

**CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

ANA CARLA DE OLIVEIRA SILVA  
RAFAEL DUTRA SALES  
REBEKA MILLENNE ANJOS DA SILVA

**A FLEXIBILIZAÇÃO DO PRINCÍPIO DO *PACTA SUNT SERVANDA*  
FRENTE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO**

RECIFE/2023

ANA CARLA DE OLIVEIRA SILVA  
RAFAEL DUTRA SALES  
REBEKA MILLENNE ANJOS DA SILVA

**A FLEXIBILIZAÇÃO DO PRINCÍPIO DO *PACTA SUNT SERVANDA*  
FRENTE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como requisito para a disciplina de Monografia II, sob supervisão do Professor Orientador: Eduardo Pessoa Crucho Cunha.

RECIFE/2023

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

S586f Silva, Ana Carla de Oliveira.  
A flexibilização do princípio do pacta sunt servanda frente as operações  
de crédito consignado / Ana Carla de Oliveira Silva; Rafael Dutra Sales;  
Rebeka Millenne Anjos da Silva. - Recife: O Autor, 2023.  
48 p.

Orientador(a): Eduardo Pessoa Crucho Cunha.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário  
Brasileiro - UNIBRA. Bacharelado em Direito, 2023.

Inclui Referências.

1. Consignação. 2. Consumidores. 3. Empréstimo. 4. Orçamento  
familiar. 5. Superendividamento. I. Sales, Rafael Dutra. II. Silva, Rebeka  
Millenne Anjos da. III. Centro Universitário Brasileiro. - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 34

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>I. DA FLEXIBILIZAÇÃO DA FORÇA OBRIGATÓRIA DOS CONTRATOS</b> .....	<b>11</b>
I. 1 - DA ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL .....	13
I. 2 - DAS OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO E CARTÃO CONSIGNADO.....	14
I. 3 - DA NECESSÁRIA INTERVENÇÃO DO ESTADO – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....	27
I.4 - DO SUPERENDIVIDAMENTO PROMOVIDO PELA REALIZAÇÃO DE REFINANCIAMENTOS E PORTABILIDADE .....	39
<b>II. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>45</b>
<b>III. REFERÊNCIAS</b> .....	<b>47</b>

## A FLEXIBILIZAÇÃO DO PRINCÍPIO DO *PACTA SUNT SERVANDA* FRENTE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

**ANA CARLA DE OLIVEIRA SILVA**

**RAFAEL DUTRA SALES**

**REBEKA MILLENNE ANJOS DA SILVA**

**ORIENTADOR: EDUARDO PESSOA CRUCHO CUNHA**

### **RESUMO**

Este projeto visa identificar a natureza jurídica dos contratos de consignação destinados aos consumidores idosos, e sobretudo os efeitos causados pelo superendividamento em razão dos descontos em folha. Como principais objetivos buscou-se analisar juridicamente o que são os contratos de operações consignadas e tratar das suas duas principais modalidades: o empréstimo e o cartão consignado, avaliar como o judiciário tem se posicionado acerca dessas demandas em massa e evidenciar as principais Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) e, por fim, investigar o superendividamento causado pelos refinanciamentos, onde ocorre o comprometimento do orçamento familiar e a diminuição do poder de compra das famílias. São inúmeros consumidores que buscam auxílio do judiciário para reclamar de contratos impagáveis, a grande demanda de ações em virtudes dessas contratações é uma realidade brasileira. A ascendente busca pela realização dessas operações afeta o orçamento familiar, colocando em risco a dignidade financeira das famílias. Para diminuir essa procura por empréstimos, é necessário que o governo não só invista em uma educação financeira de base, mas invista em programas de conscientização financeira voltada especificamente para o público idoso, que os oriente na avaliação de contratos, na configuração de despesa familiar, e no gerenciamento de suas receitas.

**Palavras-chave:** Consignação; Consumidores; Empréstimo; Orçamento Familiar; Superendividamento.

### **ABSTRACT**

This project aims to identify the legal nature of consignment contracts aimed at elderly consumers, and above all the effects caused by over-indebtedness due to payroll deductions. The main objectives were to legally analyze what consigned operations contracts are and deal with their two main modalities: the loan and the consigned card, evaluate how the judiciary has positioned itself regarding these mass demands and

highlight the main Incidents Resolution Of Repetitive Demands, (IRDR) and, finally, investigate the over-indebtedness caused by refinancing, where the family budget is compromised and the families' purchasing power is reduced. There are countless consumers who seek help from the judiciary to complain about unpayable contracts, the great demand for actions due to these contracts is a Brazilian reality. The upward quest to carry out these operations affects the family budget, putting the financial dignity of families at risk. To reduce this demand for loans, it is necessary for the government to not only invest in basic financial education, but also invest in financial awareness programs aimed specifically at the elderly, which guide them in evaluating contracts, configuring family expenses, and managing your revenues.

**Keywords:** Consignment; Consumers; Loan; Family budget; Over-indebtedness.





## INTRODUÇÃO

A ordem jurídica brasileira é contemplada por uma multiplicidade de normas que muitas vezes aparentam serem antinômicas, isto é, elas geram conflitos de hierarquia e de interpretação. O tema que se propõe a discorrer no presente artigo, gira em torno de três diplomas: o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso. Logo, apresenta-se a seguinte problemática de pesquisa: **A legislação proposta consegue tutelar efetivamente os idosos na celebração dos contratos de consignação?**

Segundo o Estatuto respectivo, é considerada pessoa idosa o cidadão com idade igual ou superior a 60 anos, para essas pessoas o ordenado jurídico traz um tratamento tutelar específico.

O contrato de adesão se trata de um instrumento pelo qual o fornecedor estipula as regras do negócio pactuado. Por um lado, a facilitação para contratação é muito maior, no entanto, em um aspecto negativo e preponderante, é um retrocesso nas relações de consumo pelos abusos que são executados pelo fornecedor.

A característica principal desse tipo de contrato de adesão é a impossibilidade de deliberar, discutir e influir na elaboração como condição contratual. Dessa forma, só restando ao aderente a liberdade jurídica da celebração.

Nos contratos de adesão, uma das partes tem que aceitar as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo uma situação contratual que encontra já se encontra definida em todos os seus termos.

Na confecção de um contrato de adesão, não é realizado o debate entre as partes, ele é criado para que uma delas venha a aceitar todas as condições previamente estabelecidas pela outra<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Direito Net. **O contrato de adesão no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/725/O-contrato-de-adesao-no-Codigo-Brasileiro-de-Defesa-do-Consumidor>. Acesso em: 20 abr. 2023.

Os contratos bancários são negócios jurídicos em que uma das partes, obrigatoriamente, tem que ser empresa autorizada a realizar atividades próprias de banco, não se pode ter um contrato bancário em que uma das partes não seja uma instituição financeira.

Os idosos, nas relações contratuais descritas, ocupam o lugar de consumidor hipossuficiente, do qual é o que se encontra em posição de impotência ou de desvantagem nas relações de consumo, ou seja, está inferior em relação ao fornecedor.

O superendividamento fruto de tais operações é uma realidade brasileira, que reflete uma fenda, sobretudo a carência da educação financeira que beira nossa sociedade.

A busca compulsória por operações consignadas, por parte dos aposentados e pensionistas do INSS que são atraídos por propostas generosas, e na maior parte das vezes, não dotados de instrução suficiente, esses indivíduos assinam contratos abusivos que ceifam seus proventos todos os meses de forma consignada.

A longo prazo percebe-se que tais operações reduzem o padrão de vida dos consumidores, tendo em vista a perpetuidade das retenções em contracheque. Em verdade, existe por parte dos consumidores um vício na contratação dessas operações, pois através de propostas ilusórias, não imaginam a proporção e longevidade de tais descontos.

Nesse mercado, diariamente os bancos oferecem propostas de liberação de valores direto na conta corrente dos aposentados, e estes, por não terem acesso a devida informação acerca do produto, pactuam esses negócios jurídicos abusivos, e isso gera o fenômeno do superendividamento.

O defensor Thiago Basílio, que atua no Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, explica que o “superendividado é aquela pessoa



que é totalmente incapaz de cumprir com as suas necessidades básicas, suas despesas atuais e futuras com sua capacidade financeira de momento”<sup>2</sup>.

Ou seja, essas pessoas pagam o consignado porque já não tinha condições de cumprir com suas despesas tendo 100% da renda, o que piora ainda mais com a sua receita reduzida em virtude do desconto em folha.

O judiciário, através dos Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), visando fornecer a segurança jurídica aos jurisdicionados, com um tratamento célere e igualitário, já tem se posicionado acerca de tais operações, em defesa dos consumidores. Esses incidentes passaram a ser suscitados após o judiciário se deparar com a quantidade de processos relacionados ao assunto, exigindo análise sobre a legalidade ou não de tais contratos.

De acordo com Leonardo Gomes de Aquino, o princípio da força obrigatória (do *pacta sunt servanda*) dispõe que o objeto pactuado pelas partes deve ser fielmente adimplido. Isto é, o que é pactuado no contrato acarreta lei entre as partes celebrantes<sup>3</sup>.

Em regra, se impera o princípio em questão, mas diante da onerosidade excessiva presente nesses contratos de consignação, deve ocorrer a flexibilização do mesmo.

E baseado nos ditames do Código de Defesa do consumidor, o doutrinador Marco Aurélio Bezerra de Melo ressalta que a onerosidade não pode ser excessiva, visto que não se pode gerar o enriquecimento sem causa de uma parte em relação a outra<sup>4</sup>.

Por isso vemos ocorrer atualmente o fenômeno da flexibilização do *pacta sunt servanta*, já que tratando-se de direito contratual, “não impera mais somente força

<sup>2</sup> IDEC (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR). **Idosos reféns de empréstimos consignados aguardam batalha jurídica.** Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/idosos-refens-de-emprestimos-consignados-aguardam-batalha-juridica>. Acesso em: 30 de set. 2023.

<sup>3</sup> AQUINO, Leonardo Gomes de. **Teoria Geral dos contratos.** Belo Horizonte: Editora Expert 2021.

<sup>4</sup> MELO, Marco Aurélio Bezerra de. **Direito Civil: contratos.** Marco Aurélio Bezerra de Melo, J. M. Leoni Lopes de Oliveira (coord). 3ª Edição (2019). Rio de Janeiro: Forense. Páginas 305-309.

obrigatória dos contratos, mas também o dirigismo estatal, pautado e relativizado pelos princípios da boa fé, da função social do contrato, e da onerosidade excessiva”<sup>5</sup>.

Carlos Roberto Gonçalves informa que falar-se em *pacta sunt servanda*, com a conformação e o perfil que lhe foram dados pelo liberalismo dos séculos XVIII e XIX, é, no mínimo, desconhecer tudo o que ocorreu no mundo, do ponto de vista social, político, econômico e jurídico nos últimos duzentos anos, “O contratante mais forte impõe as cláusulas ao contratante mais débil, determina tudo aquilo que lhe seja mais favorável, ainda que em detrimento do outro contratante, procedimentos que quebram as regras da boa-fé objetiva e da função social do contrato”<sup>6</sup>.

A modalidade de empréstimo consignado foi instituída em 2003, pela lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, onde foi determinado que não devia se comprometer mais do que 30% de da renda dos consumidores.

Posteriormente, uma medida provisória (MP 681/15) aprovadas na Câmara dos Deputados em 2015, criou o cartão de crédito consignado, ampliando a margem de descontos para 35%, sendo 30% destinados para empréstimos e 5% para aquisição de cartões de crédito consignado.

Desde aquele ano, o valor pago nesta modalidade de crédito, por aposentados e pensionistas do INSS, cresceu significativamente, de acordo com o SUIBE (Sistema Único de Informações de Benefícios), foi pago cerca de mais de um bilhão e meio de reais no ano de 2004 (ano posterior a criação da lei), e no ano de 2016, dezesseis bilhões de reais. No ano de 2021, segundo o portal R7, bateu recorde e atingiu R\$ 513,5 bilhões contratados em dezembro, de acordo com dados do Banco Central, o maior valor já registrado nessa modalidade de empréstimo.

O professor de economia da Universidade Presbiteriana Mackenzie, Josilmar Cordenonssi, considera que o aumento do volume do consignado revela a dificuldade

<sup>5</sup> BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 36ª Edição (2023). Belo Horizonte.

<sup>6</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3: contratos e atos unilaterais**. 16ª ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

que as pessoas estão tendo em manter o padrão de consumo, ou tentando aumentar a renda<sup>7</sup>.

