridica/>. Acesso em: 7 de dezembro de 2021.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Curso de direito civil, v. 3 teoria geral dos contratos**. São Paulo: Saraiva, 2018.

AZEVEDO, Bernardo de (coord.). **Elementos visuais em petições na visão da magistratura federal**. Disponível em: <https://visulaw.com.br/wp-content/uploads/2021/04/pesquisa-visulaw.pdf>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

AZEVEDO, Bernardo. **4 motivos para usar Visual Law em petições**. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/4-motivos-para-usar-visual-law-em-peticoes/>. Acesso em: 16 de abril de 2021.

AZEVEDO, Bernardo. **Como aplicar o Visual Law na prática**. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/como-aplicar-o-visual-law-na-pratica/>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

AZEVEDO, Bernardo. **Visual Law: como usar vídeos, infográficos, fluxogramas e storyboards em petições**. Disponível em : <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/visual-law-como-usar-videosinfograficos-fluxogramas/>. Acesso em: 16 de abril de 2021.

AZEVEDO, Bernardo; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa. **Visual Law: Como os Elementos Visuais Podem Transformar o Direito**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988.

CAMPOS, Mariana de Lemos. **A linguagem jurídica como meio anti-isonômico: A Ilógica elitização como óbice ao acesso à justiça.** Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/268081788.pdf>. Acesso em: 16 de setembro de 2021

COELHO, Alexandre Zavaglia; HOLTZ, Ana Paula U. **E-book Legal Design / Visual Law: comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade.** Thomson Reuters, 2020.

Federação Internacional de Linguagem Clara. Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/o-que-e-linguagem-clara/>. Acesso em: 8 de dezembro de 2021.

FOSCACHES, Gabriel Valdez. **POR QUE E COMO USAR A LINGUAGEM CLARA: planejamento linguístico para democratizar a justiça.** Disponível em: <file:///C:/Users/luisacnunes/Downloads/6420-22693-1-PB.pdf>. Acesso em 7 de dezembro de 2021.

HAGAN, Margaret. **Law by design.** Disponível em: <https://www.lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em 10 de abril de 2021.

HOLTZ, Ana Paula U. **Direito e Design: #05 - Visual Law I.** Disponível em: <https://open.spotify.com/episode/64NbRMzjxdyNfqH3TjG1b8?si=EPzooP51SLmsbH0VoFsb9Q>. Acesso em: 8 de dezembro de 2021.

Ji, Xiaoyu. **Where design and law meet: An empirical study for understanding legal design and its implication for research and practice.** Disponível em: https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/42645/master_Ji_Xiaoyu_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 17 de abril de 2021.

MAIA, Ana Carolina; NYBO, Erik Fontele; CUNHA, Mayara. **Legal Design: criando documentos que fazem sentido para os usuários.** Expressa, 2021.

PINHEIRO, Tennyson. **Design Thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade.** Editora Alta Books, 2017.

REBOUÇAS, Rodrigo F. **Legal Design, UX e Economia Comportamental no Direito: saiba mais sobre isso.** Disponível em: <https://digital.fenalaw.com.br/fenalaw/legal-design-ux-e-economia-comportamental-no-direito-saiba-mais-sobre-isso>. Acesso em: 17 de abril de 2021.

REBOUÇAS, Rodrigo Fernandes. **Autonomia privada e a análise econômica do contrato.** São Paulo: Almedina, 2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial.** Rio de Janeiro: Edipro, 2015.

THOMSON REUTERS. **Visual Law: o que é e como o advogado do futuro pode usar.** Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/pt/juridico/blog/visual-law-o-que-e-e-como-o-advogado-do-futuro-pode-usar.html>. Acesso em 8 de dezembro de 2021.

TRUBILHANO, Fabio; HENRIQUES, Antonio. **Linguagem jurídica e argumentação: teoria e prática.** 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2019.

ZAVAGLIA, Alexandre; HOLTZ, Ana Paula. **Legal Design | Visual Law: Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade.** Disponível em: <https://www.thomsonreuters.com.br/content/dam/openweb/documents/pdf/Brazil/white-paper/legal-one-e-book-visual-law-2020.pdf>. Acesso em 17 de abril de 2021.

ZIEMANN, Diane. **Visual Law: uma nova forma de se comunicar no Direito.** Disponível em: <https://www.convexla.com.br/visual-law/>. Acesso em: 16 de abril de 2021