



CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

JADRIELEM KELI DA SILVA
PAMMELA MYLENA DIAS DOS SANTOS

**A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR
IDOSO DIANTE DA CONTRATAÇÃO DE
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: Práticas
abusivas e fraudes bancárias**

RECIFE/2024



JADRIELEM KELI DA SILVA

PAMMELA MYLENA DIAS DOS SANTOS

**A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO
DIANTE DA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO: Práticas abusivas e fraudes
bancárias**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para a disciplina de Monografia 2.

Orientador: Me. João Roberto da Conceição.

RECIFE/2024

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Laís Cardoso, CRB-4/PE-1753/P.

S586v Silva, Jadrielem Keli da.

A vulnerabilidade do consumidor idoso diante da contratação de empréstimo consignado: práticas abusivas e fraudes bancárias / Jadrielem Keli da Silva, Pammela Mylena Dias dos Santos. - Recife: Edição do Autor, 2024.

62 p. : il. p&b.

Orientador(a): Me. João Roberto da Conceição.

Trabalho de Conclusão de Curso - Centro Universitário Brasileiro – Unibra. Bacharel em Direito, 2024.

Inclui Bibliografia.

1. Idosos. 2. Empréstimo consignado. 3. Superendividamento. 4. Vulnerabilidade. 5. Legislação. I. Santos, Pammela Mylena Dias dos. II. Centro Universitário Brasileiro - Unibra. III. Título.

CDU: 34

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PARTICIPAÇÃO DOS IDOSOS NO MERCADO DE CRÉDITO.....	6
3. DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.....	8
4. DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO.....	11
5. PRÁTICAS ABUSIVAS E FRAUDES BANCÁRIAS.....	17
5.1. Do cartão de crédito consignado.....	21
5.2. Das fraudes por terceiros	27
5.3. Falta de distinção na formalização contratual.....	33
6. DO SUPERENDIVIDAMENTO.....	45
7. MEDIDAS DE PROTEÇÃO.....	50
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS.....	57

A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO DIANTE DA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: Práticas abusivas e fraudes bancárias

JADRIELEM KELI DA SILVA

PAMMELA MYLENA DIAS DOS SANTOS

RESUMO

Este artigo aborda os riscos que os idosos enfrentam quando contratam empréstimos consignados, analisando as práticas abusivas e fraudes bancárias, falta de clareza nos contratos e hipervulnerabilidade ao superendividamento. Trazendo críticas a legislação, sobre o aumento da margem consignável, utilizando o método qualitativo com revisões bibliográficas que incluem análises de livros, artigos acadêmicos, jurisprudências, doutrinas e textos legais. Objetivando a importância de proteger os direitos dos idosos, que são alvos de práticas desleais por instituições financeiras. Para proteger esses consumidores com o aumento da expectativa de vida e a maior participação no mercado financeiro, é imperativo abordar esse assunto. Os idosos enfrentam problemas com a falta de informações adequadas sobre os contratos e a ampliação da margem consignável. O consumidor idoso é vulnerável a estes tipos de ações, que também resultam no superendividamento e problemas financeiros. Ao analisar o contexto, diante do comportamento das instituições financeiras, em relação aos idosos, o objetivo é destacar a necessidade de implementação de medidas que protejam a dignidade financeira e o bem-estar dos idosos, fortalecendo assim sua proteção.

Palavras-Chave: Idosos; Empréstimo Consignado; Superendividamento; Vulnerabilidade; Legislação.

ABSTRACT

This article addresses the risks that elderly people face when taking out payroll loans, analyzing abusive practices and banking fraud, lack of clarity in contracts and hypervulnerability to over-indebtedness. Bringing criticism to legislation, about increasing the consignable margin, using the qualitative method with bibliographic reviews that include analyzes of books, academic and judicial articles, doctrines and legal texts. Aiming at the importance of protecting the rights of the elderly, who are targets of unfair practices by financial institutions. To protect these consumers with increasing life expectancy and greater participation in the financial market, it is imperative to address this issue. Elderly people face problems with the lack of adequate information about contracts and the increase in the consignable margin. Elderly consumers are vulnerable to these types of actions, which have also resulted in over-indebtedness and financial problems. When analyzing the context, given the behavior of financial institutions in relation to the elderly, the objective is to highlight the need to implement measures that protect the financial dignity and well-being of the elderly, thus strengthening their protection.

Keywords: Elderly; Payroll loan; Over-indebtedness; Vulnerability; Legislation.

1. INTRODUÇÃO

O aumento da proporção de idosos na sociedade é uma realidade que demanda uma análise crítica das condições em que os idosos se encontram ao firmarem contratos de empréstimo consignado, especialmente diante das práticas abusivas, fraudes bancárias, e o superendividamento. Este artigo acadêmico propõe um estudo sobre a vulnerabilidade do consumidor idoso nesse contexto, visando proteger seus direitos e sua qualidade de vida.

A importância reside na necessidade de garantir a proteção e a dignidade desses consumidores, tendo em vista, que os idosos são frequentemente alvos de fraudes bancárias por má formalização das instituições financeiras, que se aproveitam de sua vulnerabilidade para oferecer contratos desvantajosos e pouco transparentes, além da inclusão das práticas abusivas nos contratos.

Além disso, o aumento da expectativa de vida e a maior participação dos idosos no mercado financeiro, tornam esse tema ainda mais relevante, afetando diretamente a qualidade de vida e o bem-estar dessa parcela da população. Portanto, estudar essa vulnerabilidade é fundamental para garantir a proteção dos direitos dos idosos e promover uma sociedade mais justa e inclusiva.

No contexto das práticas abusivas cometidas por instituições financeiras na contratação de empréstimo consignado, alguns dos problemas mais evidentes, são o envio do cartão de crédito consignado sem expressa autorização, taxas abusivas, falta de clareza contratual juntamente com a ampliação da margem consignável. Essas práticas, podem resultar em sérios problemas financeiros, comprometendo a renda e até mesmo levando ao superendividamento.

Na questão das fraudes bancárias na concessão de empréstimo consignado realizada por terceiros fraudadores, os serviços de adesão são aprovados por falta de segurança das instituições financeiras aos consumidores idosos, que são alvos de falsificação de documentos e solicitação de empréstimo em seu nome sem autorização, e ciência, sendo descontadas parcelas diretamente em folha de pagamento ou no benefício do consumidor, situação esta que poderia ser evitada pelas instituições trazendo segurança financeira ao consumidor.

Segundo Padilha, mesmo com a proteção criada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990 de 11 de setembro de 1990), a

hipervulnerabilidade do consumidor idoso não foi suprida, gerando altos níveis de superendividamento entre os idosos, devido à facilitação da concessão de crédito consignado. Portanto, compreender os mecanismos que levam a essa situação e buscar formas de proteger os direitos e a dignidade dos idosos no contexto dos contratos de empréstimo consignado torna-se essencial. (PADILHA, 2022, p. 8).

O objetivo geral deste artigo, é trazer crítica a legislação vigente sobre a ampliação da margem consignável, diante da vulnerabilidade do consumidor idoso na contratação de crédito consignado, com ênfase nas fraudes bancárias, práticas abusivas e superendividamento, propondo medidas para proteger os direitos dos idosos.

Os objetivos específicos são Identificar as recorrentes práticas abusivas e fraudes bancárias cometidas contra consumidores idosos na contratação de crédito consignado, analisar o impacto do superendividamento na vida dos idosos e criticar a legislação relacionada ao aumento da margem consignável, avaliando como essa alteração contribui para o endividamento excessivo, e desenvolver estratégias de proteção aos idosos.

No presente artigo, é abordado a discussão do seguinte problema de pesquisa: Como a legislação impacta na vulnerabilidade do consumidor idoso frente a práticas abusivas, fraudes e superendividamento na contratação de empréstimos consignados?

O empréstimo consignado tem se tornado cada vez mais comum, no entanto, a questão do superendividamento tem preocupado a sociedade. Os idosos são os mais afetados pelas práticas e fraudes, o que tem gerado discussões sobre a necessidade de proteção para essa parte da população. Além disso, a falta de clareza nos contratos têm dificultado a garantia dos direitos dos consumidores em transações financeiras.

A legislação exerce um papel fundamental na proteção do consumidor idoso na contratação de empréstimos consignados. Ela estabelece normas para coibir práticas abusivas e fraudes, assegurando transparência e equidade nas relações de consumo. Além disso, busca prevenir o superendividamento ao estabelecer limites para a contratação de crédito e exigir uma análise da capacidade de pagamento dos idosos.

Apesar dos avanços legais, ainda há desafios a superar, como as falhas na aplicação das leis de proteção, e a contribuição do endividamento na abertura da

margem, juntamente com a falta de clareza nos contratos, que podem levar a problemas financeiros sérios. É crucial que a legislação seja revisada e aprimorada constantemente para garantir uma proteção efetiva aos consumidores idosos e prevenir abusos no mercado de empréstimos consignados.

A discussão sobre a vulnerabilidade do consumidor idoso na contratação de empréstimos consignados não se limita apenas a questões legais e econômicas, mas também abarca aspectos sociais e humanos. A dignidade e o respeito aos direitos dos idosos são valores fundamentais que devem ser preservados em todas as esferas da sociedade.

Por isso, é imprescindível que as políticas públicas e as práticas das instituições financeiras estejam alinhadas com esses princípios, garantindo que os idosos sejam tratados com justiça e equidade em todas as suas transações financeiras.

Sendo importante ressaltar, que a proteção dos direitos dos idosos se aplica a toda a sociedade, não apenas a um problema específico. Uma abordagem mais justa e inclusiva para com os idosos, que promove os valores de solidariedade e empatia, é benéfica para a comunidade como um todo. Como resultado, estamos ajudando a construir uma sociedade mais pacífica e preocupada com o bem-estar de todos ao proteger os idosos de atividades abusivas e fraudulentas.

2. PARTICIPAÇÃO DOS IDOSOS NO MERCADO DE CRÉDITO

O crescimento da população idosa tem gerado impactos significativos no mercado financeiro, especialmente devido ao aumento da expectativa de vida e à consequente maior representatividade dos idosos na sociedade. Nesse contexto, os idosos têm assumido um papel cada vez mais relevante em diversas áreas do mercado financeiro, influenciando diretamente suas dinâmicas e estratégias.