Inclusive no cenário pós pandemia, o economista também avalia que a alta dos empréstimos pode ser um obstáculo para a retomada da economia, o mesmo esclarece que a economia “deverá crescer em um ritmo mais lento, porque a capacidade de se endividar das pessoas para aumentar o consumo vai ser menor. Em vez de consumirem, as famílias estarão pagando dívidas antigas. A demanda tende a ser menor nessa recuperação”.

O aumento expressivo na contratação dos consignados nos dias atuais pode ser explicado pela facilidade em se realizar esse tipo de procedimento, cabendo apenas ao aposentado/pensionista ter margem para realização da operação. Inclusive, atualmente é possível realizar tais contratações por aplicativos celulares, o que se chama de “contrato digital”.

Outro fator que pode explicar o crescimento do endividamento e a busca por tais operações é o aumento da população idosa brasileira. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), publicou em dezembro de 2016 que a população idosa com a faixa etária de 60 anos ou mais aumentou de 9,8% em 2005 para 14,3% em 2015.

Em 2021, foi realizado um novo levantamento pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em que aponta que pessoas com 60 anos ou mais representam 14,7% da população residente no Brasil em 2021. Numericamente, são 31,23 milhões de pessoas<sup>8</sup>.

Tratando do público idoso, é imprescindível não só uma boa educação financeira de base, mas uma alfabetização voltada especificamente que os oriente na avaliação de contratos, na configuração de despesa familiar, e sobretudo no

<sup>7</sup> Portal R7. **Volume do empréstimo consignado bate recorde e supera R\$ 513 bi.** Disponível em: <https://renda-extra.r7.com/volume-do-emprestimo-consignado-bate-recorde-e-supera-r-513-bi-14082022>. Acesso em: 21 abr. 2023.

<sup>8</sup> Agência Brasil. **Contingente de idosos residentes no Brasil aumenta 39,8% em 9 anos.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/>. Acesso em: 21 abr. 2023.

gerenciamento de suas receitas para apenas recorrerem a empréstimo, em situações extraordinárias.

A educação financeira ainda não faz parte do currículo escolar brasileiro, o que conseqüentemente contribui para a existência de pessoas que podem ser consideradas analfabetos financeiros, sem conhecimento de como o dinheiro funciona.

O endividamento pessoal não está diretamente ligado à renda do indivíduo, e sim a forma como ele administra as suas receitas e despesas. Outro fator que contribui para o endividamento, é a falta de conhecimento de como lidar com o crédito ofertado.

Não se pode ignorar que são impenhoráveis as verbas destinadas a subsistência, por isso o superendividamento proveniente dessas relações é uma pauta importante que deve ser debatida em nossa sociedade.

Com o presente artigo visa-se identificar a natureza jurídica dos contratos de consignação destinados aos consumidores hipossuficientes e hipervulneráveis, e as conseqüências financeiras ocasionadas pelos descontos em folha.

Objetiva-se especificamente: Analisar juridicamente o que são os contratos de operações consignadas e tratar das suas duas principais modalidades: o empréstimo e cartão consignado; Avaliar como o judiciário tem se posicionado acerca dessas demandas em massa e tratar dos principais Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR); Investigar o superendividamento causado pelos refinanciamentos, onde ocorre o comprometimento do orçamento familiar e a diminuição do poder de compra das famílias.

A metodologia utilizada na confecção deste trabalho acadêmico foi primariamente a pesquisa bibliográfica, com ênfase na observação das obras publicadas sobre o tema proposto, bem como a pesquisa explicativa, a fim de se entender as causas e efeitos das operações consignadas, e por fim, a pesquisa jurisprudencial, a qual se baseia na coleta de decisões emitidas pelo Judiciário Brasileiro acerca do tema.



## I. DA FLEXIBILIZAÇÃO DA FORÇA OBRIGATÓRIA DOS CONTRATOS

Na contemporaneidade, os contratos paritários cederam lugar para os contratos de adesão, por isso o princípio da força obrigatória dos contratos, também chamado de *pacta sunt servanda* ganhou uma posição mais ponderada, com destaque em mecanismos jurídicos de regulação do equilíbrio contratual, a exemplo da teoria da imprevisão.

Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona consideram que, “a partir do momento em que o Estado passou a adotar uma postura mais intervencionista, abandonando o ultrapassado papel de mero espectador da ambiência econômica, a função social do contrato ganhou contornos mais específicos”<sup>9</sup>.

Um dos elementos da teoria da imprevisão, é a onerosidade excessiva. Esta teoria "diz respeito à possibilidade de ocorrência de fatos novos que não podiam ser previstos pelas partes nem podem ser imputados a elas, os quais trazem reflexos para a execução do contrato. No Brasil, a aplicação da teoria está prevista, em especial, nos artigos 478 a 480 do Código Civil"<sup>10</sup>.

De acordo com a teoria da imprevisão, ou também chamada de teoria da onerosidade excessiva, busca-se evitar o empobrecimento injustificado da parte contratante. Uma vez configurados os pressupostos desta teoria, a parte lesada poderá ingressar em juízo pleiteando a revisão ou a resolução do contrato.

Na mesma obra anteriormente citada, Pablo Stolze Gagliano afirma que a teoria da imprevisão “mitiga ou relativiza o princípio da força obrigatória, na medida em que este só deverá incidir plenamente quando, por razão de justiça, as condições econômicas da execução do contrato forem similares às do tempo de sua celebração”<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 7ª Edição (2023). Saraiva. Pagina 641.

<sup>10</sup> SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **A visão do STJ sobre a teoria de imprevisão nas relações contratuais**. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/26032023-A-visao-do-STJ-sobre-a-teoria-de-imprevisao-nas-relacoes contratuais](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/26032023-A-visao-do-STJ-sobre-a-teoria-de-imprevisao-nas-relacoes%20contratuais). Acesso em: 30 set. 2023.

<sup>11</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 7ª Edição (2023). Saraiva. Pagina 639.



O contrato não pode ser visto como uma bolha que isola os participantes do meio social, o judiciário deve intervir nessa relação quando primariamente é invocado para tal, e quando resta configurado a desproporcionalidade e desvantagem entre as partes.

Flavio Tartuce em sua obra afirma que “não se deve mais interpretar os contratos somente de acordo com aquilo que foi assinado pelas partes, mas sim levando-se em conta a realidade social que os circunda. Na realidade, à luz da personalização e constitucionalização do Direito Civil, pode-se afirmar que a real função do contrato não somente é a segurança jurídica, mas sim atender aos interesses da pessoa humana”<sup>12</sup>.

Portanto, nas operações de crédito consignado, quando ocorre a falta de equivalência material, “poderá acarretar a anulação do contrato, pelo motivo da lesão, a conservação ou a resolução do contrato, por causa da teoria da imprevisão ou da excessiva onerosidade”<sup>13</sup>.

Trazendo essas noções para o tema, percebe-se que em boa parte dos casos os idosos se submetem a pactuação desses contratos por não ter consciência das consequências graves advindas desse ajuste. Não é fornecido aos aposentados a devida informação, e quando configurada essa falha na prestação de serviço bancário, cabe ao judiciário intervir.

Por isso, nos contratos bancários observa-se que a instituição financeira detém o privilégio de formular as cláusulas contratuais, não possibilitando à outra parte negociar os termos pactuados, e por essa razão, usualmente, o Estado é chamado a intervir nas relações para restabelecer o equilíbrio contratual, quebrando com a autonomia da vontade estabelecida pelo *pacta sunt servanda*.

A seguir será tratado os principais pontos que envolvem o processo de requerimento e consumo desse crédito, e o abalo financeiro causado pelo mesmo. A educação financeira no Brasil e as consequências da ausência de gestão

<sup>12</sup> TARTUCE, Flávio. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 11ª Edição (2021). Editora Método. Página 1004.

<sup>13</sup> ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **DIREITO DO CONSUMIDOR. COLEÇÃO ESQUEMATIZADA**. 8ª Edição (2020). São Paulo: Saraiva. Página 479.

orçamentária por parte de muitas famílias brasileiras. É possível identificar uma sucessão de elementos que prejudicam o consumidor idoso, em sua vulnerabilidade, no momento da decisão em adquirir o crédito consignado.

## I. 1 - DA ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL

No Brasil, quando se compara o nível de evolução da educação financeira com a de outros países, ainda há muito por fazer para se alcançar um parâmetro desejável de qualidade de quantidade de programas e ações nessa área.

A incapacidade total de gerir as despesas pessoais e familiares – fenômeno conhecido como superendividamento – é um quadro tão conhecido quanto atual na vida econômica do brasileiro.

De acordo com o relatório Endividamento de Risco no Brasil, publicado pelo Banco Central em junho do ano passado, pelo menos 4,6 milhões de pessoas eram classificadas como devedores de risco<sup>14</sup>.

Existem dois aspectos da educação financeira: as formas e intencionalidade das ações e projetos existentes. Uma crescente participação na promoção da educação financeira por parte de órgãos governamentais e não governamentais, instituições financeiras, órgãos de defesa do consumidor e entidades civis. Todo esse interesse desperta a desconfiança no real motivo para uma campanha ostensiva, pois há duas perspectivas: o de uma educação financeira que vise a proteção e empoderamento do consumidor e outra que busca nada mais que retirar do estado a responsabilidade pela regulação e fiscalização das instituições bancárias, por exemplo, transferindo-a para a população.

Em cenários de crise, fica ainda mais perceptível a necessidade de investir em educação financeira na base curricular, quando lidamos com os índices de

<sup>14</sup> SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **O fenômeno do superendividamento e seu reflexo na jurisprudência.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/28022021-O-fenomeno-do-superendividamento-e-seu-reflexo-na-jurisprudencia2.aspx>. Acesso em: 20 abr. 2023.

endividamento. Em 2022, a cada 100 famílias brasileiras, 78 estavam endividadas. O patamar é o mais elevado da série histórica da Peic<sup>15</sup>.

Essas dívidas ocasionam a redução da capacidade de poupar dinheiro, e faz surgir necessidades urgentes que levam os consumidores a assinar contratos impáveis, reduzindo assim a capacidade de compra do mesmo.

A educação financeira é um instrumento importante para o crescimento e a estabilidade econômica de um país. O Brasil, a partir do momento que incluir a matéria na base curricular, em médio e longo prazo, poderá colher os frutos dessa inclusão: uma sociedade mais sustentável, consciente de seus recursos e das consequências dos seus gastos ou investimentos.

Por isso seria imprescindível que a Educação Financeira no Brasil passe a ser reapropriada pelo campo educacional, para promover não só mudanças de comportamento, mas uma melhor compreensão e consciência do sujeito no contexto econômico, desenvolvendo nos consumidores a autonomia para gestão orçamentária familiar e avaliação criteriosa de contratos de qualquer natureza.

## **I. 2 - DAS OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO E CARTÃO CONSIGNADO**

Pagar um ajuste de forma consignada, significa dizer que será realizado descontos em folha de pagamento do servidor, diante de sua expressa autorização. Ou seja, mediante a autorização do servidor ativo, inativo ou beneficiário de complementação de aposentadoria e pensões especiais do Estado, pode haver descontos através de folha de pagamento, de importâncias destinadas à satisfação de compromissos assumidos com entidades de classe (associações e sindicatos), Órgãos Públicos, Cooperativas constituídas de servidores públicos estaduais e instituições bancárias.

---

<sup>15</sup> COINTELEGRAPH. **A cada 100 famílias brasileiras, 78 estão endividadas**. Disponível em: <https://br.cointelegraph.com/news/brazil-is-one-of-the-countries-with-the-highest-number-of-debts-in-the-world-loans-with-bitcoin-can-help-debtors>. Acesso em: 20 abr. 2023.

O contrato de empréstimo com pagamento consignado tornou-se massificado quando a Lei 10.820/2003 permitiu a consignação nos benefícios previdenciários. Esta lei abriu um nicho de mercado para as instituições financeiras com um público contratante totalmente específico, com características singulares: os aposentados e pensionistas do INSS<sup>16</sup>.

A margem consignável é o valor máximo da renda mensal que pode ser comprometida por descontos provenientes de uma contratação de um empréstimo ou cartão consignado, sendo esse desconto automático em folha de pagamento. Ou seja, quem tem acesso a essas modalidades, tem as parcelas descontadas direto na folha de pagamento da aposentadoria, pensão ou salário, todo mês, limitado a esse teto – a chamada margem consignável.

Em 2003, quando sancionada a Lei 10.820, foi estabelecido um limite para o endividamento de até 30% do valor do salário, aposentadoria ou pensão. E nesta lei só era previsto a modalidade tradicional: o empréstimo consignado. O cartão consignado veio ser criado somente em 2015.

O percentual de margem consignável, foi ampliado pela Lei nº 14.431/2022, ficando dividido da seguinte forma: 35% para operações de empréstimo consignado; 5% para o cartão de crédito consignado; e outros 5% exclusivos para o cartão consignado de benefício (produto especialmente criado para os beneficiários do INSS)<sup>17</sup>.

Com a nova lei agora é permitido ser descontado o total de até 45% do salário dos consumidores, e além de ampliar a margem consignável, ela também autoriza essa modalidade de operação às pessoas que recebem benefícios sociais – Auxílio Brasil (atualmente programa chamado de Bolsa Família), Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Renda Mensal Vitalícia (RMV).

<sup>16</sup> EXPONENCIAL. **Empréstimo consignado INSS e aposentado: o que é e como funciona.** Disponível em: <https://www.creditas.com/exponencial/emprestimo-consignado-inss/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

<sup>17</sup> BX blue. **O que é margem consignável?** Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/o-que-e-margem-consignavel/>. Acesso em: 20 abr. 2023.



A modalidade de empréstimo consignado, considerada atualmente pelo judiciário brasileiro como a modalidade “tradicional”, o consumidor recebe um valor e paga a instituição financeira através de parcelas que são descontadas, de valor previamente acertado, direto do salário ou do benefício.

No empréstimo consignado, a cobrança das parcelas não acontece por meio de conta corrente ou boleto bancário, mas, sim, diretamente do benefício INSS de aposentados e pensionistas ou do salário de funcionários públicos ou privados<sup>18</sup>.

De acordo com o ministro Marco Aurélio Bellizze, o consignado é uma das modalidades de empréstimo com os menores riscos de inadimplência para a instituição financeira, tendo em vista que o desconto das parcelas ocorre diretamente na folha de pagamento do trabalhador regido pela CLT, do servidor público ou do segurado do Regime Geral de Previdência Social<sup>19</sup>.

De forma ludibriosa, as instituições empurram uma série de produtos extras na hora de oferecer um empréstimo. Alguns deles são: Taxa de abertura de crédito, Taxa de cadastro, Seguro prestamista e etc. Todos esses custos entram no valor total que você vai precisar pagar de volta ao fim do empréstimo, e mesmo os adicionais que parecem vantajosos podem ser uma grande cilada quando as contas são colocadas na ponta do lápis.

É comum a inclusão do seguro prestamista nesses contratos, onde o autor assina o termo sem ter noção de que vai arcar com este serviço acessório.

Pratica essa conhecida como “venda casada”, onde se atrela o fornecimento de um produto ou serviço a outro, que usualmente é vendido separado, de forma a compelir o consumidor a aceitá-los em razão de sua necessidade ou vulnerabilidade. O Código de Defesa do Consumidor veda tal conduta por considerá-la abusiva.

<sup>18</sup> NUBANK. **Empréstimo consignado: o que é e como funciona.** Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/emprestimo-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

<sup>19</sup> SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Desconto de empréstimo comum em conta não segue limites do crédito consignado, decide Segunda Seção.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/29042022-Desconto-de-emprestimo-comum-em-conta-nao-segue-limites-do-credito-consignado--decide-Segunda-Secao.aspx>. Acesso em: 20 abr. 2023.



Apesar de ser considerada abusiva pelo CDC, essa prática é rotineiramente aplicada pelos bancos, por isso firmou-se o entendimento na jurisprudência do STJ quanto a sua ilegalidade, conforme acórdão proferido no REsp 1.639.320/SP (TEMA 972/STJ); in verbis:

RECURSO ESPECIAL REPETITIVO. TEMA 972/STJ. DIREITO BANCÁRIO. DESPESA DE PRÉ-GRAVAME. VALIDADE NOS CONTRATOS CELEBRADOS ATÉ 25/02/2011. **SEGURO DE PROTEÇÃO FINANCEIRA. VENDA CASADA. RESTRIÇÃO À ESCOLHA DA SEGURADORA.** ANALOGIA COM O ENTENDIMENTO DA SÚMULA 473/STJ. DESCARACTERIZAÇÃO DA MORA. NÃO OCORRÊNCIA. ENCARGOS ACESSÓRIOS. 1. DELIMITAÇÃO DA CONTROVÉRSIA: Contratos bancários celebrados a partir de 30/04/2008, com instituições financeiras ou equiparadas, seja diretamente, seja por intermédio de correspondente bancário, no âmbito das relações de consumo. 2. TESES FIXADAS PARA OS FINS DO ART. 1.040 DO CPC/2015: 2.1 - Abusividade da cláusula que prevê o ressarcimento pelo consumidor da despesa com o registro do gravame, em contratos celebrados a partir de 25/02/2011, data de entrada em vigor da Res.-CMN 3.954/2011, sendo válida a cláusula pactuada no período anterior a essa resolução, ressalvado o controle da onerosidade excessiva. 2.2 - Nos contratos bancários em geral, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a instituição financeira ou com seguradora por ela indicada. 2.3 - A abusividade de encargos acessórios do contrato não descaracteriza a mora. 3. CASO CONCRETO. 3.1. Aplicação da tese 2.3 ao caso concreto, mantendo-se a procedência da ação de reintegração de posse do bem arrendado. 4. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. (STJ - REsp: 1639320 SP 2016/0307286-9, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 12/12/2018, S2 -SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 17/12/2018). (Grifo nosso).

Portanto, o consumidor não pode ser compelido pela instituição financeira a aderir tais produtos acessórios, pois tal conduta configura flagrante ilegalidade. No caso do seguro prestamista, o banco deve oferecer o produto informando o consumidor sobre as condições deste contrato. Nos casos em que esse produto for embutido nos contratos sem a ciência do autor, o banco poderá ser condenado a restituir o valor pago a título do prêmio na forma dobrada, como na jurisprudência do TJ/RJ a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. **CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E SEGURO PRESTAMISTA. VENDA CASADA.** VEDAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. [...] 2. Relação de consumo. Direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços contratados. Inversão do ônus probatório. 3. Conforme tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, no Tema Repetitivo 972: "Nos contratos bancários em geral, o consumidor não pode ser compelido a contratar seguro com a instituição financeira ou com seguradora por ela indicada." 4. Neste âmbito, não sendo permitida a contratação compulsória do seguro, e tendo o autor afirmado que não desejava aderir ao seguro prestamista, incumbia à ré comprovar nos autos que o autor teria sido devidamente informado sobre as condições do contrato, bem como que este teria expressamente optado por contratar o referido seguro, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente. 5. Elementos nos autos que evidenciam a prática de venda casada, vedada pela legislação de consumo. Falha da ré na prestação do serviço caracterizada. 6. Nulidade do contrato de seguro. Condenação da ré a devolver em dobro do valor pago pelo autor a título de prêmio, na forma do art. 42, p.u. do CDC. Agravamento do débito do autor, economicamente hipossuficiente, gerando abalo financeiro e desgaste emocional. Dano moral configurado. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 4.400,00, patamar que já se mostra acanhado, e só não será majorado por falta de recurso neste sentido, não havendo que se falar em redução. Precedentes. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (TJ-RJ - APL: 00244448920198190208, Relator: Des(a). CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 24/01/2022, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/01/2022).

Portanto, a partir das jurisprudências expostas, se tem que nos contratos bancários em que esteja presente a inclusão de cobrança pertinente ao seguro, onde não possui a anuência/conhecimento do consumidor, deve ser reconhecida sua nulidade, tendo em vista configurar-se como prática abusiva, conforme dispõe o art. 39, inciso I, do CDC, havendo indubitável ofensa aos princípios da transparência e boa-fé, que devem reger todas as relações de consumo, com o desprestígio das legítimas expectativas do consumidor.

Nos casos dos julgados acima mencionados, os consumidores não tiveram assegurada a liberdade de contratação e escolha da empresa de sua preferência para a celebração do pacto acessório. A verdade é que estes sequer percebem que o seguro foi incluído no contrato, os consumidores pagam sem ter ciência desta inclusão. Essa conduta gera enriquecimento ilícito em favor das instituições financeiras, que lucram diariamente com a inclusão de produtos acessórios à contratação.

De toda maneira, o Banco Central aponta que o empréstimo consignado é o serviço financeiro que lidera a lista de reclamações, “Isso se deve à possibilidade de contratos irregulares que podem ser prejudiciais. Os principais pontos a serem observados são: a taxa de juros, as condições do contrato e os prazos estipulados”<sup>20</sup>.

Além da modalidade de empréstimo tradicional, foi criada em 2015 o RMC (Reserva de Margem Consignável), utilizado para o pagamento da fatura do cartão de crédito consignado, com desconto automático no benefício do tomador.

O cartão consignado funciona como um cartão de crédito comum, que pode ser usado para fazer compras no comércio, saques ou pagar serviços, “a diferença é que, do mesmo modo que o empréstimo consignado, a fatura é descontada diretamente do holerite ou conta bancária de quem contrata o produto”<sup>21</sup>.

Na prática, o banco libera na conta bancária do consumidor — antes mesmo do desbloqueio do cartão e sem que seja necessária à sua utilização ou recebimento — o valor de saque solicitado, e o pagamento integral é enviado no mês seguinte sob a forma de fatura. Se o requerente pagar integralmente o valor contraído, nada mais será devido. Não o fazendo, como é de se esperar, será descontado em folha de pagamento apenas o valor mínimo desta fatura e, sobre a diferença, incidem encargos rotativos, evidentemente abusivos.

<sup>20</sup> Migalhas. **Empréstimo consignado: O líder em reclamações segundo o Banco Central.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/387547/emprestimo-consignado-o-lider-em-reclamacoes-segundo-o-banco-central>. Acesso em: 20 out. 2023.

<sup>21</sup> Meu Bolso em Dia. **Tudo o que você precisa saber sobre o cartão de crédito consignado.** Disponível em: <https://meubolsoemdia.com.br/Materias/cartao-de-credito-consignado>. Acesso em: 20 abr. 2023.



Dessa forma, o valor a ser pago no mês seguinte ao da obtenção do empréstimo é o valor total da fatura, isto é, o valor total obtido de empréstimo, acrescido dos encargos e juros. Esse pagamento deve ocorrer por duas vias: o mínimo pela consignação (desconto em folha) e o restante por meio de fatura impressa enviada à residência do consumidor com valor integral.

Como dificilmente aquele que busca empréstimo consignado tem condições de adimplir o valor total já no mês seguinte, incidirão em todos os meses subsequentes juros médios de 5,3% ao mês sobre o valor não adimplido<sup>22</sup>.

A problemática disso é que o desconto RMC leva o consumidor a ilusão de que a dívida está sendo adequadamente quitada. E essa ilegalidade só vem à tona quando o consumidor percebe, após anos sofrendo subtrações em seus proventos, que o tipo de contratação realizada não foi a solicitada e ainda, que não há previsão para o fim dos descontos.

Em outras palavras, a dívida nunca será paga, vez que os descontos mensais abatem apenas os juros e encargos da dívida, gerando, assim, descontos por prazo indeterminado, e portanto, como irá incidir juros e encargos, esse valor nunca será abatido.

Pelas peculiaridades dessa modalidade contratual, na prática, a dívida nunca deixará de existir, uma vez que, compreendendo o contrato como empréstimo consignado, o consumidor confia que as parcelas estão sendo integralmente debitadas em folha, e não apenas um mínimo correspondente a 5%, como efetivamente ocorre. Nessa esteira, mesmo que permaneça sem utilizar o cartão de crédito, o saldo devedor seria perpetuado e gradativamente aumentado, pois os descontos mensais são no mais das vezes insuficientes para suprir sequer os encargos bancários incidentes.

Essa prática comercial adotada gera inequívoca vantagem para as instituições financeiras fornecedoras, uma vez que os juros do cartão de crédito são muito superiores aos praticados em empréstimos com desconto mediante consignação em

---

<sup>22</sup> JUS.COM.BR. **Empréstimo consignado via cartão de crédito é ilegal e abusivo.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/89784/emprestimo-consignado-via-cartao-de-credito-e-ilegal-e-abusivo>. Acesso em: 19/05/2023.

folha de pagamento. Resta, portanto, a intenção clara da financeira em gerar dívida vitalícia em detrimento do consumidor.