Ribeiro destaca que uma das maiores conquistas da sociedade é o aumento da expectativa de vida, resultando, entre outros fatores, na melhoria das condições socioeconômicas da população e dos avanços científicos na área da saúde. (RIBEIRO, 2022, p. 168).

No mercado financeiro, é imperativo que empresas e órgãos reguladores estejam atentos às suas necessidades específicas. Isso significa garantir acesso a produtos e serviços financeiros adequados e seguros, além de desenvolver

políticas públicas que promovam a inclusão e a sustentabilidade desse grupo no mercado financeiro e na economia em geral.

Os idosos enfrentam diversas vulnerabilidades no mercado de crédito, desde dificuldades com novas tecnologias até a possibilidade de não compreenderem completamente os termos dos contratos. Essa vulnerabilidade é agravada pelo seu estado fisiológico e sua renda limitada e fixa de muitos idosos, aumentando o risco de endividamento e fraudes. Portanto, é essencial que as instituições financeiras adotem medidas para proteger esse grupo, oferecendo informações claras, políticas de prevenção a fraudes e um atendimento personalizado.

O aumento da expectativa de vida tem levado a um crescimento significativo da população idosa em relação à população total. Isso tem impactos profundos no mercado financeiro, com uma demanda crescente por produtos financeiros específicos para os idosos, como planos de previdência complementar, seguros de vida e investimentos de baixo risco. Essa tendência também influencia os mercados de investimento, com mais idosos buscando opções de longo prazo e baixo risco, o que pode alterar as dinâmicas desses mercados e impactar as estratégias de investimento das empresas.

Portanto, é crucial que a legislação acompanhe a entrada dos idosos no mercado de crédito consignado. Isso inclui o desenvolvimento de estratégias e serviços financeiros adequados para atender às necessidades específicas dos idosos, garantindo sua inclusão e proteção financeira.

Ao mesmo tempo, é fundamental que políticas públicas promovam a educação financeira e a proteção dos direitos dos idosos, garantindo que eles possam tomar decisões financeiras de forma segura e transparente.

Uma das áreas mais impactadas é o mercado de crédito, onde os idosos têm se destacado como um segmento em crescimento. Com o aumento da longevidade, muitos idosos recorrem a empréstimos consignados e outras formas de crédito para suprir suas necessidades financeiras, levando as instituições financeiras a adaptarem seus produtos e serviços para atender a essa demanda específica, ao público-alvo.

Segundo projeção do IBGE, a pirâmide etária brasileira está se alterando significativamente, com um alargamento nas maiores faixas de idade. Estima-se que em 2060, os idosos representarão cerca de um quarto (25,5%) da população, enquanto os mais jovens (0 a 14 anos) diminuirão para apenas 14,7%. Essa

projeção indica que, em 2060, haverá mais idosos do que crianças no país. Diante desse cenário, torna-se crucial o aprimoramento de políticas públicas voltadas para esse público. (IBGE, 2022).

A alteração da pirâmide populacional resultará na permanência das pessoas idosas, dentro do mercado de consumo. Além disso, elas se tornarão, proporcionalmente, um dos maiores grupos consumidores, caracterizados por terem a menor média de anos de estudo e, apesar de muitos possuírem rendimento fixo, como aposentadoria ou pensão, o valor recebido é baixo (RIBEIRO, 2022, p. 169).

“A expectativa, portanto, é de um grande percentual populacional de idosos em um futuro próximo, sendo premente o aprimoramento de políticas públicas voltadas ao referido público”. (RIBEIRO, 2022, p. 169).

Outro aspecto relevante é a pressão que o envelhecimento populacional exerce sobre os sistemas de previdência social. Com mais idosos buscando alternativas privadas para garantir sua segurança financeira na aposentadoria, há uma sobrecarga nos sistemas previdenciários públicos, o que exige ajustes nas políticas públicas e nos sistemas de previdência.

Ademais, os padrões de consumo também são afetados pelo envelhecimento da população, no qual os idosos tendem a gastar mais com saúde, bem-estar e lazer, o que pode gerar necessidade de crédito, criando um caminho para aquisição de empréstimo consignado.

Sendo assim, é essencial que essas medidas incluam a proteção da dignidade e segurança financeira dos idosos, garantindo que eles tenham acesso a produtos e serviços financeiros que respeitem sua condição e garantam sua integridade financeira. Além disso, políticas públicas que promovam a inclusão financeira e a educação dos idosos são fundamentais para garantir que eles possam tomar decisões financeiras de forma segura.

3. DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito regulamentada pela Lei nº 10.820/2003 de 17 de dezembro de 2003, que dispõe sobre a autorização

para desconto de prestações em folha de pagamento. Existem dois tipos principais de empréstimo consignado: o empréstimo consignado em folha de pagamento e o empréstimo consignado em benefício previdenciário.

Conforme previsto na Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, em seu artigo 115, inciso VI, fala que o empréstimo pode ser descontado do benefício. No entanto, existem requisitos específicos para a concessão do empréstimo consignado.

No primeiro caso, o desconto das parcelas é feito diretamente na folha de pagamento do trabalhador, enquanto no segundo, o desconto é realizado no benefício previdenciário do aposentado ou pensionista do INSS. O prazo máximo para pagamento é de 72 meses para servidores públicos e de 96 meses para aposentados e pensionistas.

Em 2022, a Lei nº 14.431/22 de 3 de agosto de 2022, que amplia a margem de crédito consignado alterou a Lei nº 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e a Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os planos de benefícios da previdência social, com intuito de ampliar a margem de crédito consignado, disponível para esse tipo de empréstimo.

De acordo com as alterações legislativas, o artigo 115, inciso VI, da Lei nº 8.213/1991, onde os beneficiários do INSS podem comprometer até 45% do valor do benefício para o pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil.

Desse total, 35% são destinados exclusivamente a essas finalidades, 5% para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado e 5% para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício.

Art. 115. Podem ser descontados dos benefícios:

[...]

VI - pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, ou por entidades fechadas ou abertas de previdência complementar, públicas e privadas, quando expressamente autorizado pelo beneficiário, até o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor do benefício, sendo 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis, 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de

benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício.

Diante do mencionado artigo e inciso, destaca-se a jurisprudência consolidada do Tribunal de Justiça de São Paulo, que em casos anteriores já havia entendido pela majoração do limite dos descontos de empréstimos consignados para aposentados e pensionistas do INSS. É relevante, portanto, destacar uma decisão específica que ilustra a aplicação prática da legislação. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação revisional de contratos bancários cumulada com obrigação de fazer c.c. limitação de descontos. Parcial procedência, determinada a limitação dos descontos relativos aos empréstimos a 30% dos rendimentos líquidos do autor, denegado o pleito de revisão das taxas de juros. Empréstimo consignado. Autor aposentado. Descontos que, considerando-se os documentos juntados pela própria instituição financeira, superam o limite legal, que, após a edição da Lei nº 14.431/22, é de 35%. Observância do princípio da dignidade da pessoa humana, norma-matriz de cunho constitucional. Precedente. Sentença retificada apenas para majorar o limite dos descontos de 30% para o importe de 35% dos rendimentos líquidos (rendimentos brutos menos os descontos legais obrigatórios com INSS e IR) do autor. Empréstimos com desconto em conta corrente. Descabida a aplicação analógica da limitação dos empréstimos consignados àqueles com débito em conta corrente. Entendimento consagrado em precedente vinculante - Tema 1085. Limitação afastada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SP - AP: 1031230-58.2022.8.26.0071 - Bauru, Relator: Rodolfo Pellizari, Data De Julgamento: 02/06/2023, 24ª Câmara De Direito Privado, Data De Publicação: 02/06/2023)

Após a análise da jurisprudência apresentada, é possível observar que os tribunais têm se deparado com casos envolvendo a limitação dos descontos relativos a empréstimos consignados, especialmente em relação aos idosos aposentados. A decisão determinou a majoração do limite em relação aos descontos de 30% para o importe de 35% dos rendimentos líquidos do autor, em conformidade com o art. 115, VI, da Lei nº 8.213/1991.

Pois, a instituição financeira estava agindo de forma irregular aplicando descontos acima do limite legal, caracterizando assim uma prática abusiva. A decisão judicial corrigiu essa situação ao estabelecer que os descontos não poderiam exceder 35% dos rendimentos líquidos do autor.

Por fim, é importante que os idosos façam uma pesquisa criteriosa, comparando as condições oferecidas, como taxas de juros, prazos e limites de crédito, para fazer a melhor escolha para sua situação financeira. Além disso, é fundamental que estejam cientes de seus direitos e das informações detalhadas

sobre o contrato antes de assiná-lo.

4. DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO

Os idosos são vulneráveis devido a uma série de fatores, tais como: fragilidade física e mental, dependência de terceiros para as atividades diárias, isolamento social e falta de suporte familiar. Além disso, muitos idosos são vítimas de abuso financeiro, negligência e violência física ou psicológica, bem como, alguns deles, possuem baixo nível de escolaridade.

Segundo Ribeiro, o envelhecimento costuma trazer mudanças cognitivas que podem resultar em um declínio na compreensão e nas habilidades. Apesar de ser um processo fisiológico normal, essa alteração não deve impedir os idosos de viver em sociedade e usufruir de seus direitos. (RIBEIRO, 2022, p. 169-170).

Padilha aduz que as condições físicas, socioculturais e educacionais dos idosos os tornam mais suscetíveis a investidas abusivas por parte das instituições financeiras, que se aproveitam dessas características para incentivar o consumo excessivo. Essas ofertas de crédito costumam ser direcionadas aos hipervulneráveis devido à idade, escolaridade e condição sociocultural, sendo realizadas de forma abusiva e manipulativa. (PADILHA, 2022, p. 36).

A observação de Padilha sobre as condições que tornam os idosos mais vulneráveis a investidas abusivas no mercado financeiro é muito relevante. Ela destaca como as instituições financeiras podem se aproveitar da fragilidade física, sociocultural e educacional dos idosos para incentivar um consumo excessivo e muitas vezes inadequado.

Padilha destaca que dentre as várias classes de consumidores em situação de hipervulnerabilidade, temos o consumidor idoso, que ocupa uma posição de vulnerabilidade agravada em decorrência da idade, da dificuldade de acesso às plataformas de informações, da possibilidade de recebimento de vencimentos fixos mensalmente e aspectos psicofísicos, tornando-se um alvo em potencial do mercado de crédito. (PADILHA, 2022, p. 24).

Esse tipo de prática abusiva e manipulativa ressalta a importância de medidas de proteção ao consumidor idoso, bem como a necessidade de educação financeira específica para esse público, a fim de evitar situações de superendividamento e garantir uma relação mais equilibrada e justa no mercado

financeiro.

A vulnerabilidade do consumidor é reconhecida como um princípio essencial na política nacional das relações de consumo, uma vez que os idosos estão em desvantagem na relação de consumo. O consumidor idoso deve ter atendimento especial, por conta de seus aspectos vulneráveis. Esse conceito de vulnerabilidade, predomina no inciso I do artigo 4º, da Lei nº 8.078/1990 de 11 de setembro de 1990, que diz:

Art.4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo [...].

O princípio da vulnerabilidade do consumidor surge como derivado do princípio da dignidade da pessoa humana, sendo associados à proteção do consumidor no código de defesa do consumidor, com intuito de implantar a igualdade jurídica das partes dentro da relação de consumo, já que há uma evidente disparidade entre fornecedor e consumidor. Em consequência temos a ratificação do princípio constitucional da igualdade.

Padilha trás a ideia, de que o princípio da vulnerabilidade do consumidor deriva do princípio da dignidade da pessoa humana. No código de defesa do consumidor, esse princípio visa assegurar a igualdade jurídica entre as partes na relação de consumo, reconhecendo a disparidade existente entre fornecedor e consumidor e reforçando o princípio constitucional da igualdade. (PADILHA, 2022, p. 19-20).

O Estatuto do Idoso, publicado após o CDC, reforça em seus artigos 2º e 3º a vulnerabilidade dos idosos e a necessidade de uma maior proteção para este grupo. Esta lei prevê explicitamente a proteção integral dos idosos, conforme demonstrado pelos artigos a seguir:

[...]

Art. 2º. O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º. É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder

Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Diante das disposições do Estatuto do Idoso que garante prioridade no atendimento e medidas de combate à violência, é evidente a preocupação legislativa em proteger esse grupo vulnerável. No entanto, ao enfrentarem desafios na contratação de empréstimos consignados, os idosos se deparam com uma realidade que contrasta com esses direitos garantidos, mostrando uma falha na aplicação legislativa.

As relações de consumo são marcadas por um desequilíbrio evidente de poder entre as partes, especialmente na atual sociedade de consumo em massa, sendo necessário reconhecer essa desigualdade e a posição de inferioridade do consumidor em relação ao fornecedor para efetivar a proteção ao consumidor. (RIBEIRO, 2022, p. 171).

No contexto do sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a vulnerabilidade é considerada uma presunção legal absoluta, o que impacta várias esferas relacionadas ao consumo, exigindo um tratamento diferenciado na relação entre consumidor e fornecedor. (RIBEIRO, 2022, p. 171).

É sabido que determinadas ações realizadas por este grupo de pessoas requerem atenção a requisitos formais para serem consideradas válidas. O artigo 104, inciso II, do Código Civil estabelece que:

Art.104. "A validade do negócio jurídico requer:
I - agente capaz;
II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;
III - forma prescrita ou não defesa em lei."

De acordo com o artigo 595 do Código Civil, nos contratos em que uma das partes seja analfabeta, é necessário que sua assinatura seja realizada de forma hológrafa, ou seja, por meio de um escrevente autorizado a fazê-lo (a rogo), e que a assinatura seja acompanhada por duas testemunhas. Esses requisitos devem ser cumpridos de forma conjunta, ou seja, não basta apenas um deles estar presente no documento de transação.

Art. 595: No contrato de prestação de serviço, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever, o instrumento poderá ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas.

Diante desta situação, analisa-se uma jurisprudência em decisão no qual a turma recursal se posiciona sobre a nulidade do contrato:

TJPB - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C/C RESTITUIÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO REALIZADO POR PESSOA ANALFABETA. NULIDADE CONTRATUAL POR AUSÊNCIA DE INSTRUMENTO PÚBLICO A FIM DE EMPRESTAR EFICÁCIA JURÍDICA AO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. AUSÊNCIA DE PROVA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO. 1. Para a validade de contrato firmado por pessoa analfabeta, é necessário a aposição da impressão digital da contratante, a assinatura a rogo e a assinatura de duas testemunhas, nos termos do art. 595 do Código Civil. 2. A jurisprudência pátria vem firmando forte entendimento no sentido de que, nesses casos, deve a assinatura a rogo estar acompanhada de instrumento público de mandato, conferindo a terceiro poderes para formalizar a subscrição em seu lugar, cabendo, diante de tal irregularidade, a anulação do contrato, a devolução das parcelas pagas de forma simples, além de indenização por dano moral. Precedente do TJPB. 3. VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. ACORDAM os integrantes da Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, à unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator e da certidão de julgamento retro.

(TJ-PB AP 0800083-38.2021.8.15.0071, Rel. Des. Luiz Sílvio Ramalho Júnior, Apelação Cível, 2ª Câmara Cível, Julgado Em 10/12/2021)

A decisão trata de uma ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo bancário realizado por uma pessoa analfabeta. O contrato foi considerado nulo devido à ausência de instrumento público para conferir eficácia jurídica ao acordo.

Foi reconhecida a falha na prestação do serviço bancário, determinando a restituição simples das parcelas pagas, além de uma indenização por danos morais, sendo mantida a decisão em segunda instância, destacando a necessidade de regularidade na formalização de contratos envolvendo pessoas analfabetas.

Assim, o entendimento recursal evidencia sua postura favorável ao diálogo e conciliação entre as partes em litígio, buscando sempre promover a resolução dos conflitos entre as partes envolvidas em um processo.

O presidente da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, Adriano Galdino, sancionou a lei estadual de número 12.027, datada de 26 de agosto de 2021, proposta pelo Deputado Estadual Ricardo Barbosa. Tal legislação está em vigor desde o dia 12 de outubro de 2021.

A mencionada lei estabelece a necessidade da assinatura física por parte das pessoas idosas em contratos de operações de crédito realizados por meios eletrônicos ou telefônicos.

O art. 1º, parágrafo único e art. 2º, parágrafo único da mencionada lei dispõem o seguinte, in verbis:

Art. 1º Fica obrigada, no Estado da Paraíba, a assinatura física das pessoas idosas em contratos de operação de crédito firmado por meio eletrônico ou telefônico com instituições financeiras e de crédito, seus representantes e prepostos.

Parágrafo único. Considera -se contrato de operação de crédito para fins desta Lei, todo e qualquer tipo de contrato, serviços ou produtos na modalidade de consignação para desconto em aposentadorias, pensões, pecúlios, poupanças, contas correntes, tais como empréstimos, financiamentos, arrendamentos, hipotecas, seguros, aplicações financeiras, investimentos, ou qualquer outro tipo de operação que possua natureza de crédito.

Art. 2º Os contratos de operação de crédito firmados por meio eletrônico ou telefônico com pessoas idosas devem obrigatoriamente ser disponibilizados em meio físico, para conhecimento de suas cláusulas e seguinte assinatura do contratante, considerado idoso por Lei própria.

O artigo 1º da lei estipula que no Estado da Paraíba é mandatório que pessoas idosas assinem fisicamente os contratos de operação de crédito realizados por meios eletrônicos ou telefônicos com instituições financeiras e de crédito. O parágrafo único esclarece que se entende por contrato de operação de crédito para os fins desta lei, abrangendo todas as modalidades de contratos, serviços ou produtos na forma de consignação, destinados ao desconto em aposentadorias, pensões, poupanças, entre outros.

Já o artigo 2º, por sua vez, exige que os contratos de operação de crédito firmados eletronicamente ou por telefone com pessoas idosas sejam disponibilizados em formato físico. Isto permite que o contratante idoso tenha acesso a todas as cláusulas e possa assinar o documento. A assinatura física é obrigatória conforme legislação específica que define a pessoa idosa.

Posto isso, a referida lei, vem, de maneira cristalinamente acertada e em indubitável consonância com os princípios norteadores do Estatuto do Idoso, garantir e assegurar a esse, direitos que lhe são inerentes e coibir práticas ilegais que são comumente praticadas pelas instituições financeiras no Estado da Paraíba.

O presidente da Assembleia Legislativa da Paraíba, Adriano Galdino,

sancionou a Lei Estadual nº 12.027, proposta pelo Deputado Ricardo Barbosa, que entrou em vigor em 12 de outubro de 2021.

A lei determina a necessidade de assinatura física de pessoas idosas em contratos de operações de crédito feitos por meios eletrônicos ou telefônicos. Essa medida visa proteger os idosos de práticas ilegais por parte das instituições financeiras, garantindo o cumprimento dos direitos previstos no Estatuto do Idoso.

Já a decisão da turma colegiada do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a turma recursal identificou diante da contratação por uma pessoa analfabeta, no contrato de empréstimo consignado que a mesma, estava comprometida, o que levou à invalidade da assinatura a rogo e, por conseguinte, à nulidade do documento.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO DE CONHECIMENTO - DESCONTOS INDEVIDOS - CONTRATO FIRMADO POR PESSOA ANALFABETA - INSTRUMENTO PÚBLICO - DESNECESSÁRIO. 1. A Responsabilidade Civil designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo em consequência da ofensa a direito alheio. 2. O contrato bancário a ser celebrado por pessoa não alfabetizada tem validade quando formalizado por instrumento particular assinado a rogo com a presença de duas testemunhas, nos moldes do artigo 595 do Código Civil. (VvP) APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - NULIDADE - REPRESENTAÇÃO DA CONTRATANTE - PESSOA ANALFABETA - PROCURAÇÃO PÚBLICA - AUSENTE - RESPONSABILIDADE DO BANCO - COMPROVADA - DANOS MATERIAIS - DANOS MORAIS - CARACTERIZAÇÃO - REFORMA. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Nos termos dos artigos 654 e 657, ambos do Código Civil, é necessária a outorga de procuração pública para validar mandato conferido por pessoa analfabeta para conclusão de contrato de empréstimo consignado. Verificado nos autos vício de representação da contratante, tornando inválida a assinatura a rogo acostada em contrato de empréstimo e, por conseguinte, nulo o instrumento, é devida a declaração de inexigibilidade do débito e condenação do prestador de serviços ao pagamento dos danos materiais e morais causados ao consumidor. Na fixação do valor da indenização por danos morais, devem ser levadas em consideração a capacidade econômica do agente, seu grau de culpa ou dolo, a posição social ou política do ofendido e a intensidade da dor sofrida por este. (TJ-MG - AP: 1.0000.22.065088-1/001, Relator: Antônio Bispo, Data De Julgamento: 29/07/2022, Câmaras Cíveis / 15ª Câmara Cível, Data De Publicação: 03/08/2022)

A discussão na apelação cível abordou descontos indevidos em contrato de empréstimo consignado assinado por pessoa analfabeta. O tribunal ressaltou a responsabilidade civil do fornecedor em reparar os danos ao consumidor, conforme previsto no CDC. Para que o mandato seja válido, é necessário

procuração pública.