Graças a hipossuficiência técnica dos contratantes, percebe-se que estes não pretendem contratar cartão de crédito com reversa de margem consignável, tampouco tem ciência do conteúdo e extensão dos descontos da reserva de margem consignável em seus proventos, o que revela a falta de informação clara e precisa acerca do objeto contratado, em franco desrespeito às normas de proteção ao consumidor.

Nesta toada, ao violar o dever de informação e fornecer ao consumidor modalidade contratual diversa e mais onerosa do que a pretendida, o banco réu invalidou o negócio jurídico entabulado, o que torna nulo o empréstimo efetivado, bem como o cartão de crédito a ele vinculado.

O instrumento contratual na relação de consumo protegida pelo CDC deve preservar obrigatoriamente a clara informação ao contratante, para tanto, deve constar prévia e adequadamente itens como: preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional (valor contratado); montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; acréscimos legalmente previstos; número e periodicidade das prestações; soma total a pagar (com e sem financiamento), dentre outras informações pertinentes aos casos concretos específicos ao objeto contratado.

No caso do cartão consignado, as demandas têm por objeto temas como a legalidade do referido contrato, principalmente abordando os vícios de informação, bem como a falha na prestação de serviço bancário.

Quando envolve o contrato de cartão de crédito consignado, as demandas submetidas ao Poder Judiciário tradicionalmente têm temas como; vícios de informação; falha na prestação de serviço do banco; capacidade civil para celebração; ou, ainda, cláusulas abusivas.

Nestes casos, as provas relevantes para julgamento de mérito são essencialmente documentais, ressaltando-se eventual alegação de fraude na contratação (que pode justificar a produção de prova pericial grafotécnica) e, excepcionalmente, depoimento pessoal.



A falha na prestação de serviço ocorre pois, em grande parte dos casos o consumidor acredita está contratando um empréstimo consignado tradicional (tendo inclusive realizado um saque, como se empréstimo de fato fosse), e quando recebe o desconto no contracheque, percebe que está diante de uma contratação RMC (mais lesiva ao consumidor), ou seja, diariamente essas pessoas são induzidas ao erro.

Inclusive, nos casos onde se configura o vício de informação e a falha na prestação de serviço, os Tribunais tornam nulo o negócio jurídico, tendo em vista que idosos, acham que estão contratando um empréstimo, quando na verdade se trata de cartão consignado, sendo que sequer os mesmos chegaram a receber o tal cartão em casa e utiliza-lo para compras<sup>23</sup>.

Boa parte dos tribunais tende a reputar nulo esse negócio jurídico quando não houve, por parte do consumidor, o uso do cartão de crédito para a realização de compras ou quando não existiu clara explicação/informação, pelo fornecedor, acerca da complexa modalidade do negócio aderida pelo devedor. Convém trazer à baila um julgado do TJ/AL acerca da matéria:

**APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. DESCONTOS INCIDENTES SOBRE PROVENTOS DE APOSENTADORIA DA APELADA. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO CONSIGNADO NA MODALIDADE CARTÃO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE LASTRO CONTRATUAL. ÔNUS DA PROVA DO FORNECEDOR. DEVOUÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS EM DOBRÓ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.**  
1. Incumbe ao credor a exibição do instrumento contratual da transação em que ocorreu a negociação para contratação de empréstimo bancário consignado na modalidade cartão de crédito, porquanto seu é o ônus, a teor do art. 373, II, CPC, para fazer prova do fato impeditivo da pretensão autoral. 2. Na hipótese, a instituição financeira não apresentou instrumento negocial, gravação telefônica ou qualquer outro documento que servisse de lastro para demonstrar a contratação da aludida espécie de mútuo. Logo, revelam-se indevidos os descontos incidentes na conta-corrente da correntista, pois não escudado em avença comprovadamente formalizada, tampouco apresentada anuência da consumidora para dos descontos realizados. 3. Nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC,

<sup>23</sup> Poder Judiciário de Mato Grosso. **Configura falha na prestação de serviço banco que induz cliente a erro ao contratar empréstimo.** Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/noticias/67163>. Acesso em: 20 abr. 2023.

o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Nesse contexto, os descontos realizados na conta-corrente da consumidora, sem alicerce contratual, revelam erro inescusável da instituição financeira, autorizando a devolução em dobro dos valores descontados, conforme regra do parágrafo único do art. 42 do CDC. 4. Reconhece-se a existência de dano moral, passível reparável pecuniária, em virtude de lesão a direito da personalidade da consumidora (aposentada por invalidez), que demonstrou prejuízo na atuação abusiva de retenção de parcela significativa de sua aposentadoria recebida em conta bancária para quitação da suposta dívida, com sua exposição de a própria subsistência, pela dificuldade de arcar com gastos indispensáveis à manutenção de suas necessidades essenciais. 5. No que tange ao quantum fixado a título de indenização, foi devidamente observado o critério bifásico e a ponderação das circunstâncias in concreto. Ademais, a quantia fixada na origem atende ao caráter compensatório, bem assim à gravidade do dano, consistente na violação à integridade física da autora ante o retardo do tratamento à rara doença que a acomete, conferindo-lhe valor suficiente de compensação aos danos sofridos, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa. 6. Recurso conhecido e desprovido. Honorários majorados. (TJ-DFT – AC: 07111612120198070004 DFT, Relatora: Sandra Reves, Data de Julgamento: 01/07/2020, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 23/07/2020).

A partir da jurisprudência exposta, é possível constatar que é ônus do credor a exibição do instrumento contratual, prestando, para tanto, gravações telefônicas ou qualquer outro documento que sirva de lastro para demonstrar não somente a contratação, mas sobretudo cumprimento do dever de informação ao consumidor.

A manobra de induzir o consumidor a contratar esta modalidade, é que somente é descontado em folha de pagamento o valor mínimo da fatura, tornando o débito impagável, e mantendo o consumidor vinculado ao banco (submetido aos descontos) por muito tempo. As instituições não cumprem com o dever de informação que lhe é imposto.

Configura-se falha na prestação do serviço a conduta do banco que induz o cliente a erro, ao celebrar contrato de cartão de crédito consignado, quando o consumidor acredita tratar-se de empréstimo pessoal<sup>24</sup>.

Neste tipo de contrato, para a parte contratante, transparece como mero empréstimo consignado, a consequência é que, induzido a erro, o consumidor acreditou que do seu benefício previdenciário estariam a ser descontadas parcelas de um empréstimo tradicional, quando, em verdade, o que se deduzia eram somente os juros e encargos moratórios referentes a uma fatura de cartão de crédito inadimplida.

No contrato de cartão consignado não há indicação do custo efetivo, com e sem a incidência de juros, não contém o número e valor das parcelas, data de início e de término das prestações a serem pagas em decorrência do empréstimo, o que configura flagrante violação aos termos expressos da Instrução Normativa n. 28 do INSS. A Instrução normativa mencionada estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social.

Diante das características da modalidade de contratação em comento, as instituições financeiras devem ter ônus maior no que tange ao dever de informação, por se tratar de uma modalidade complexa, apresentando-se forma de pagamento híbrida (fatura e consignação) e de difícil apreensão pelo leigo. O descumprimento do dever de informação enseja a responsabilização contratual em todos os aspectos.

Assim, ante a violação ao dever de informação e transparência dos contratos, previsto no art. 4º, caput, e 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, bem como a inobservância das disposições pertinentes, em especial a imposição de condições que estabelecem prestações desproporcionais ou excessivamente onerosas, neste sentido a Jurisprudência tem se manifestado em favor do cancelamento destes contratos:

---

<sup>24</sup> COAD. **Configura falha na prestação de serviço banco que induz cliente a erro ao contratar empréstimo.** Disponível em: <https://www.coad.com.br/home/noticias-detalle/111996/configura-falha-na-prestacao-de-servico-banco-que-induz-cliente-a-erro-ao-contratar-emprestimo>. Acesso em: 20 abr. 2023.



**AÇÃO RESCISÃO CONTRATUAL DE CARTÃO DE CRÉDITO COM MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC) - PRÁTICA ABUSIVA E OFENSIVA AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR – FALTA DE INFORMAÇÃO CLARA E SUFICIENTE SOBRE OS TERMOS CONTRATUAIS – OFENSA AOS ARTIGOS 112, 113 138, 422 e 423 DO CÓDIGO CIVIL E ARTIGOS 47, 51, IV E SEU § 1º, III, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CLÁUSULA CONTRATUAL NULA – EVENTUAL DEVOLUÇÃO DE VALORES DE FORMA SIMPLES - DANO MORAL INEXISTENTE. RECURSO DA APELANTE CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-MS - AC: 08020043120198120024 MS 0802004-31.2019.8.12.0024, Relator: Des. Dorival Renato Pavan, Data de Julgamento: 30/07/2020, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 07/08/2020).**

Compreende-se que não é prestada a informação clara ao consumidor nos contratos RMC, pois não há indicação do custo efetivo, da porcentagem de juros, não consta o número e valor das parcelas, data de início e de término das prestações a serem pagas em decorrência do empréstimo, em evidente violação a legislação vigente.

A reserva de margem para cartão de crédito, em boa parte dos casos, é disponibilizada de forma abusiva. Por certo, essas transações se iniciam quando o consumidor acredita estar realizando um contrato de empréstimo tradicional, quando na verdade está pactuando um negócio jurídico diverso do pretendido, resultando no desconto ilimitado de parcelas a título de reserva de margem consignável, no contracheque/benefício previdenciário dos consumidores.

O sistema de inclusão de informações de contratos propicia o abuso, as vítimas são, em grande parte, idosos hipervulneráveis que, não raro, são surpreendidos com subtrações em seus benefícios de pensão ou aposentadoria. Logo que assim se veem lesados por este tipo de malogro, perdem mais um referencial de confiança quando descobrem que o INSS pouco faz a respeito do mau uso do sistema de contratação de empréstimo consignado<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> NERILO, Lucíola Fabrete Lopes. **As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las.** Revista de Direito do Consumidor. vol. 109. ano 26. p. 397-421. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2017.

Muito se discute sobre se o contrato RMC é legal ou não, ocorre que já entendimento pacificado que o mesmo é válido, desde que a instituição bancária comprove que o consumidor tinha pleno e claro conhecimento acerca da modalidade contratada e suas respectivas consequências. Assim, havendo o cumprimento da determinação, não há prejudicialidade as contratações realizadas.

Havendo o cumprimento pelo Banco de não descartar o mútuo ao consumidor, como modalidade principal, e o cartão de crédito, como modalidade secundária, não há violação ao direito à informação. As instituições financeiras necessariamente precisam demonstrar que o consumidor foi, indubitavelmente, informado acerca dos termos da contratação, constando no contrato, de forma clara, objetiva e em linguagem fácil.

Devem ser informados todos os seguintes pontos: (a) os meios de quitação da dívida, (b) como obter acesso às faturas, (c) informações no sentido de que o valor do saque será integralmente cobrado no mês subsequente, (d) informações no sentido de que apenas o valor mínimo da fatura será debitado, diretamente, dos proventos do consumidor, (e) bem, como, informações claras de que a ausência de pagamento da integralidade do valor dessas faturas acarretará a incidência de encargos rotativos sobre o saldo devedor.

Além destes requisitos, os bancos deverão provar que disponibilizaram cópia dos contratos aos consumidores, cujas assinaturas, obrigatoriamente, constarão de todas as páginas da avença. Diante disso, ocorrendo o cumprimento acima elencado, não há prejudicialidade as contratações realizadas.

Além dos dois principais produtos mencionados, foi incluída pelo governo federal mais uma modalidade, mais um produto financeiro, o cartão de benefício consignado, “A Medida Provisória nº 1.106/2022 foi aprovada pelo Senado em julho de 2022 e prevê aumento da margem dos aposentados e pensionistas. Por conta dessa MP, uma novidade surgiu: o cartão consignado de benefício”<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> EMPRESTA BEM MELHOR. **Novo cartão consignado de benefícios: o que é?** Disponível em: <https://empresta.com.br/>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.



O cartão de benefício consignado é recente, pois foi criado em 2022, enquanto o empréstimo consignado e o cartão de crédito consignado já estão há mais de dez anos no mercado. Em suma, o cartão de benefício consignado é mais uma forma de acesso a crédito, é mais uma forma de endividamento por parte do consumidor.

É um produto pensado exclusivamente para os beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para que possa ser usado juntamente com solicitações de cartão de crédito consignado e empréstimos, ou seja, este cartão é considerado uma margem consignável EXTRA, e com essa inclusão, a margem é de 45%. O aumento de 5% é destinado ao cartão benefício consignado.

É preocupante imaginar como um aposentado conseguirá sobreviver com até quase metade do seu salário sendo descontado, mês após mês. Verba esta de caráter alimentar, destinada a suprir necessidades de sua família. Percebe-se que a nova medida coloca o consumidor, carente de informação financeira, no lugar de ainda mais vulnerabilidade.

O fato é que todas essas hipóteses (os três produtos expostos) correspondem a relação de consumo, pois os consumidores idosos figuram como destinatário final do serviço prestado pelos bancos, e por constantemente as financeiras agirem com inobservância a legislação imposta, essas operações vem sendo alvo de milhares de ações judiciais.

### **I. 3 - DA NECESSÁRIA INTERVENÇÃO DO ESTADO – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Desde quando criado em 2003, no governo de Luís Inácio Lula da Silva, com o intuito de aquecer a economia, a busca pelas contratações de empréstimo consignado só cresceu no Brasil. Com a alta demanda para contratação desse serviço, proporcionalmente surgiu um movimento de ações em massa que permeiam o judiciário, a fim de se questionar não somente as cláusulas abusivas presentes em contratos de adesão, mas também a ocorrência de fraudes na pactuação desses termos.

As vítimas têm de recorrer ao Judiciário para estancar as cobranças indevidas, descontadas diretamente em seu contracheque. Nos municípios que contam com o órgão de proteção ao consumidor, muitos problemas são resolvidos na esfera administrativa, como por exemplo o PROCON/PE.

Aposentados e pensionistas estão sendo vítimas de pessoas que utilizam indevidamente seus dados para a contratação de empréstimos consignados sem a sua permissão. Em alguns casos, o aposentado ou pensionista até contratou um empréstimo de menor valor, ou um cartão de crédito, mas seus dados são utilizados indevidamente e o novo empréstimo contraído não foi autorizado<sup>27</sup>.

Através de uma simples ligação, os golpistas oferecem diversos produtos que diante da recusa, fazem perguntas aleatórias a respeito de suas preferências de consumo no intuito de gravar a resposta "sim" na conversa, e com isso, utilizarem indevidamente sua autorização para a contratação de empréstimos consignados ou cartões de créditos.

Inclusive, pela desenvoltura desses golpes, é recomendado ao consumidor que em caso de o mesmo receber valores de operações das quais não contratou em sua conta, deve o mesmo entrar com ação judicial e realizar devolução por meio de depósito judicial, já que tratando de fraude, essas empresas geram boletos falsos, com a promessa de que você estará quitando o empréstimo, devolvendo o valor para a instituição financeira.

Cibercriminosos têm se aproveitado dos gargalos de segurança dessas instituições para encontrar novas maneiras para enganar clientes, aumentando ainda mais o número de vítimas de fraudes<sup>28</sup>.

É comum idosos relatarem que recebeu um em sua conta, do qual não fez a solicitação, e empresas entrarem em contato afirmando que foi depositado por um erro, e disponibilizando um boleto para devolução deste valor. Quando a vítima aceita,

<sup>27</sup> JUSBRASIL. **Empréstimo Consignado contratado sem a minha permissão, o que fazer?** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/emprestimo-consignado-contratado-sem-a-minha-permissao-o-que-fazer/856879405>. Acesso em: 20 abr. 2023.

<sup>28</sup> VALOR INVESTE. **Golpe do boleto falso.** Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2022/08/11/golpe-do-boleto-falso-usa-nome-de-bancos-e-fintechs-saiba-como-se-proteger.ghtml>. Acesso em: 20 abr. 2023.

o falso atendente encaminha o boleto para pagamento. No entanto, quando o boleto é pago, o valor cai na conta de estelionatários<sup>29</sup>.

A fraude de boletos bancários é um golpe comum no âmbito virtual, “também conhecido como Bolware, que consiste em vírus instalado no computador ou no sistema da instituição financeira, que altera os dados digitáveis do boleto bancário. Nessa fraude, há uma adulteração do código de barras e da conta recebedora da transação, de modo que, quando o consumidor realiza o pagamento, a quantia é transferida para terceiro estranho à relação”<sup>30</sup>.

Além da situação mencionada, a intervenção do Estado nos contratos também se dá com o surgimento de cláusulas abusivas. Quando o Estado (Poder Judiciário) verifica que a liberdade de se contratar e a autonomia da vontade das partes gerou um contrato desequilibrado ele intervém na relação, revendo as cláusulas abusivas e favorecendo a parte mais fraca, via de regra, o consumidor<sup>31</sup>.

A interferência estatal, porém, não é generalizada, atinge apenas relações onde verifica-se que a desigualdade, e que esta gera um enorme prejuízo para uma das partes. Destaca-se, entre as relações que mais sobrem interferência do Estado, o os contratos bancários<sup>32</sup>.

A consequência para não observância da cláusula geral da função social do contrato é a nulidade do negócio jurídico e a responsabilidade dos contratantes pela indenização dos prejuízos provocados. É uma nulidade imposta por lei, sem afastar a obrigação de indenizar, para que a ofensa à norma de ordem pública seja reprimida por completo. Mais uma vez a autonomia de se contratar é flexibilizada.

<sup>29</sup> MUNICÍPIO DE TUBARÃO. **PROCON ALERTA SOBRE GOLPE DO FALSO BOLETO E QUITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO**. Disponível em: <https://tubarao.sc.gov.br/noticia-716754/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

<sup>30</sup> TEIXEIRA NETO, Felipe. **Responsabilidade Civil agravada pelo risco/perigo da atividade: um diálogo entre os sistemas jurídicos italiano e brasileiro**. Indaiatuba: Editora Foco Jurídico, 2017. Página 163.

<sup>31</sup> MONTEIRO, Washington de Barros; MALUF, Carlos Alberto Dabus; SILVA, Regina, Beatriz Tavares da. **Direito das Obrigações – 2º parte**. 39 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

<sup>32</sup> BELMONTE, Cláudio. **Proteção contratual do consumidor: conservação e redução do negócio jurídico no Brasil e em Portugal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

Com o advento da tecnologia, ficou ainda mais fácil contratar tais operações: basta ter um aparelho celular com conexão à internet, o aposentado baixa o aplicativo do banco em que possui interesse e realiza a proposta do crédito. A identificação do servidor é realizada por biometria facial, nos chamados contratos digitais.

Nesse cenário, percebe-se que estamos diante de um ponto contraditório: como pode os bancos disponibilizarem a contratação por via digital, se o seu público alvo são pessoas aposentadas, idosas, que sequer possuem habilidade em acessar aparelhos tecnológicos?

O resultado disso é a alta demanda de ações que relatam a ocorrência de fraude, aposentados que são vítimas de falsidade ideológica. Quando esses consumidores vão retirar a sua aposentadoria, se deparam com um desconto do qual desconhece, e passa por todo o desgaste de ter que buscar a via judicial para que seja suspenso o tal desconto indevido.

Ou seja, estão passíveis de fraudes tanto quem já tem um empréstimo, quanto quem ainda acabou de se aposentar ou quem ainda sequer contratou qualquer modalidade de crédito, dentre as reclamações mais comuns estão: a falsificação de documentos, falsificação de assinatura em contratos, assinatura de contratos em branco, pedido de senhas ou acesso a conta bancária, empréstimo em nome de terceiros, venda casada de outros serviços, oferta de crédito por telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp, sites falsos, falsos funcionários do INSS e falsa portabilidade do empréstimo consignado.

Por isso, evidencia-se a responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras frente as fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias. Diante da fragilidade na segurança oferecida pelos seus sistemas internos e a vulnerabilidade de seus consumidores frente aos criminosos e a expansão das técnicas utilizadas por eles para lesionar patrimônio de terceiro.

A norma de regência nesses casos é o Código de Defesa do Consumidor, legislação que adota, como regra geral, para fins de apuração da responsabilidade civil, a modalidade objetiva.



É inegável a relação de consumo existente entre os consumidores e as Instituições Bancárias, e o enquadramento destas como fornecedores, fica demonstrada também a necessidade da reparação dos danos causados ao consumidor por problemas relativos à venda de seus produtos e à prestação dos seus serviços.

Para dar suporte a esse entendimento, o Supremo Tribunal de Justiça publicou a Súmula 479 determinando que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”<sup>33</sup>.

É indiscutível assim que, o risco existente na atividade bancária, principalmente se tratando da segurança de suas transações, é inerente a sua própria natureza jurídica, principalmente, quando as instituições financeiras passam a prestar serviços bancários por meios eletrônicos, onde a obrigação de oferecer a máxima segurança, em todos os sentidos, é essencial<sup>34</sup>.

Demonstra-se pacificado o entendimento da responsabilidade civil objetiva das entidades bancárias, responsabilizando o banco por todos os danos sofridos pelo consumidor, sendo estes obrigados a indenizar as vítimas pelas perdas e danos gerados, independente de culpa, bem como, tomarem providências para reforçar a segurança de suas operações e localizar os responsáveis pelas fraudes.

Quando se fala em responsabilidade objetiva, é dizer que cabe ao fornecedor de serviço bancário e financeiro, a responsabilidade quanto à formação e à administração de contratos de empréstimo e cartão consignado, bem como empreender os esforços necessários para garantir a eficiência e a segurança do serviço financeiro, evitando a constituição de vínculos obrigacionais evitados de fraude ou inconsistências cadastrais que resultem em prejuízo exclusivo do consumidor.

<sup>33</sup> JUSBRASIL. **Súmula n. 479 do STJ**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/sumulas/sumula-n-479-do-stj/1289711067>. Acesso em: 25 de out. 2023.

<sup>34</sup> **ÂMBITO JURÍDICO. Responsabilidade Civil dos Bancos nos casos de fraudes pela internet que lesam as contas de seus clientes**. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-dos-bancos-nos-casos-de-fraudes-pela-internet-que-lesam-as-contas-de-seus-clientes/>. Acesso em: 25 de out. 2023.

Esse entendimento tem sustentação na teoria do risco, um embasamento jurídico elaborado ao final do Século XIX para justificar a Responsabilidade Civil Objetiva. Por essa teoria, todo prejuízo é imputado ao seu autor e reparado por quem o causou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

A teoria do risco da atividade, aplicada às instituições bancárias, tem como objetivo a proteção do interesse de eventuais vítimas que surgirem em virtude do risco inerente à prática daquela atividade.

Risco nesse contexto significa perigo, potencialidade de dano, previsibilidade de perda ou de responsabilidade pelo dano, compreendidos os eventos incertos e futuros inesperados, mas, temidos ou receados que possa trazer perdas ou danos.

O artigo 14º do Código de Defesa do Consumidor prevê a imposição do dever de indenizar exigindo dano, nexa causal e ocorrência de conduta do agente, independente de culpa, isto é, a responsabilidade civil neste caso é objetiva.

É indiscutível assim que, o risco existente na atividade bancária, principalmente se tratando da segurança de suas transações, é inerente a sua própria natureza jurídica, principalmente, quando as instituições financeiras passam a prestar serviços bancários por meios eletrônicos, onde a obrigação de oferecer a máxima segurança.

O judiciário, em busca de uniformizar o julgamento dessas demandas, e trazer celeridade e segurança jurídica aos processos, criou alguns Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) em defesa do consumidor hipossuficiente.

É um instituto jurídico trazido pelo Novo Código de Processo Civil, nos artigos 976 até 987, sendo instaurado quando há em diversas demandas processuais, em buscar de fornecer segurança jurídica e uniformização das demandas apreciadas pelo judiciário brasileiro.

O Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) foi uma das inovações processuais trazidas pelo novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de

16 de março de 2015), e “tem como principal objetivo identificar processos que contenham a mesma questão de direito, para decisão conjunta”<sup>35</sup>.

Foi verificado que o IRDR foi inspirado no direito alemão para dar efetividade, dentre outros, a dois princípios constitucionais, quais sejam: princípio da duração razoável do processo e princípio da isonomia.

Apresenta-se como um método de soluções de múltiplas demandas, que servirá de paradigma aos demais processos que surjam com matérias idênticas, ou para aqueles que tenham sido sobrestados desde a instauração do IRDR.

Assim, “o IRDR objetiva minimizar os efeitos decorrentes da massificação dos processos em trâmite no Poder Judiciário, com vistas à viabilização da segurança jurídica aos jurisdicionados, com um tratamento célere e igualitário”<sup>36</sup>.