Sem representação válida, a assinatura a rogo é inválida, tornando o contrato nulo e exigindo reparação dos danos ao consumidor. Na determinação da indenização por danos morais, devem ser considerados aspectos como capacidade econômica e intensidade do sofrimento da parte ofendida.

O reconhecimento da vulnerabilidade em um microsistema jurídico tem como objetivo fornecer à parte mais frágil mecanismos que visem reequilibrar a relação jurídica, permitindo que ela se realize com base na igualdade material. (RIBEIRO, 2022, p. 172).

De acordo com Marques, as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) atuam como ferramentas jurídicas para restabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Elas visam reforçar a "vontade" e as expectativas legítimas do consumidor, compensando sua vulnerabilidade fática, além de abordar questões relacionadas a cláusulas e práticas abusivas. (MARQUES, 2021, p. 75).

Embora os princípios e normas gerais do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Estatuto do Idoso sejam suficientemente robustos para definir violações dos direitos dos consumidores idosos, a cultura jurídica focada na normatização tem permitido a repetição dessas violações, sem que o CDC seja devidamente aplicado para prevenir e punir os abusos. (RIBEIRO, 2022, p. 177).

É fundamental que os idosos estejam cientes dos seus direitos e denuncie qualquer atividade suspeita de fraude por parte dos bancos, garantindo assim a punição dos responsáveis e a defesa dos seus direitos.

Além disso, os bancos e instituições financeiras devem implementar medidas de segurança robustas para proteger seus clientes idosos contra fraudes, como verificação em dois passos e monitoramento de atividades suspeitas. Havendo prévia comunicação e transparência entre o consumidor e a instituição financeira, pode-se evitar que os idosos se tornem vítimas de fraudes bancárias e preservar seu bem-estar financeiro e emocional.

5. PRÁTICAS ABUSIVAS E FRAUDES BANCÁRIAS

É fundamental destacar que as práticas abusivas e fraudes bancárias representam uma grave ameaça à segurança financeira e ao bem-estar dos idosos. Essas práticas exploram a vulnerabilidade desse grupo, utilizando

estratégias que muitas vezes não são imediatamente reconhecidas como fraudulentas e abusivas, mas que têm o potencial de causar danos significativos e duradouros.

As fraudes bancárias têm um impacto significativo na vida dos idosos, já que muitas vezes são alvos fáceis para golpistas devido à sua vulnerabilidade e falta de familiaridade com tecnologia e segurança bancária.

O ambiente financeiro deve ser um espaço de confiança e proteção, especialmente para os aposentados e pensionistas que dependem de suas economias e benefícios previdenciários para uma vida digna.

A oferta de crédito ao idoso aposentado começa na concessão do benefício previdenciário, quando ele é bombardeado por diversas ofertas de crédito consignado por meio de ligações, mensagens, correspondências, e-mails e abordagens em locais públicos e dentro das instituições financeiras. (RIBEIRO, 2022, p. 174).

Os idosos são o principal alvo das instituições financeiras no ramo de empréstimo pessoal, focando principalmente na realização de empréstimos por meio de consignação nos benefícios previdenciários (RIBEIRO, 2022, p. 174).

De acordo com Benjamin, as práticas abusivas no mercado consumidor nem sempre são atividades enganosas, podendo carregar alta dose de imoralidade econômica e opressão, mesmo quando não ferem o requisito da veracidade. (BENJAMIN, 2021, p. 277)

Considerando o aspecto jurídico-contratual, as práticas abusivas podem ser divididas em três categorias: contratuais, que aparecem dentro do próprio contrato; pré-contratuais, que ocorrem na fase de ajuste do contrato; e pós-contratuais, que se manifestam após a contratação. (BENJAMIN, 2021, p. 277).

Segundo Benjamin, (2021, p.277) as práticas abusivas pré-contratuais incluem aquelas descritas nos incisos I, II e III do artigo 39, bem como as do artigo 40 do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites

quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e nos prazos e condições gerais de atendimento;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Art. 40. Nas vendas à distância, o fornecedor deve informar o consumidor, de forma clara e ostensiva, sobre o direito de arrependimento previsto no art. 49.

Segundo Benjamin, práticas abusivas pós-contratuais incluem aquelas descritas no art. 39, VII, que se referem ao repasse de informações depreciativas sobre o consumidor, além das relativas à falta de peças de reposição (art. 32) e à cobrança de dívidas de consumo (art. 42). Já as práticas abusivas contratuais abrangem a mencionada no art. 39, XII, que trata da não fixação do prazo para cumprimento da obrigação, bem como todas as previstas no art. 51, que diz respeito a cláusulas contratuais abusivas. (BENJAMIN, 2021, p. 278).

Art. 32: Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto se produzir ou importar o produto.

Art. 39, [...]

VII: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos.

[...]

XII: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

Art. 42: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

[...]

Art. 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

[...]

Em muitos casos, essas práticas resultam em danos substanciais ao consumidor e se manifestam em atividades pré e pós-contratuais, além de atividades contratuais propriamente ditas, contra as quais o consumidor pode não ter defesas adequadas ou não se sentir incentivado a exercê-las.

As fraudes bancárias relacionadas à contratação de empréstimos consignados apresentam características distintas e consequências significativas

para os idosos. A praticidade dos descontos em folha, a facilidade na contratação e as baixas taxas de juros são fatores que facilitam a realização dessas fraudes. No entanto, os impactos financeiros podem ser devastadores, especialmente para os idosos, que muitas vezes dependem de suas economias para sobreviver.

As principais características das fraudes bancárias diante da contratação do empréstimo consignado são: a praticidade dos descontos em folha, a facilidade na contratação do empréstimo consignado, que por muitas vezes não são burocráticas.

Neste contexto, a Constituição Federal reforça a proteção do Estado ao consumidor, declarando que o direito ao consumidor é fundamental em seus artigos artigo 5º, XXXII e 170, V, redigido da seguinte forma:

Art. 5.º [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor.

Esses dispositivos legais reforçam a responsabilidade do Estado em garantir a proteção dos consumidores, especialmente os idosos, contra fraudes e práticas abusivas no mercado financeiro. É fundamental que o Estado, em conjunto com as instituições financeiras, adote medidas eficazes para prevenir tais ocorrências e assegurar que os direitos dos consumidores sejam respeitados e protegidos.

As práticas abusivas realizadas pelos bancos contra os idosos podem variar, desde a cobrança de taxas abusivas até a concessão de empréstimos fraudulentos em nome dos idosos, e até mesmo a manipulação de investimentos visando benefícios exclusivos para o banco.

Dentre as práticas abusivas e fraudes a falta de clareza nas informações pode dificultar a tomada de decisão consciente por parte dos idosos, em conjunto com, a coação que é uma realidade enfrentada por muitos idosos, que podem ser pressionados a contratar empréstimos consignados mesmo sem terem manifestado interesse ou compreendido completamente as condições do contrato.

Padilha ainda ressalta que nesse contexto social, os idosos acabam sendo gravemente prejudicados, por não compreenderem essa nova dinâmica predatória do mercado de consumo e confiarem em propostas fantasiosas e fraudulentas, ou

até mesmo confundindo técnicas de persuasão, com propostas objetivas acerca do objeto do contrato. (PADILHA, 2022, p. 27).

Outra prática recorrente é a indução ao erro, por parte das instituições financeiras, induzindo os idosos a erro, levando-os a contratar empréstimos sem que tenham sido claramente informados sobre as condições do negócio.

A ampliação da margem consignável é outro aspecto a ser considerado, já que pode resultar em um aumento do endividamento excessivo dos idosos. Ademais, a falta de análise adequada da capacidade de pagamento dos idosos por parte das instituições financeiras pode resultar na concessão de empréstimos que comprometem significativamente sua renda.

A aplicação de taxas de juros abusivas também é uma prática comum, aumentando o valor total a ser pago pelo idoso e dificultando a quitação do empréstimo. Por fim, a negativação indevida do nome do idoso em cadastros de inadimplentes, mesmo sem atraso no pagamento das parcelas, é uma prática abusiva que pode prejudicar sua reputação financeira.

Essa preocupação com a segurança dos consumidores, especialmente dos idosos, torna-se ainda mais relevante quando consideramos modalidades de crédito específicas, como o cartão de crédito consignável com reserva de margem. Este tipo de cartão, destinado principalmente a aposentados, pensionistas e servidores públicos, oferece condições diferenciadas e vantagens que podem ser atraentes, mas que também exigem cuidados redobrados para evitar fraudes e práticas abusivas.

5.1. DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

Dentre as práticas abusivas e as fraudes bancárias, destaca-se a contração de cartão de crédito com reserva de margem consignável, no qual o consumidor não recebe o cartão de crédito, mas recebe o crédito na conta bancária.

Essa modalidade de empréstimo funciona da seguinte maneira: o banco credita na conta bancária do consumidor idoso antes do desbloqueio do cartão e sem que seja necessária a sua utilização, o valor solicitado, e o pagamento integral são enviados no mês seguinte sob a forma de fatura.

Se o consumidor idoso pagar integralmente o valor contraído, nada mais será devido. Quando não há o pagamento integral é descontado em folha apenas

o valor mínimo da fatura e, sobre a diferença, incidem encargos rotativos, evidentemente abusivos.