Um incidente que merece destaque é do contrato pactuado por pessoa analfabeta, a IRDR nº. 0630366- 67.2019.8.06.0000 - Seção de Direito Privado do TJCE, onde foi determinado que a contratação de empréstimos consignados por analfabetos demanda a aposição de digital do cliente, a assinatura a rogo e a subscrição de duas testemunhas, em harmonia, com o que dispõe o art. 595 do Código Civil.

E na ausência desses requisitos, ou seja, na ausência da terceira assinatura, o negócio jurídico será considerado nulo.

É considerado legal o instrumento particular assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas, para a contratação de empréstimos consignados entre pessoas analfabetas e instituições financeiras, nos ditames do art. 595 do CC, não sendo necessário instrumento público para a validade da manifestação de vontade do analfabeto, nem procuração pública daquele que assina a seu rogo, cabendo ao Poder Judiciário o controle do efetivo cumprimento das disposições do artigo 595 do Código Civil (**TJCE**, Seção de Direito Privado, Relator

<sup>35</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **IRDR e IAC**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/gerenciamento-deprecedentes/irdr#:~:text=O%20Incidente%20de%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20de,16%20de%20mar%C3%A7o%20de%202015>). Acesso em: 20 mai. 2023.

<sup>36</sup> IDP BLOG. **IRDR: como funciona o incidente de resolução de demandas repetitivas**. Disponível em: <https://direito.idp.edu.br/blog/direito-processual-civil/irdr/>. Acesso em: 21 mai. 2023.



Desembargador Francisco Bezerra Cavalcante, **IRDR nº 0630366-67.2019.8.06.0000**, Julgado em 21/09/2020).

RECURSO INOMINADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. **EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PARTE AUTORA ANALFABETA.** CONTROVÉRSIA QUE NÃO SE AMOLDA AO PARADIGMA DO IRDR DO TJCE. CONTRATO NÃO SUBSCRITO PELAS DUAS TESTEMUNHAS. VÍCIO DE FORMA INSANÁVEL. **INOBSERVÂNCIA DOS REQUISITOS DO ARTIGO 595, CC.** NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO (ARTIGOS 166, INCISOS IV E V, E 169, DO CC). RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ARTIGO 14, DO CDC). DESCONTOS INDEVIDOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO, NA FORMA SIMPLES. MANUTENÇÃO EM RAZÃO DA VEDAÇÃO AO "REFORMATIO IN PEJUS". DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA DE CARÁTER ALIMENTAR. QUANTUM ARBITRADO NA ORIGEM EM R\$ 4.000,00. 23 PARCELAS DE R\$ 18,00/MÊS. PRESERVADO. SEM COMPENSAÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. CUSTAS E HONORÁRIOS DE 20% SOBRE A CONDENAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. (TJ-CE - RI: 00007469520188060161 CE 0000746-95.2018.8.06.0161, Relator: ANTONIO ALVES DE ARAUJO, Data de Julgamento: 27/09/2021, 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS, Data de Publicação: 27/09/2021).

Portanto, percebe-se que na hora da pactuação do contrato, com o intuito de adquirir mais um cliente, as instituições financeiras não se atentam aos requisitos do art. 595 do CC. E o contrato pactuado por pessoa analfabeta, precisa estar necessariamente com a oposição da digital, acompanhada das três assinaturas, essa é a forma exigida para que o contrato seja válido.

Em conformidade com o TJCE, o Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco fixou teses jurídicas pertinentes ao tema da validade da contratação de empréstimo bancário consignado por pessoa analfabeta, em julgamento de mérito do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) nº 16553-79.2019.8.17.9000, ficando 4 teses ao total, das quais determinam:



**Primeira tese:** “Nos termos do art. 595 do Código Civil, é válida a contratação de empréstimo bancário consignado por pessoa analfabeta através de instrumento particular firmado a rogo, com subscrição por duas testemunhas, sendo desnecessária a prévia constituição do rogado como procurador do tomador do serviço. A ‘contrario sensu’, será inválido o instrumento contratual no qual o analfabeto tenha se limitado a apor sua impressão digital, ainda que esteja subscrito por duas testemunhas”.

**Segunda tese:** "A inobservância de formalidade prevista em lei para a contratação válida de empréstimo consignado por pessoa analfabeta não implica, por si só, a configuração da responsabilidade da instituição financeira concedente pelo dever de indenizar por dano moral presumido, ou ‘in re ipsa’”.

**Terceira tese:** "É possível a aplicação ‘ex officio’ do instituto da compensação, previsto no art. 368 do Código Civil, quando nos autos resultar provada a utilização, por pessoa analfabeta, de quantia disponibilizada em decorrência de empréstimo bancário por ela não efetivamente contratado, ou judicialmente declarado inválido por ter sido contratado sem a observância de formalidade legal pertinente”.

**Quarta tese:** “Em lide na qual o fundamento da pretensão resistida tenha sido a negativa de contratação de empréstimo bancário por pessoa analfabeta, afinal desconstituído quando da contestação, posterior suscitação de invalidade da então demonstrada contratação somente poderá ser considerada pelo juiz se, antes da sentença, tiver sido facultado à instituição financeira ré manifestar-se sobre a alteração da causa de pedir, empreendida de ofício ou por iniciativa da parte autora”.

Portanto, para que um contrato realizado com uma pessoa analfabeta esteja revestido de legalidade, precisa estar em consonância com o que determina o art. 595 do CC.

Outro incidente importante foi julgado pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, no processo n.º 0005217-75.2019.8.04.0000 (Tema 5 – IRDR), relativo ao tema “cartão de crédito consignado”, onde tiveram seis teses definidas.

O Acórdão do IRDR foi publicado no Diário da Justiça Eletrônico, em 09/02/2022, fixando seis teses jurídicas para aplicação nos processos a serem julgados relacionados a este assunto<sup>37</sup>.

Toda as seis teses tratam de cartão consignado e asseguram ao consumidor o direito de informação, e assegurando que tratando de contrato do cartão de crédito consignado, sem a inequívoca ciência dos verdadeiros termos contratuais, seja por dolo da instituição financeira seja por erro de interpretação do consumidor, resta configurado a existência de dano moral. São as teses:

**Primeira tese:** “Se o mútuo é destacado ao consumidor, como modalidade principal, e o cartão de crédito, como modalidade secundária, há, sim, violação ao direito à informação, tendo em vista que o contrato de cartão de crédito consignado é um contrato autônomo, que não se confunde com o contrato de mútuo, não existindo contrato de mútuo com contrato de cartão de crédito, sendo, uma, a modalidade principal e, outra, a modalidade secundária”.

**Segunda tese:** " Restando claro que o cliente tenha buscado adquirir um cartão de crédito consignado, mesmo que tenha sido devidamente esclarecido das implicações práticas de tal operação, não há que se falar em violação à boa-fé, independentemente da utilização do cartão de crédito, que é facultativa. As informações somente serão consideradas claras e, por consequência, o contrato válido, quando as instituições financeiras demonstrarem que o consumidor foi, indubitavelmente, informado acerca dos termos da contratação, fazendo constar do instrumento contratual, de forma clara, objetiva e em linguagem fácil, todos os pontos a seguir descritos: (a) os meios de quitação da dívida, (b) como obter acesso às faturas, (c) informações no sentido de que o valor do saque será integralmente cobrado no mês subsequente, (d) informações no sentido de que apenas o valor mínimo da fatura será debitado, diretamente, dos proventos do consumidor, (e) bem, como, informações claras de que a ausência de pagamento da integralidade do valor dessas faturas acarretará a incidência de encargos rotativos sobre o saldo devedor. Além destes requisitos, os bancos deverão, outrossim, provar que disponibilizaram cópia dos contratos aos consumidores, bem, como, a inequívoca e integral ciência dos seus termos, como,

<sup>37</sup> Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Rito dos repetitivos: Tribunal julga precedente IRDR e define teses sobre cartão de crédito consignado.** Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/menu/sala-de-imprensa/5502-rito-dos-repetitivos-tribunal-julga-precedente-irdr-e-define-teses-sobre-cartao-de-credito-consignado>. Acesso em: 21 mai. 2023.

por exemplo, por meio da assinatura de todas as páginas da avença”.

**Terceira tese:** "A contratação do cartão de crédito consignado, sem a inequívoca ciência dos verdadeiros termos contratuais, seja por dolo da instituição financeira ou por erro de interpretação do consumidor, causado pela fragilidade das informações constantes da avença, evidencia a existência de dano moral sofrido pelos consumidores, que deverá ser suportado pelas instituições financeiras, sendo prescindível a apuração da culpa”.

**Quarta tese:** “Nos casos de invalidade do contrato de cartão de crédito consignado, tendo em vista a não observância do dever de informação, para a restituição em dobro do indébito não se exige a demonstração de má-fé, sendo cabível quando o fornecedor tenha agido de forma contrária à boa-fé objetiva”.

**Quinta tese:** “Em razão da utilização do cartão de crédito pelo consumidor, na sua modalidade convencional, inclusive, nos casos de invalidade da avença do cartão de crédito consignado, em virtude da não observância do dever de informação, são válidas as compras realizadas pelo consumidor, sob pena de enriquecimento ilícito, à luz do art. 884 do Código Civil”.

**Sexta tese:** “Considerando que a contratação do cartão de crédito consignado, sem a ciência acerca dos detalhes do contrato, implica invalidade da avença, por vício de vontade, não há que se falar em revisão de cláusulas, devendo o negócio ser convertido em empréstimo consignado, nos termos do art. 170 do Código Civil, em consonância com as expectativas legítimas do consumidor, quando da contratação”.

Fica evidenciada a importância desses contratos estarem dotados de informação, pois na hipótese de não restar clarividente nos autos a anuência do consumidor pelo contrato de cartão, em privilégio ao princípio do “indubio pro misero”, haverá a instrumentalizado na inversão do ônus da prova do direito consumerista, devendo-se aplicar a conversão substancial prevista no artigo 170 do Código Civil para converter o negócio jurídico de empréstimo no cartão de crédito consignado, para contrato de mútuo, aproximando os efeitos da relação jurídica com as expectativas legítimas do consumidor na época em que firmou o contrato.

Merece destaque também a IRDR criada pelo Tribunal de Justiça do Maranhão (IRDR n. 0008932-65.2016.8.10.0000/MA), onde se firma que em caso de o



consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade deste documento, como se ver:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. ACÓRDÃO PROFERIDO EM IRDR. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DOCUMENTO PARTICULAR. **IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA. ÔNUS DA PROVA.** RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. 1. Para os fins do art. 1.036 do CPC/2015, a tese firmada é a seguinte: "Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)." 2. Julgamento do caso concreto. 2.1. A negativa de prestação jurisdicional não foi demonstrada, pois deficiente sua fundamentação, já que o recorrente não especificou como o acórdão de origem teria se negado a enfrentar questões aduzidas pelas partes, tampouco discorreu sobre as matérias que entendeu por omissas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF. 2.2. O acórdão recorrido imputou o ônus probatório à instituição financeira, conforme a tese acima firmada, o que impõe o desprovimento do recurso especial. 3. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.

Portanto, diante da relação consumerista estabelecida e existente entre as partes, cabe a instituição financeira o ônus de comprovar a autenticidade do contrato.

Embora esses incidentes tenham trazido mais segurança jurídica aos consumidores, se percebe que a imensa facilidade e desburocratização da contratação desses serviços atraíram uma série de problemas que precisam ser enfrentados, e combatidos em sua essência.

Esses incidentes trazem benefícios como segurança jurídica e também colabora para a duração razoável do processo, mas não combate a problemática em sua origem. É inadmissível que as instituições financeiras continuem a disponibilizar links para a realização desses contratos para pessoas IDOSAS, que sequer por vezes possuem desenvoltura em acesso à tecnologia, isso propicia a ocorrência de diversas fraudes.



E embora isso seja um questionamento recorrente, de queixas de idosos vítimas de falsidade ideológica, onde ocorre a realização da biometria facial por terceiros estelionatários, nenhum tribunal fixou tese criando requisitos mais rígidos e seguros para a contratação na forma digital.

Do contrário, o STJ se posicionou em 2018 considerando válido os contratos digitais, reconhecendo a validade da assinatura digital do contrato eletrônico através do REsp: 1495920 DF 2014/0295300-9, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 15/05/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 07/06/2018)<sup>38</sup>.

Para o STJ, o consentimento no momento da contratação se dará por meio de i) assinatura eletrônica: nome dado a todos os mecanismos que permitem a assinatura de documentos virtuais com validade jurídica; ou ainda, ii) assinatura digital: nome dado ao tipo de assinatura eletrônica que se utiliza de criptografia para associar o documento assinado ao usuário.