Diante disto, 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 ocorre por duas vias: o mínimo pela consignação (descontado em folha) e o restante por meio de fatura impressa enviada à residência do consumidor com valor integral. Além disso, o desconto via consignação leva o consumidor a ilusão de que o empréstimo está sendo adequadamente quitado.

Porém, o cartão de crédito contratado ou obtido de forma irregular, muitas vezes não chega a ser enviado para o endereço do consumidor. Ocorre que, a ilegalidade da contratação realizada normalmente só é percebida quando o consumidor, após anos de pagamento, percebe que o tipo de contratação realizada não foi o solicitado e ainda, que não há fim para os descontos.

E desta forma, a dívida nunca será paga, ocorrendo que os descontos mensais abatem apenas os juros e encargos da dívida, fazendo com que haja, descontos por prazo indeterminado, e deste modo os descontos das parcelas sempre ficam com a numeração 01 (um) no contracheque e desta forma é percebido que não há fim para esta prática abusiva do banco com o consumidor.

Considera-se ilegal o bloqueio de crédito do consumidor devido à reserva resultante de empréstimo consignado na forma de cartão de crédito. No momento da contratação, o banco muitas vezes omite as informações ao consumidor de que está realizando um empréstimo vinculado a um cartão de crédito, sendo um ato conhecido por todos que essa opção de crédito beneficia principalmente o banco, devido às altas taxas de juros e encargos cobrados do consumidor.

Em decisão o tribunal de justiça do estado de alagoas, identificou que a instituição financeira ao realizar os descontos mensais em folha de pagamento no valor mínimo da fatura, induzindo o consumidor a acreditar que estava realizando um contrato de empréstimo consignado, quando na verdade estava formalizando um contrato de cartão de crédito. Vejamos:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA MODALIDADE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. ART. 27, DO CDC. CONSUMIDOR QUE

REALIZA A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO QUANDO, NA VERDADE, ESTÁ FORMALIZANDO CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO. REALIZAÇÃO DE DESCONTOS MENSIS EM FOLHA DE PAGAMENTO NO VALOR MÍNIMO DA FATURA, SITUAÇÃO QUE GERA A PERPETUAÇÃO DA DÍVIDA. ATO ILÍCITO COMETIDO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, CONSUBSTANCIANDO, A UM SÓ TEMPO: (I) INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE INFORMAÇÃO; (II) VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA PARA O FORNECEDOR DE SERVIÇOS; (III) CONFIGURAÇÃO DE VENDA CASADA. VIOLAÇÃO AOS ARTS. 39, I E VI E 51, IV, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO ANTE À FLAGRANTE ABUSIVIDADE. FIXAÇÃO EM R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS). RESTITUIÇÃO EM DOBRO. READEQUAÇÃO DO DÉBITO. AUTOR QUE UTILIZOU O CRÉDITO OFERECIDO PELO BANCO. IMPERIOSA COMPENSAÇÃO DE VALORES. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA RETIFICADOS DE OFÍCIO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS CONHECIDOS. PROVIMENTO PARCIAL. DECISÃO UNÂNIME
 (TJ-AL 0725661-42.2019.8.02.0001; Relator (A): Desa. Elisabeth Carvalho Nascimento; Comarca: Foro De Maceió; Órgão Julgador: 2ª Câmara Cível; Data Do Julgamento: 25/01/2024; Data De Publicação: 29/01/2024)

Em decisão não foi dado opção de escolha para o consumidor e gerou a perpetuação da dívida e caracterizou um ato ilícito por parte da instituição financeira, configurando violação do dever de informação, vantagem manifestamente excessiva para o fornecedor de serviços e venda casada, em desrespeito aos artigos 39, I e VI e 51, IV do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, diante da falta de informação sobre os termos do contrato, é claro que os consumidores, especialmente os idosos, não estão compelidos a aceitar o negócio jurídico estabelecido, uma vez que se caracteriza como uma venda casada, a qual é vedada pelo Art. 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Benjamin, o Código de Defesa do Consumidor estabelece no art. 39, III, do CDC, que produtos ou serviços só podem ser fornecidos mediante solicitação prévia. (BENJAMIN, 2021, p. 282).

Apesar disso, o fornecimento não solicitado é uma prática comum e abusiva no mercado. Caso o produto ou serviço seja fornecido sem solicitação, o consumidor deve tratá-lo como uma amostra grátis, sem obrigação de pagamento ou ressarcimento ao fornecedor, incluindo custos de transporte, sendo este um risco totalmente assumido pelo fornecedor.

Art. 39 do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer

produto, ou fornecer qualquer serviço.

Em conjunto ao artigo mencionado o STJ, por meio da súmula nº 532, consolidou o entendimento de que o envio de cartão sem prévia solicitação é ato ilícito passível de indenização:

"Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa."

Desta forma, entende-se que o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor configura prática comercial abusiva. Essa prática é considerada um ato ilícito passível de indenização, além de estar sujeita à aplicação de multa administrativa.

Com essa decisão, o STJ busca proteger os direitos dos consumidores, garantindo que eles não sejam submetidos a obrigações financeiras não solicitadas e prevenindo possíveis abusos por parte das instituições financeiras.

Essa súmula reforça a importância do respeito ao princípio da boa-fé nas relações de consumo, exigindo que as empresas ajam de forma transparente e respeitem a vontade expressa do consumidor. Dessa forma, o envio de cartão de crédito sem autorização prévia representa uma violação desse princípio, pois impõe ao consumidor um ônus financeiro não desejado e não solicitado.

Além da indenização devida ao consumidor prejudicado, a prática também está sujeita à aplicação de multa administrativa, o que demonstra a gravidade do ato aos olhos do judiciário e dos órgãos reguladores. Essa medida busca desestimular as empresas a adotarem essa prática abusiva, promovendo assim um ambiente mais justo e equilibrado nas relações de consumo.

As normas legais, as medidas administrativas e as atitudes dos agentes no mercado de consumo devem sempre reconhecer a fragilidade do consumidor idoso, assegurando uma relação de consumo equilibrada e proteção efetiva a esse grupo vulnerável. (RIBEIRO, 2022, p. 173).

Portanto, a Súmula nº 532 do STJ, tem o objetivo de proteger os consumidores, garantindo que eles tenham seus direitos respeitados e evitando que sejam prejudicados por práticas comerciais abusivas. Ela reforça a importância da transparência e da boa-fé nas relações de consumo, contribuindo

para um ambiente mais saudável e justo para todos os envolvidos.

Sobre as práticas abusivas que as instituições aplicam aos consumidores idosos, temos o entendimento da colenda turma julgadora do tribunal de justiça do estado de sergipe, a seguinte decisão:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - DESCONTOS REALIZADOS NOS PROVENTOS DA AUTORA, A TÍTULO DE PAGAMENTO DE CONTRATO - RMC – DESCONTO INDEVIDO – AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO – JUNTADA APENAS DE FATURAS DO CARTÃO DE CRÉDITO SEM QUALQUER COMPRA - APLICABILIDADE DAS DISPOSIÇÕES DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEFEITUOSA – ARTIGO 14 DO CDC – RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO COM RELAÇÃO AOS DESCONTOS EFETUADOS APÓS 30/03/2021 - DATA DA PUBLICAÇÃO DO ACÓRDÃO PROFERIDO NO EARESP XXXXX/RS - ABATIMENTO DO VALOR DEPOSITADO NA CONTA DA AUTORA - CONFIGURAÇÃO DO ABALO MORAL – FIXAÇÃO NO IMPORTE DE R\$ 6.000,00 - REFORMA DA SENTENÇA - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO – DECISÃO UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 202300714423 Nº único: **202300714423** / 0000024-73.2021.8.25.0049 - 1ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator (a): Roberto Eugenio da Fonseca Porto - Julgado em 01/06/2023)
 (TJ-SE - AC: 202300714423 / 0000024-73.2021.8.25.0049, Relator: Roberto Eugenio da Fonseca Porto, Data de Julgamento: 01/06/2023, 1ª CÂMARA CÍVEL)

Nesta decisão, o Tribunal de Justiça de Sergipe considerou procedente a ação declaratória de inexistência de contrato, repetição de indébito e indenização por danos morais movida pela consumidora sobre os descontos realizados em seus proventos referentes ao pagamento de contrato RMC. Estes descontos foram considerados indevidos devido à falta de prova da contratação. E fora aplicado o código de defesa do consumidor, considerando a responsabilidade objetiva da instituição financeira diante da prática de serviço defeituoso, conforme o artigo 14 do CDC.

Como complemento, traremos outra jurisprudência que destaca a nulidade da contratação do cartão de crédito consignado quando há a vinculação da reserva de margem consignável (RMC- Recebíveis de Movimentação Complementar) ao pagamento mínimo da fatura exclusivamente para saques em dinheiro, contrariando o disposto na Lei 10.820/2003.

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. CARTÃO DE

CRÉDITO CONSIGNADO. RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). Nulidade da contratação. A vinculação de reserva de margem consignável (RMC) ao pagamento mínimo de fatura de cartão de crédito exclusivamente para saques em dinheiro, desvirtua o disposto no art 5º, da Lei 10.820/2003, com a redação dada pela Lei 13.172/2015, e constitui vantagem excessiva à instituição financeira, sendo nula a negociação nos termos do art. 51, inciso IV, do CDC. Conversão em empréstimo consignado. Evidenciada a abusividade, é cabível a conversão do cartão de crédito com reserva de margem consignável em empréstimo consignado, com recálculo das parcelas mediante utilização da taxa média do mercado, com as devidas compensações. Repetição de indébito. Caso constatada a quitação do débito mediante utilização da taxa média do mercado ou a não utilização do cartão, é viável a repetição do indébito. A declaração de nulidade do cartão de crédito com reserva de margem consignável não demonstra o erro justificável, sendo caso de repetição em dobro. Dano moral. Dano moral. O reconhecimento da abusividade da contratação de cartão de crédito com reserva de margem consignável, quando se pretendia um empréstimo pessoal consignado na forma tradicional, configura conduta abusiva, a qual constitui dano moral in re ipsa. Sucumbência. Invertida. Aplicação do disposto no art. 85, § 8º, do CPC. APELO PROVIDO. (TJ-RS - AP: 50662157320218210001, Relator: Bayard Ney De Freitas Barcellos Data De Julgamento: 22/02/2022, Vigésima Terceira Câmara Cível, Data De Publicação: 25/02/2022)

A decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul aborda questões relevantes sobre contratos bancários, especificamente relacionados ao cartão de crédito consignado. Destaca-se a nulidade da contratação quando a reserva de margem consignável é vinculada ao pagamento mínimo da fatura para saques em dinheiro, contrariando dispositivos legais e caracterizando vantagem excessiva para a instituição financeira, conforme o artigo 51, inciso IV, do CDC.

Ademais, a jurisprudência reconhece a possibilidade de conversão do cartão de crédito em empréstimo consignado diante da abusividade, com recálculo das parcelas baseado na taxa média do mercado, assegurando as devidas compensações.

A repetição do indébito também é contemplada, possibilitando a devolução dos valores em dobro nos casos em que se constate a quitação do débito com base na taxa média do mercado ou a não utilização do cartão.

A decisão destaca a proteção dos consumidores contra práticas abusivas no mercado financeiro, garantindo a reparação por danos morais quando necessário e demonstrando a importância da aplicação correta das normas legais para coibir condutas lesivas aos direitos dos consumidores.

Portanto, a prática abusiva do empréstimo consignado vinculado a cartão de crédito, especialmente entre consumidores idosos, destaca a necessidade urgente de proteção e regulamentação mais rigorosa para evitar a perpetuação de dívidas.

Além das condutas abusivas, as fraudes cometidas por terceiros ocorrem quando os estelionatários fabricam documentos de identidade de idosos e comprovantes de renda falsificados para requerer empréstimos consignados em nome de outras pessoas, acarretando danos àqueles que tiveram seus documentos utilizados indevidamente.

5.2. DAS FRAUDES POR TERCEIROS

As fraudes por terceiros são um problema significativo no setor bancário. Um exemplo comum é a falsificação de documentos, onde os fraudadores criam documentos de identidade de idosos e comprovantes de renda falsos para solicitar empréstimos consignados em nome de outras pessoas, causando prejuízos àqueles que tiveram seus documentos usados de forma indevida.

O Código Penal Brasileiro no Decreto-Lei nº 2.848/1940, em seu art. 171, inciso § 4º do Código Penal caracteriza o crime de estelionato, que consiste em obter vantagem ilícita em prejuízo de outra pessoa, por meio de indução ou manutenção em erro, utilizando artifícios, ardil ou qualquer outro meio fraudulento:

Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa.

[...]

§ 4º - A pena aumenta-se de um terço, se o crime é praticado em detrimento de entidade de direito público ou de instituto de economia popular, assistência social ou beneficência, ou se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos de idade.

O Art. 171, trata do crime de estelionato, que consiste em obter benefício ilícito em detrimento de outra pessoa por meio de engano, fraude ou qualquer outro artifício e a pena para esse crime é de reclusão de um a cinco anos, além de multa. Já no parágrafo 4º é estabelecido um aumento da pena em um terço se o crime for praticado contra a vítima que tiver mais de 60 anos, e por outras entidades e institutos.

Já o estatuto prevê medidas de prevenção e punição para os casos de violência financeira contra os idosos, incluindo a obrigatoriedade dos bancos em identificar e coibir transações suspeitas envolvendo pessoas idosas.

Diante dos empréstimos contratados por fraudadores, os magistrados do

Tribunal de Justiça de São Paulo, reconheceram a nulidade do contrato fraudulento e proferiu a seguinte decisão:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Portabilidade de empréstimo consignado. Fraude perpetrada por terceiros. Aceitação da proposta com o fornecimento de documentos pessoais e fotografia, utilizados pelos fraudadores para celebrar contrato de empréstimo consignado em nome do autor. Montante creditado na conta do consumidor, posteriormente orientado a restituir o montante indevidamente creditado em sua conta bancária. Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade da dívida. Reconhecimento. Sentença mantida. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Prestações debitadas na aposentadoria do autor. Restituição em dobro. Desnecessidade de comprovar a cobrança de má-fé. Ausência de demonstração de engano justificável. Precedente do STJ. Sentença mantida. DANO MORAL. Reconhecimento. Desfalque patrimonial injusto, causador de transtornos, frustrações e dissabores. Quantum. Arbitramento em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.
(TJ-SP - AP: 1002706-20.2021.8.26.0319, Relator: Fernando Sastre Redondo, Data De Julgamento: 08/06/2022, 38ª Câmara De Direito Privado, Data De Publicação: 09/06/2022)

O caso supramencionado envolve uma situação de fraude na portabilidade de um empréstimo consignado, em que terceiros utilizaram documentos pessoais do autor de forma ilegal mesmo sem ter realizado o contrato de empréstimo, no qual o autor foi instruído a devolver o valor creditado em sua conta bancária.

A decisão judicial reconheceu a falta de vínculo jurídico e a não exigibilidade da dívida, determinando a devolução em dobro das parcelas descontadas na aposentadoria do autor e também foi reconhecido o dano moral causado pela injusta diminuição de seu patrimônio, com a definição de um valor justo com base nos princípios de proporcionalidade e razoabilidade. O recurso apresentado pelo réu foi negado, mantendo-se a sentença inicial.

Os fraudadores falsificam documentos de identidade e comprovantes de renda para solicitar empréstimos consignados em nome de terceiros, prejudicando assim a pessoa que teve seus documentos utilizados indevidamente.

Além disso, as fraudes com intermediários envolvem empresas que se colocam como intermediárias entre os clientes e instituições financeiras, oferecendo vantagens que, na realidade, são falsas. Essas empresas podem cobrar taxas abusivas e até mesmo não repassar o valor do empréstimo ao cliente, lesando assim sua confiança e causando prejuízos financeiros.

Outro tipo de fraude é a alteração de dados, na qual os golpistas modificam

informações cadastrais dos clientes junto à instituição financeira para solicitar um novo empréstimo consignado em um valor maior, sem o conhecimento da pessoa prejudicada.

Houve uma avaliação do (FEBRABAN, 2022), acerca dos golpes bancários no qual o mais comum foi em 49% que se referem a clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões, os golpistas agem como se fossem instituições financeiras, também se passam pela vítima (consumidor) e promotoras de créditos, além de se passar pelos consumidores para aquisição do produto de empréstimo e consignado.

As fraudes com descontos indevidos ocorrem quando empresas descontam um valor maior do que o combinado na folha de pagamento do cliente, sem sua autorização, referente ao empréstimo consignado, o que pode comprometer sua saúde financeira e causar impactos negativos em sua vida financeira.

Diante das fraudes bancárias cometidas por terceiros contra os consumidores idosos, as instituições deveriam adotar um padrão seguro e eficaz na análise documental, tendo em vista que, o resultado desta contratação é prejudicial ao consumidor.

A análise documental realizada pelas instituições financeiras poderiam ser realizadas em tempo real para verificar a autenticidade dos documentos, bem como, para identificar se realmente é o próprio consumidor que está contratando aquele produto.

Quando os golpistas enviam e-mails ou mensagens de texto falsos, solicitando informações pessoais e bancárias para conseguir realizar um empréstimo consignado. Com acesso a esses dados, eles podem realizar saques indevidos na conta do cliente.

Diante do crescimento das fraudes bancárias, a LGPD foi implementada para proteger os dados dos clientes das instituições financeiras. Ela define normas para a coleta, tratamento e compartilhamento adequado dessas informações, visando garantir a segurança e integridade dos dados pessoais. Conforme os artigos 17, 42 e 46 da LGPD, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados dos clientes e são responsáveis por eventuais danos causados por fraudes cometidas por terceiros.

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), é importante para resguardar a privacidade e segurança dos dados dos clientes, consumidores e

prevenir fraudes bancárias, bem como, garantir o cumprimento legal das disposições legais relacionadas à proteção de dados.

Sobre a fraude perpetrada por um terceiro fraudador é sabido que muitas vezes a instituição não junta o contrato a realização do empréstimo, ou não é recepcionado na empresa de guarda, vejamos o entendimento da colenda turma do tribunal de justiça do estado do piauí:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CONTRATO NÃO ANEXADO. SUPOSTA FRAUDE. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE NUMERÁRIO DISPONIBILIZADO PELO BANCO. OFENSA A BOA-FÉ OBJETIVA. APELAÇÃO CONHECIDA E PROVIDA. I – Cinge-se a controvérsia a saber se o contrato de empréstimo consignado é válido, ou não, assim como se o Apelante sofreu dano material e moral reparáveis. II – Verifica-se da sentença exarada que foi invertido o ônus probatório diante da hipossuficiência do Apelante, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. III – Apelado não juntou contrato devidamente assinado e não comprovou a disponibilização do valor supostamente emprestado. IV- Fraude de terceiros constatada e aplicado o Tema 466, do STJ. IV –Declarada a nulidade da avença, deve ser condenado o Banco Apelado a repetição de indébito em dobro, diante da ofensa a boa-fé objetiva, danos morais e honorários sucumbenciais. V – Apelação Cível conhecida e provida. (TJ-PI - Apelação Cível: 0820484-66.2018.8.18.0140, Relator: Raimundo Eufrásio Alves Filho, Data de Julgamento: 26/11/2021, 1ª CÂMARA ESPECIALIZADA CÍVEL)

A decisão trata de um caso de apelação cível referente a uma ação de repetição de indébito cumulada com indenização por danos morais, em que o contrato não foi anexado pela instituição e a parte autora alega suposta fraude, porém não consegue demonstrar que houve numerário disponibilizado pelo banco. A decisão considerou que houve ofensa à boa-fé objetiva e, por isso, a apelação foi conhecida e provida.

Diante da responsabilidade civil das instituições financeiras frente a fraudes bancárias deve ser analisada de forma cuidadosa, pois a ação fraudulenta praticada por um terceiro, que se apropria das informações do consumidor idoso para solicitar um empréstimo consignado, não exime a responsabilidade da instituição financeira, no que diz a Súmula nº. 479 do STJ:

“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do

risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.”

Esta súmula estabelece que as instituições bancárias têm responsabilidade objetiva pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como a abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou documentos falsos. Isso significa que, independentemente de culpa, os bancos são responsáveis por tais danos, pois fazem parte do risco do empreendimento.