Com a quantidade de ações em tramite em que se discute a ocorrência de fraudes praticas por terceiros nesses contratos digitais, fica evidente que esses critérios não são suficientes e não fornece segurança necessária os consumidores.

#### **1.4 - DO SUPERENDIVIDAMENTO PROMOVIDO PELA REALIZAÇÃO DE REFINANCIAMENTOS E PORTABILIDADE**

O superendividamento é o acúmulo de compromissos financeiros que uma pessoa tem ao mesmo tempo. Ocorre nos casos em que a pessoa tem um custo de vida superior à sua renda e acaba fazendo empréstimos em quantidade maior do que o recomendado para sua saúde financeira<sup>39</sup>.

<sup>38</sup> MIGALHAS. **Contrato eletrônico e sua validade reconhecida pelo STJ**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/353994/contrato-eletronico-e-sua-validade-reconhecida-pelo-stj>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.

<sup>39</sup> BANCO BV. **Superendividamento: o que é e como evitar**. Disponível em: <https://www.bv.com.br/bv-inspira/orientacao-financieira/superendividamento>. Acesso em: 21 mai. 2023.

De acordo com o Banco Central Brasileiro, as instituições bancárias utilizam diversas formas de atender essa procura pelo dinheiro extra, com diferentes tipos de empréstimos, tais como: o refinanciamento e a portabilidade.

Refinanciamento de empréstimo consignado é uma forma de obter crédito, a partir do empréstimo atual, sem a necessidade de assumir uma nova parcela, ou seja, um novo empréstimo<sup>40</sup>.

No refinanciamento, o empréstimo é mantido no mesmo banco, ou seja, é realizado uma troca um contrato de empréstimo antigo por um novo, na mesma instituição financeira, porém com novos prazos, valores e taxa de juros. Já na portabilidade, ocorre a troca efetiva de instituição financeira.

A Portabilidade, prevista na Resolução nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013, permite a transferência de empréstimos e financiamentos contratados em determinada instituição para outra.

No cotidiano Brasileiro, as instituições financeiras estrategicamente, a todo tempo estimulam os consumidores a realizarem refinanciamentos e portabilidades. O consumidor que está pagando o seu empréstimo, em determinado momento recebe uma proposta em que poderá receber o que popularmente se chama de “troco” do banco, e se cria um novo contrato a parti daquele momento.

É através da proposta de recebimento do troco, que o banco consegue atrair os consumidores, informando que na realização do refinanciamento ou portabilidade, o valor do seu saldo devedor será refinanciado com novas condições, e como bônus dessa recontratação, recebe-se um valor, o chamado troco.

Percebe-se que a criação do refinanciamento foi mais uma ferramenta em que propiciou a formação de bolas de neve, isso porque um contrato pode sofrer inúmeros refinanciamentos.

Ou seja, o banco oferece a possibilidade de refinanciamento de consignado com o troco, em que os consumidores, não instruídos de informação, acreditam está

<sup>40</sup> BX BLUE. **Como funciona o refinanciamento do empréstimo consignado?** Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/refinanciamento-emprestimo-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

em vantagem, mas na verdade estão contraindo um novo empréstimo, em que irá novamente amargar por vários anos seus proventos subtraídos pelos descontos em folha.

O problema desta operação é que o consumidor não tem a noção, o mesmo não recebe a informação de que quanto maior o prazo da dívida, mais tempo uma determinada parcela do seu salário estará comprometida, o que representa prejuízo em termos financeiros, o refinanciamento representa uma “regressão” em termos de tempo de pagamento da dívida.

Justamente por comprometer uma parte da renda mensal do beneficiário (até 35% nos casos de empréstimo, segundo o Governo Federal), o refinanciamento diminui a liberdade financeira ao estender a dívida e comprometer o salário por mais tempo<sup>41</sup>.

De acordo com a Apelação Cível do processo n. 0011351-18.2014.8.19.0052, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, foi evidenciada a falha no dever de informação pela instituição financeira que tem a iniciativa em oferecer refinanciamento de empréstimos sem os devidos esclarecimentos acerca do montante a ser restituído e das novas condições de pagamento.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. **RENOVAÇÃO DE EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADA.** DESCONTOS INDEVIDOS NOS PROVENTOS DO AUTOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL. VALOR DA VERBA INDENIZATÓRIA. Lide que deve ser julgada à luz do Código de Defesa do Consumidor. Falta de cautela na contratação, que demonstra falha no dever de segurança quando da disponibilização dos serviços aos consumidores. Falha na prestação do serviço e descontos indevidos lançados nos proventos do demandante. Configuração da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. A apelada-ré, apesar de ter alegado a licitude de seus atos, não comprovou que os descontos efetuados eram devidos, de modo que incide o disposto no artigo 42, parágrafo único do

<sup>41</sup> Blog Fontes - Promotora de Crédito. **Vantagens e desvantagens do refinanciamento do consignado.** <https://blog.fontespromotora.com.br/credito-consignado/refinanciamento-do-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

Código de Defesa do Consumidor. Dano moral caracterizado. Quantum Reparatório. Utilização de método bifásico para arbitramento do dano. Valorização do interesse jurídico lesado e das circunstâncias do caso concreto. Verba reparatória fixada em R\$ 12.000,00 (doze mil reais). Majoração de honorários recursais, na forma prevista no artigo 85, § 11º do Código de Processo Civil. Ajuste do termo a quo para incidência de juros de mora referentes à repetição de indébito. Responsabilidade extracontratual. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. (TJ-RJ - APL: 0 0011351-18.2014.8.19.0052, Relator: Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO, Data de Julgamento: 30/01/2019, VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL).

Portanto, percebe-se que as instituições financeiras estimulam a realização dessas renovações, com o intuito de manter perpetuamente o vínculo entre as partes.

O banco de forma ludibriosa estimula a realização de refinanciamentos e portabilidade com o intuito de manter a o consumidor vinculado a instituição por mais tempo. Com a oferta de recebimento de troco, os consumidores acreditam estar em vantagem.

Acontece que o banco por vezes libera o valor na conta do aposentado ou pensionista sem o mesmo pedir, quando ele vê o crédito, a grande maioria não vai procurar saber por que aquele dinheiro foi depositado, acaba gastando, e posteriormente já se depara com o desconto nos seus vencimentos.

Vários consumidores relatam que mesmo o banco tendo seus descontos ali (já que o desconto realizados mensalmente e sem atrasos é realizado direto em folha de pagamento, portanto sem chances de inadimplência), é comum os aposentados receberem diversas ligações por dia, com ofertas de refinanciamento e portabilidade.

Trata-se de evidente abuso praticando em desfavor dos consumidores, que muitas das vezes são vencidos pelo cansaço. Nesses casos percebe-se que a expressão de vontade por parte do autor foi eivada por vício, visto que este não dispunha de todas as informações essenciais para a celebração do contrato.

Ocorre que as características inerentes ao negócio jurídico não são expostas de maneira completa, uma vez que não se apresenta devidamente identificadas a quantia total a ser quitada, a quantidade de parcelas a serem desembolsadas. Torna-



se evidente a infração ao dever de informação, conforme delineado no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta translúcida a ocorrência de falha na prestação de serviço bem como a falha no dever de informação aos consumidores, por parte das instituições financeiras. Maria Helena Diniz leciona em sua obra que, “o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”<sup>42</sup>.

E ainda existe o problema do golpe da portabilidade, onde por conta da fragilidade da segurança do sistema interno do banco, os idosos acabam caindo em golpes praticados por criminosos.

As vítimas mais recorrentes são servidores públicos que já têm um contrato de consignação ativo (seja de empréstimo ou cartão RMC), mas também possui margem para novas operações de crédito. E ao receber a ligação, o suposto funcionário da instituição financeira tem em mãos os dados pessoais da vítima e informações especificadas sobre o contrato que está em andamento. Assim a vítima se sente segura de que esses dados só podem ser de uma empresa séria.

O cenário oferecido pelo falso atendente é bastante vantajoso, e o consumidor, acreditando estar fazendo um negócio inteligente e economicamente melhor, acaba aceitando realizar a portabilidade do contrato.

Na prática, os criminosos fazem um novo contrato de empréstimo ou cartão e o valor recebido é liberado na conta de um terceiro. Ou seja, a vítima não só não quitou como ainda autorizou um novo empréstimo com o dinheiro desviado para outro CPF, fazendo com que a mesma sofra descontos não somente do contrato anterior, mas também desse novo que foi realizado indevidamente.

Assim, diante de todas essas ocorrências, as vítimas podem procurar o judiciário a fim de pleitear compensação pelos prejuízos sofridos, como por exemplo, danos morais e materiais, sendo o dano material podendo ser restituído em dobro.

---

<sup>42</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 7º Volume (2018). Saraiva. Página 68.

O consumidor cobrado em quantia indevida faz jus à restituição em dobro do valor que pagou em excesso, independentemente da existência de dolo ou culpa do fornecedor, na hipótese de não se provar o engano justificável, conforme o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor<sup>43</sup>.

A instituição financeira portando incorre em pagamento em dobro do dano material sofrido pelos consumidores quando não há erro justificável.

E se tratando dos danos morais, é devido ao consumidor em casos em que o mesmo teve reduzida a sua capacidade econômica para pagamento de um empréstimo que não contraiu, razão pela qual é patente que houve grave comprometimento de sua subsistência, descontos ali realizados em verbas alimentares, de seu sustento e de seus familiares, sendo assim, configurado está o dano moral.

Quando resta claro que houve irregularidade por parte da Ré, a situação em debate não pode ser considerada mero dissabor cotidiano e o dano suportado transpassa a esfera patrimonial/material.

A jurisprudência define o mero aborrecimento como um “tédio ou desconforto que infelizmente é típico do cotidiano”, que “não repercute na esfera extrapatrimonial da pessoa ofendida”, nem é “capaz de gerar dano moral”. No entanto, se uma pessoa se depara com descontos indevidos realizados em seus proventos, valores esses que são destinados ao sustento familiar, isso por si só configura a ocorrência de dano moral.

Inclusive, a condenação das instituições financeiras vai além de uma conduta meramente punitivista, é com o intuito e caráter pedagógico, “pois essa condenação funcionará como forma de educar o causador da ofensa e inibir que ele cometa os

---

<sup>43</sup> DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Repetição de indébito**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-detalhes/acao-revisional-de-contrato-bancario/repeticao-de-indebito#:~:text=O%20consumidor%20cobrado%20em%20quantia%20indevida%20faz%20jus%20%C3%A0%20restitui%C3%A7%C3%A3o,C%3%B3digo%20de%20Defesa%20do%20Consumidor.%E2%80%9D>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.

atos ilícitos novamente. Basicamente, é uma forma de prevenção contra novas práticas irregulares”<sup>44</sup>.

Ou seja, quando resta configurada a falha na prestação de serviço bancário e o vício de informação, bem como a ocorrência de fraudes perpetradas por terceiros em razão de falhas de segurança no sistema interno do banco, cabe ao judiciário, alinhado com a jurisprudência pacificada, condenar as instituições financeiras em arcar com o dano moral causado ao consumidor, bem como a restituição dos valores descontados em folha de pagamento na forma dobrada.

## II. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não gerenciar o próprio dinheiro tem um preço, e ele costuma estar associado a graves chances de inadimplência. Isso se dá em razão da ausência da educação financeira na base curricular brasileira. País que inclusive, possui uma das mais elevadas taxas de juros ao consumidor.

É importante pontuar que os idosos constituem uma população vulnerável no mercado de consumo e de crédito. Geralmente, a renda dessa parcela da sociedade é constituída apenas por benefícios previdenciários e assistenciais, tornando-os fortes candidatos ao acesso ao crédito facilitado.

Os idosos no Brasil ainda estão despreparados para fazer o uso inteligente do consignado, pois este tipo de crédito possui problemas recorrentes como: fraudes cometidas por quadrilhas e o problema de endividamento em si. Logo, a facilitação no processo de contratação dessas operações se tornou um caminho para um verdadeiro estrago financeiro na vida dos consumidores.

O que era para ser uma saída do aperto financeiro, acaba tornando-se uma dívida alta, onde o consumidor é atraído pela promessa de que tais descontos cabem

<sup>44</sup> RESOLVA RÁPIDO. **Danos morais: o caráter pedagógico dessa indenização.** Disponível em: <https://resolvarapido.com/danos-morais-o-carater-pedagogico-dessa-indenizacao/#:~:text=O%20car%C3%A1ter%20pedag%C3%B3gico%20dos%20danos%20morais%20trata%20da%20utiliza%C3%A7%C3%A3o%20dessa,preven%C3%A7%C3%A3o%20contra%20novas%20pr%C3%A1ticas%20irregulares>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.

no bolso, e utilizando dessa ferramenta desenfreadamente, acaba se endividando e perdendo qualidade de vida.