Importante mencionar que sobre as fraudes bancárias temos uma decisão favorável à consumidora idosa que sofreu este tipo de fraude. Vejamos:

EMPRÉSTIMO REALIZADO MEDIANTE FRAUDE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA AUTORA – Dano moral – Ocorrência - Situação que ultrapassou os limites de meros aborrecimentos, na medida em que a autora, pessoa idosa, se viu despojada de valores importantes de seu escasso benefício previdenciário, verba de caráter alimentar - Sentença reformada. Recurso provido. (TJ-SP - AP 1005875-47.2022.8.26.0297, Jales, Relator: Marino Neto, Data De Julgamento: 21/08/2023, 35ª Câmara De Direito Privado, Data De Publicação: 21/08/2023)

A decisão trata de um empréstimo realizado mediante fraude, onde a autora, uma idosa, teve valores importantes de seu benefício previdenciário despojados. No qual a autora recorreu da sentença de improcedência em relação à indenização por dano moral, alegando que a situação ultrapassou os limites de meros aborrecimentos.

O Tribunal reconheceu o dano moral ocorrido e reformou a sentença, concedendo a indenização à autora. É importante ressaltar que a decisão destaca a vulnerabilidade da autora, pessoa idosa, e a gravidade da situação em que foi submetida.

Ao analisar uma outra decisão no qual o banco recorreu para a reforma da sentença sobre o contrato de empréstimo realizado mediante fraude, fica evidente a negligência da instituição. Vejamos:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA - CONTRATO DE EMPRÉSTIMO REALIZADO MEDIANTE FRAUDE – NEGLIGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – INSCRIÇÃO DO NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DEVER DE INDENIZAR – DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO – RECURSO DESPROVIDO. A má prestação no serviço, concernente à celebração de contrato de empréstimo de forma fraudulenta aliado a inscrição indevida do

nome da consumidora, impõe o dever de indenizar. O art. 14 do CDC responsabiliza o prestador de serviço pelos erros cometidos, devendo arcar com os danos decorrentes da sua ação, revelando-se ilícita a conduta do agente financeiro de retirar da esfera patrimonial do cliente, mediante débito em conta corrente de parcelas mensais relativas a empréstimo fraudulento, impondo-se o dever de indenizar. O arbitramento do valor da indenização decorrente de dano moral deve ser feito de acordo com os aspectos do caso, sempre com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos e à capacidade econômica das partes, devendo ser reduzido o valor arbitrado na sentença, quando se apresenta consentâneo com a realidade do caso concreto.

(TJ-MT - AP 1016557-24.2021.8.11.0003, Relator: Carlos Alberto Alves Da Rocha, Data De Julgamento: 07/12/2022, 3º Câmara De Direito Privado, Data De Publicação: 07/12/2022)

Nesta ação declaratória de inexistência de relação jurídica sobre um contrato de empréstimo realizado mediante fraude que resultou na inscrição do nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito, devido à negligência da instituição financeira. Nesse contexto, a instituição financeira tem a obrigação de arcar com o dever de indenizar, conforme previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A conduta ilícita do agente financeiro em retirar da esfera patrimonial da cliente, via débito em conta corrente, parcelas mensais relativas a um empréstimo fraudulento, justifica a obrigação de reparação dos danos causados. O valor da indenização por dano moral deve ser determinado levando em consideração a culpa, a extensão dos danos e a capacidade econômica das partes envolvidas no caso.

Esta conduta ilícita se caracteriza pela violação dos dados pessoais do consumidor idoso no INSS, realizando empréstimos sem a autorização adequada para o lançamento de créditos não autorizados. Além disso, é importante ressaltar que a instituição financeira induziu o INSS ao erro, enviando operações inexistentes e fraudulentas para que o órgão proceda com descontos em benefício próprio nos proventos da aposentadoria do consumidor idoso.

Essa interpretação reforça a proteção do consumidor diante de práticas fraudulentas, incentivando as instituições financeiras a adotarem medidas mais rigorosas para prevenir esses tipos de ocorrências e proteger os clientes.

É neste contexto que se destaca a importância na formalização contratual adequada, especialmente no que se refere aos empréstimos consignados. A falta de distinção na formalização contratual pode agravar a vulnerabilidade dos idosos

e de outras pessoas ao permitir que fraudes passem despercebidas.

5.3. FALTA DE DISTINÇÃO NA FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

Quando se trata da contratação de empréstimo consignado para idosos, é importante que haja uma distinção na formalização do contrato para evitar possíveis consequências negativas. A falta de clareza e transparência nesse processo pode levar a situações em que o idoso não compreende totalmente as condições do empréstimo, resultando em problemas como endividamento excessivo e pagamento de taxas abusivas.

A falta de informação e orientação adequada nesse processo, os expõe a contratos desvantajosos, evidenciando a necessidade de medidas efetivas para proteger sua integridade financeira. No livro "Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", Marques, Benjamin e Miragem afirmam:

“Não mais se tutela exclusivamente o momento da criação do contrato, a vontade, o consenso, mas, ao contrário, a proteção das normas jurídicas vai concentrar-se nos **efeitos do contrato na sociedade**, por exemplo, no momento de sua execução, procurando assim harmonizar os vários interesses e valores envolvidos e assegurar a justiça contratual”.(MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2021, p. 221).

Essa abordagem destaca a necessidade de focar não apenas na formação do contrato, mas também nos seus efeitos práticos, especialmente para os consumidores idosos que, muitas vezes, são vulneráveis a práticas abusivas. A proteção deve ser contínua, abrangendo todo o ciclo de vida do contrato, desde sua criação até sua execução.

Se houver interesse genuíno do idoso, de forma espontânea, e ele estiver ciente de todas as condições e repercussões do contrato, a obtenção do empréstimo consignado pode ser vantajosa para ele. Contudo, a realidade demonstra que as contratações não ocorrem de maneira verdadeiramente espontânea, nem com a devida análise de todas as condições necessárias para uma contratação consciente. (RIBEIRO, 2022, p. 174).

Além disso, a falta de distinção na formalização contratual pode resultar em pressão por parte das instituições financeiras para que os idosos contratem o

empréstimo sem analisar de forma adequada às suas necessidades e capacidade de pagamento. Isso pode levar a uma situação de exploração financeira, colocando o idoso em uma posição vulnerável e prejudicando sua situação financeira a longo prazo.

“As ofertas, em geral, não demonstram todas as nuances necessárias para uma decisão efetivamente consentida e resultam em um grande endividamento do idoso”. (RIBEIRO, 2022, p. 174).

Portanto, é fundamental que haja uma atenção especial na formalização de contratos de empréstimo consignado com idosos, garantindo que todas as informações sejam devidamente explicadas e compreendidas, de forma a proteger os direitos e interesses. Segundo o artigo 1º da Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002:

Art.1º da Lei 10.406/202. "Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil."

A conscientização sobre seus direitos e a busca por orientação especializada são essenciais para evitar possíveis consequências negativas decorrentes da falta de distinção na formalização contratual.

No que diz respeito a esta falta de distinção, a Lei nº 8.078/1990, de 11 de setembro de 1990, que foi reforçada pela Lei nº 14.181/2021, de 1 de julho de 2021, que incluiu o artigo 54-C, proibindo condutas abusivas na oferta de crédito ao consumidor. Este artigo proíbe qualquer forma de assédio ou pressão para que o consumidor contrate produtos, serviços ou créditos, com especial proteção para consumidores idosos, analfabetos, doentes ou em estado de vulnerabilidade agravada, e em casos onde a contratação envolve prêmios:

Art. 54-C: É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

[...]

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio.

Além disso, a lei impõe obrigações aos fornecedores e intermediários de

crédito para garantir o direito à informação. O artigo 54-D estabelece que, na oferta de crédito e antes da contratação, é obrigatório informar claramente o consumidor sobre a natureza do crédito, todos os custos envolvidos e as consequências do inadimplemento, considerando a idade e as necessidades específicas do consumidor:

Art. 54-D: Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

“Essas modificações têm como objetivo aumentar a proteção e a transparência para os consumidores vulneráveis, especialmente os idosos, em suas interações com as instituições financeiras” (RIBEIRO, 2022, p. 181).

Portanto, é essencial a linguagem complexa e técnica utilizada pelos funcionários ao passar informações para os idosos pode ser um grande obstáculo na comunicação eficaz. Os idosos geralmente não possuem o mesmo nível de familiaridade com termos técnicos e linguagem especializada, o que pode dificultar a compreensão e assimilação das informações.

É importante que os funcionários estejam atentos e busquem formas mais simples e acessíveis de transmitir as informações para os idosos, evitando o uso de termos complicados e linguagem técnica desnecessária. Isso pode ser feito através do uso de exemplos práticos, linguagem mais simples e clara, evitando jargões profissionais e explicando de forma didática e compreensível.

A comunicação eficaz é essencial para garantir que os idosos compreendam e assimilem as informações de forma correta, permitindo que eles possam se beneficiar do conteúdo transmitido. Portanto, é importante que os funcionários estejam conscientes da importância de adaptar sua linguagem para atender às necessidades e características dos idosos, garantindo uma comunicação eficaz e acessível para todos.

Em caso de identificação de práticas abusivas, é importante que o idoso

denuncie o ocorrido aos órgãos competentes e busque orientação jurídica para a proteção de seus direitos. O código civil dispõe dos seguintes artigos diante da negligência e/ou imprudência: Vejamos:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

[...]

Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

[...]

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Estes três dispositivos do Código Civil abordam a responsabilidade civil por danos causados ao consumidor e segundo o artigo 186 do Código Civil, qualquer pessoa que, de forma intencional ou por descuido, desrespeitar os direitos de terceiros e causar algum tipo de prejuízo, mesmo que seja apenas moral, estará praticando uma conduta ilícita.

Já o artigo 884 do Código Civil, diz que, quem obtiver lucro injustamente às custas de outra pessoa deverá devolver o valor recebido de forma inadequada, com a devida correção dos montantes monetários.

O artigo 927 do Código Civil, aponta que, quem através de conduta considerada ilegal (artigos 186 e 187), causar prejuízo a outra pessoa, terá que indenizá-la. Ainda, é importante destacar que a obrigação de reparar o dano existe mesmo sem culpa, em situações determinadas pela legislação ou quando a atividade usual do responsável pelo dano envolver, por sua essência, risco para os direitos de terceiros.