O problema maior é a perda da qualidade de vida, é o que a oferta ilimitada desses produtos pode causar na vida de uma pessoa. Sabe-se que a aposentadoria é verba de caráter alimentar, destinada ao sustento de famílias brasileiras. Quando má gerenciada, podem causar estragos irreparáveis.

O superendividamento ocorre quando o excesso de endividamento compromete a dignidade do devedor, e é isso que acontece com os consumidores refém desses créditos bancários.

Considerando que a fonte de renda de pessoas idosas no Brasil é a única forma de subsistência de muitas famílias, a questão do superendividamento é um grave problema que merece a atenção do Estado e da sociedade, destacando-se que o idoso é portador de uma vulnerabilidade extrema.

Sabe-se que o acesso ao crédito constitui recurso importante para a realização da atividade econômica, geração de empregos e de renda, e por isso deve ser concedido, mas precisa ser de forma responsável e limitada para não gerar consequências nefastas à vida dos consumidores.

Tratando desse nicho, o problema é complexo, pois envolve o sistema bancário e de crédito, que combina excessiva oferta de crédito com juros exorbitantes, aliado à ausência de educação financeira, à exposição à publicidade abusiva e à falta de políticas públicas efetivas.

A legislação atual autoriza a elaboração de contratos de consumo para esse público, desde que tais disposições sejam previamente e em destaque informada ao consumidor, não violem a boa fé e a função social do contrato, sobre pena do seu uso caracterizar-se como abusivo e, portanto, serem declaradas nulas de pleno direito.

Mas apesar dessa legislação oferecer um tratamento específico para o público idoso, não consegue resguardar e proteger tais indivíduos no momento da pactuação desses contratos, permanecendo os idosos nesse lugar de vulnerabilidade perante as cláusulas abusivas presentes nos termos de adesão.



A legislação proposta consegue desmontar tais contratos quando revestidos de nulidade, ou quando foram objetos de fraude, mas não consegue efetivamente proteger o consumidor na origem: no momento da contratação. Percebe-se então que tais diplomas legais funcionam com eficiência de forma repressiva, mas não é eficiente no aspecto preventivo.

A facilitação e desburocratização do acesso a pactuação desses contratos pelas vias digitais (o chamado contrato digital) revela um grande retrocesso. Pois o público alvo desse mercado são idosos, em que boa parte não detém desenvoltura tecnológica para tal.

Ou seja, esse feito além de estimular o endividamento compulsoriamente (já que o idoso sequer precisa sair de casa e se dirigir ao banco para realizar um empréstimo, com o contrato digital ele precisa apenas de um aparelho telefônico conectado a internet), também criou um ambiente ainda mais propício para a ocorrência de fraudes e golpes.

É necessário que o governo brasileiro invista em educação financeira, não somente destinado ao público idoso, mas incluir essa disciplina na base de ensino fundamental escolar, para assim desenvolver jovens com consciência financeira e capacidade de gerir suas receitas.

Bem como estabelecer devidas punições as instituições financeiras que continuam a produzir contratos que não contém as informações devidas aos consumidores, ferindo as normas do Código de Defesa do Consumidor.

### III. REFERÊNCIAS

Direito Net. **O contrato de adesão no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.** Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/725/O-contrato-de-adesao-no-Codigo-Brasileiro-de-Defesa-do-Consumidor>. Acesso em: 20 abr. 2023.

IDEC (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR). **Idosos reféns de empréstimos consignados aguardam batalha jurídica.** Disponível em:

<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/idosos-refens-de-emprestimos-consignados-aguardam-batalha-juridica>. Acesso em: 30 de set. 2023.

AQUINO, Leonardo Gomes de. **Teoria Geral dos contratos**. Belo Horizonte: Editora Expert 2021.

MELO, Marco Aurélio Bezerra de. **Direito Civil: contratos**. Marco Aurélio Bezerra de Melo, J. M. Leoni Lopes de Oliveira (coord). 3ª Edição (2019). Rio de Janeiro: Forense. Páginas 305-309.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 36ª Edição (2023). Belo Horizonte.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3: contratos e atos unilaterais**. 16ª ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

Portal R7. **Volume do empréstimo consignado bate recorde e supera R\$ 513 bi**. Disponível em: <https://renda-extra.r7.com/volume-do-emprestimo-consignado-bate-recorde-e-supera-r-513-bi-14082022>. Acesso em: 21 abr. 2023.

Agência Brasil. **Contingente de idosos residentes no Brasil aumenta 39,8% em 9 anos**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/>. Acesso em: 21 abr. 2023.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 7ª Edição (2023). Saraiva. Pagina 641.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **A visão do STJ sobre a teoria de imprevisão nas relações contratuais**. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2\\_023/26032023-Avisao-do-STJ-sobre-a-teoria-de-imprevisao-nas-relacoes-contratuais](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2_023/26032023-Avisao-do-STJ-sobre-a-teoria-de-imprevisao-nas-relacoes-contratuais). Acesso em: 30 set. 2023.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 7ª Edição (2023). Saraiva. Página 639.

TARTUCE, Flávio. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 11ª Edição (2021). Editora Método. Página 1004.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **DIREITO DO CONSUMIDOR. COLEÇÃO ESQUEMATIZADA**. 8ª Edição (2020). São Paulo: Saraiva. Página 479.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **O fenômeno do superendividamento e seu reflexo na jurisprudência**. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/28022021-O-fenomeno-do-superendividamento-e-seu-reflexo-na-jurisprudencia2.aspx>. Acesso em: 20 abr. 2023.

COINTELEGRAPH. **A cada 100 famílias brasileiras, 78 estão endividadas**. Disponível em: <https://br.cointelegraph.com/news/brazil-is-one-of-the-countries-with-the-highest-number-of-debts-in-the-world-loans-with-bitcoin-can-help-debtors>. Acesso em: 20 abr. 2023.

EXPONENCIAL. **Empréstimo consignado INSS e aposentado: o que é e como funciona**. Disponível em: <https://www.creditas.com/expoencial/emprestimo-consignado-inss/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

BX blue. **O que é margem consignável?** Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/o-que-e-margem-consignavel/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

NUBANK. **Empréstimo consignado: o que é e como funciona**. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/emprestimo-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Desconto de empréstimo comum em conta não segue limites do crédito consignado, decide Segunda Seção**.

Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/29042022-Desconto-de-emprestimo-comum-em-conta-nao-segue-limites-do-credito-consignado--decide-Segunda-Secao.aspx>. Acesso em: 20 abr. 2023.

**MIGALHAS. Empréstimo consignado: O líder em reclamações segundo o Banco Central.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/387547/emprestimo-consignado-o-lider-em-reclamacoes-segundo-o-banco-central>. Acesso em: 20 out. 2023.

**Meu Bolso em Dia. Tudo o que você precisa saber sobre o cartão de crédito consignado.** Disponível em: <https://meubolsoemdia.com.br/Materias/cartao-de-credito-consignado>. Acesso em: 20 abr. 2023.

**JUS.COM.BR. Empréstimo consignado via cartão de crédito é ilegal e abusivo.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/89784/emprestimo-consignado-via-cartao-de-credito-e-ilegal-e-abusivo>. Acesso em: 19/05/2023.

**Poder Judiciário de Mato Grosso. Configura falha na prestação de serviço banco que induz cliente a erro ao contratar empréstimo.** Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/noticias/67163>. Acesso em: 20 abr. 2023.

**COAD. Configura falha na prestação de serviço banco que induz cliente a erro ao contratar empréstimo.** Disponível em: <https://www.coad.com.br/home/noticias-detalle/111996/configura-falha-na-prestacao-de-servico-banco-que-induz-cliente-a-erro-ao-contratar-emprestimo>. Acesso em: 20 abr. 2023.

**NERILO, Lucíola Fabrete Lopes. As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las.** Revista de Direito do Consumidor. vol. 109. ano 26. p. 397-421. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2017.

**EMPRESTA BEM MELHOR. Novo cartão consignado de benefícios: o que é?** Disponível em: <https://empresta.com.br/>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.



JUSBRASIL. **Empréstimo Consignado contratado sem a minha permissão, o que fazer?** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/emprestimo-consignado-contratado-sem-a-minha-permissao-o-que-fazer/856879405>. Acesso em: 20 abr. 2023.

VALOR INVESTE. **Golpe do boleto falso.** Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2022/08/11/golpe-do-boleto-falso-usa-nome-de-bancos-e-fintechs-saiba-como-se-proteger.ghtml>. Acesso em: 20 abr. 2023.

MUNICÍPIO DE TUBARÃO. **PROCON ALERTA SOBRE GOLPE DO FALSO BOLETO E QUITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.** Disponível em: <https://tubarao.sc.gov.br/noticia-716754/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

TEIXEIRA NETO, Felipe. **Responsabilidade Civil agravada pelo risco/perigo da atividade: um diálogo entre os sistemas jurídicos italiano e brasileiro.** Indaiatuba: Editora Foco Jurídico, 2017. Página 163.

MONTEIRO, Washington de Barros; MALUF, Carlos Alberto Dabus; SILVA, Regina, Beatriz Tavares da. **Direito das Obrigações – 2º parte.** 39 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BELMONTE, Cláudio. **Proteção contratual do consumidor: conservação e redução do negócio jurídico no Brasil e em Portugal.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

JUSBRASIL. **Súmula n. 479 do STJ.** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/sumulas/sumula-n-479-do-stj/1289711067>. Acesso em: 25 de out. 2023.

ÂMBITO JURÍDICO. **Responsabilidade Civil dos Bancos nos casos de fraudes pela internet que lesam as contas de seus clientes.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-dos-banco>

s-nos-casos-de-fraudes-pela-internet-que-lesam-as-contas-de-seus-clientes/>.

Acesso em: 25 de out. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **IRDR e IAC.** Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/gerenciamento-deprecedentes/irdr#:~:text=O%20Incidente%20de%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20de,16%20de%20mar%C3%A7o%20de%202015>). Acesso em: 20 mai. 2023.

IDP BLOG. **IRDR: como funciona o incidente de resolução de demandas repetitivas.** Disponível em: <https://direito.idp.edu.br/blog/direito-processual-civil/irdr/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Rito dos repetitivos: Tribunal julga precedente IRDR e define teses sobre cartão de crédito consignado.** Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/menu/sala-de-imprensa/5502-rito-dos-repetitivos-tribunal-julga-procedente-irdr-e-define-teses-sobre-cartao-de-credito-consignado>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MIGALHAS. **Contrato eletrônico e sua validade reconhecida pelo STJ.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/353994/contrato-eletronico-e-sua-validade-reconhecida-pelo-stj>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.

BANCO BV. **Superendividamento: o que é e como evitar.** Disponível em: <https://www.bv.com.br/bv-inspira/orientacao-financieira/superendividamento>. Acesso em: 21 mai. 2023.

BX BLUE. **Como funciona o refinanciamento do empréstimo consignado?** Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/refinanciamento-emprestimo-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

Blog Fontes - Promotora de Crédito. **Vantagens e desvantagens do refinanciamento do consignado.** <https://blog.fontespromotora.com.br/credito-consignado/refinanciamento-do-consignado/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro. 7º Volume (2018)**. Saraiva. Página 68.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Repetição de indébito**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-emtemas/jurisprudencia-em-detalhes/acao-revisional-de-contrato-bancario/repeticao-deindebit#:~:text=O%20consumidor%20cobrado%20em%20quantia%20indevida%20faz%20jus%20%C3%A0%20restitui%C3%A7%C3%A3o,%C3%Bdigo%20de%20Defes%20do%20Consumidor.%E2%80%9D>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.

RESOLVA RÁPIDO. **Danos morais: o caráter pedagógico dessa indenização**. Disponível em: <https://resolvarapido.com/danos-morais-o-carater-pedagogico-dessa-indenizacao/#:~:text=O%20car%C3%A1ter%20pedag%C3%B3gico%20dos%20danos%20morais%20trata%20da%20utiliza%C3%A7%C3%A3o%20dessa,preven%C3%A7%C3%A3o%20contra%20novas%20pr%C3%A1ticas%20irregulares>. Acesso em: 01 de novembro de 2023.