A falta de comunicação e informações adequadas na hora da contratação de um empréstimo consignado para idosos pode gerar diversos problemas. Muitas vezes, os idosos não têm pleno conhecimento dos termos e condições do empréstimo, o que pode resultar em dívidas maiores do que o esperado e dificuldades financeiras.

Nesta perspectiva, o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/1990, trata da tomada de conhecimento do produto pelo consumidor,

estabelecendo que os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Além disso, a falta de transparência por parte das instituições financeiras pode levar os idosos a aceitarem condições desvantajosas sem entender totalmente as consequências. Isso aumenta o risco de serem vítimas de fraudes e práticas abusivas, prejudicando ainda mais sua situação financeira.

No que diz respeito à contratação de empréstimos consignados para idosos, a jurisprudência tem reconhecido a ocorrência de vícios no consentimento em casos em que não há manifestação inequívoca de vontade por parte do consumidor, por exemplo, no Recurso Inominado Cível:

RECURSO INOMINADO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BENEFICIÁRIO INSS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS. VÍCIO NO CONSENTIMENTO. IRRESIGNAÇÃO DO RÉU. 1. A autora impugna a autenticidade do referido contrato, ao mencionar que a despeito de buscar a renegociação do empréstimo que já possuía, foi induzida em erro, posto que feita a contratação de um novo empréstimo por telefone, em contato de iniciativa do próprio banco e não sua, sem que lhe fossem explicitadas as reais condições do negócio jurídico. 2. Ficou plenamente demonstrado que em nenhum momento, a autora manifestou interesse na formalização de novo contrato de empréstimo consignado, mas houve coação para tanto. Trata-se de vício no consentimento, que anula o negócio jurídico. Em contrapartida, reforço que o réu não trouxe qualquer prova concreta para infirmar as alegações apresentadas pela autora, no sentido de demonstrar a inequívoca vontade na contratação do empréstimo consignado. Perante a ausência da referida prova, prevalecem as teses iniciais veiculadas pela autora, quanto à nulidade do referido contrato e quanto à inexigibilidade das respectivas prestações contratuais, por conta da ausência de manifestação de vontade válida da autora. Portanto, cabível a declaração da nulidade do contrato, em virtude do vício de consentimento, referente a autora. 3. O dano moral decorre dos contínuos descontos de verba alimentar, conforme demonstrado às fls. 26/27, visto que a autora foi privada da utilização desses valores para o custeio de despesas essenciais à sua subsistência, o que evidencia lesão de tamanha gravidade, capaz de caracterizar o dano moral. 4. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJ-SP - RI: 1002352-71.2022.8.26.0638 Tupi Paulista, Relator: Léa Maria Barreiros Duarte, Data De Julgamento: 08/04/2024, 2ª Turma Recursal Cível, Data De Publicação: 08/04/2024)

A decisão ressaltou que, ao buscar a renegociação de seu empréstimo consignado, a autora foi levada a contratar um novo empréstimo por telefone, em iniciativa do banco, sem ter sido claramente informada sobre as condições do

negócio.

Apesar de não ter manifestado interesse na formalização de um novo contrato, a autora foi coagida a fazê-lo, caracterizando um vício no consentimento e resultando na anulação do contrato. A falta de prova por parte do banco em refutar as alegações da autora contribuiu para a decisão de nulidade do contrato e inexigibilidade das prestações.

Além disso, o tribunal reconheceu o dano moral decorrente dos descontos na verba alimentar da autora, evidenciando a gravidade da situação. Essa decisão destaca a importância da proteção aos consumidores idosos em transações financeiras, ressaltando a necessidade de transparência por parte das instituições financeiras e o respeito à vontade dos consumidores.

Sendo assim, as instituições financeiras devem fornecer documento descritivo do crédito da operação de crédito contratada, dispostas no artigo 4º da Resolução 5.004, de 24 de março de 2022, do Conselho Monetário Nacional.

Art. 4º As instituições financeiras devem fornecer ao cliente pessoa natural, inclusive empresários individuais, o Documento Descritivo do Crédito da operação de crédito contratada, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I - número do contrato;
- II - saldo devedor atualizado;
- III - demonstrativo da evolução do saldo devedor;
- IV - modalidade da operação;
- V - taxa de juros anual, nominal e efetiva;
- VI - prazo total e remanescente;
- VII - sistema de pagamento;
- VIII - valor de cada parcela, especificando o valor do principal e dos encargos; e
- IX - data do último vencimento da operação.

Diante do não fornecimento do contrato pelas instituições financeiras na contratação do empréstimo consignado, temos o entendimento do tribunal de justiça do estado de santa catarina. Vejamos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. ALEGAÇÃO DE DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DECISÃO QUE DETERMINOU A PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA, IMPONDO AO REQUERIDO O ADIANTAMENTO DO VALOR DOS HONORÁRIOS PERICIAIS, BEM COMO DETERMINOU A JUNTADA DA VIA ORIGINAL DOS CONTRATOS ALEGADAMENTE FIRMADOS ENTRE AS PARTES. RECURSO DO DEMANDADO. ALEGAÇÃO DE QUE REFERIDA DESPESA DEVE SER CUSTEADA POR AMBAS AS PARTES. SUBSISTÊNCIA. PERÍCIA

TÉCNICA QUE FOI POSTULADA TAMBÉM PELA PARTE REQUERENTE. HIPÓTESE QUE IMPORTA NO RATEIO ENTRE AS PARTES DO VALOR DOS HONORÁRIOS PERICIAIS. AUTORA BENEFICIÁRIA DA JUSTIÇA GRATUITA. ADIANTAMENTO, TÃO SOMENTE, DE METADE DAS CUSTAS PERICIAIS PELO DEMANDADO. EXEGESE DO ARTIGO 95, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, C/C A SÚMULA 26, DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. PRETENDIDO O AFASTAMENTO DA OBRIGAÇÃO DE TRAZER A VIA ORIGINAL DO CONTRATO PARA REALIZAÇÃO DE PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. INSUBSISTÊNCIA. IMPUGNAÇÃO DAS ASSINATURAS PELA PARTE AGRAVADA. DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CARREAR AO PROCESSO, ALÉM DA CÓPIA DIGITALIZADA, O DOCUMENTO ORIGINAL. MANUTENÇÃO DO DECISUM NO PONTO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SC, AI 5023604-27.2021.8.24.0000, Do Tribunal De Justiça De Santa Catarina, Rel. Denise Volpato, Sexta Câmara De Direito Civil, Julgado Em 14-09-2021).

O agravo de instrumento foi interposto pelo demandado em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano material e moral, alegando que a despesa da prova pericial grafotécnica deve ser custeada por ambas as partes, uma vez que a perícia técnica foi postulada também pela parte requerente.

No entanto, a autora é beneficiária da justiça gratuita, o que implica no adiantamento apenas de metade das custas periciais pelo demandado, conforme o artigo 95 do Código de Processo Civil e a Súmula 26 deste tribunal. Além disso, a decisão determinou que o demandado deveria trazer a via original do contrato para realização da perícia grafotécnica, o que foi contestado pela parte agravada. Assim, o recurso foi conhecido e parcialmente provido, mantendo a decisão no ponto de adiantamento dos honorários periciais e obrigatoriedade de trazer o documento original para a realização da perícia.

A contratação do empréstimo consignado por pessoas analfabetas, impossibilitadas de assinar, pessoas sem capacidade legal, como menores de idade, incapazes ou interditados, não têm autorização para realizar uma contratação de empréstimo sem a presença de testemunha ou representante legal.

Além disso, em casos de procuração específica que exija essa condição, também é necessário ter a presença de testemunha ou representante legal, para que tenha validade. É fundamental que os idosos tenham acesso a informações claras e compreensíveis sobre os empréstimos consignados antes de assinarem qualquer contrato.

Em suma, a falta de comunicação e informações na contratação de empréstimos consignados para idosos pode expô-los a riscos financeiros e

prejudicar sua estabilidade econômica. Por isso, é essencial garantir que essas pessoas sejam devidamente orientadas e protegidas durante todo o processo de contratação de empréstimos.

Além disso, a falta de transparência por parte das instituições financeiras pode levar a práticas abusivas e desonestas, deixando os idosos vulneráveis a possíveis fraudes e exploração financeira. Sem receber todas as informações necessárias, os idosos podem acabar assinando contratos prejudiciais e se endividando ainda mais.

É importante ressaltar que existem sanções previstas em lei para casos de irregularidades nas operações de crédito consignado, tanto para as instituições financeiras quanto para os agentes de crédito. Por isso, é fundamental que haja uma fiscalização rigorosa e que as informações sejam devidamente esclarecidas aos idosos antes da contratação do empréstimo.

As instituições financeiras têm cometido irregularidades ao oferecerem empréstimos consignados, levando os consumidores a contrair dívidas praticamente impagáveis devido à falta de informação no momento da assinatura do contrato.

Diante dessa situação, o art. 20, II do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que trata da responsabilidade por vício do serviço, é pertinente. Segundo o dispositivo, o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que tornem o serviço impróprio para consumo, podendo o consumidor exigir, entre outras medidas, a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

Sendo assim os bancos tem vícios de informação que nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor, orientado pelo princípio da boa-fé contratual, estabelece de forma clara, em seu art.6º, III, o seguinte: ser direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição,

qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

A autorização, critérios e responsabilidades para os descontos provenientes das operações de cartão de crédito com Reserva de Cartão Consignável - RCC estão previstas na instrução normativa - 138 do INSS de 10 de novembro de 2022.

A Instrução Normativa nº 138/2022 estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS.

O art. 5º da instrução normativa nº 138 do INSS, trata das condições para a averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício. Em particular, o inciso III especifica os critérios relacionados à autorização de consignação estabelece:

Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:

[...]

III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência;

Diante da contratação do empréstimo consignado, principalmente se o for contratar o cartão consignado, o consumidor tem direito a saber detalhes da contratação geralmente não é o que ocorre, pois é preocupante a prática predatória (comportamentos ou estratégias de mercado, ações antiéticas ou ilegais) das instituições financeiras e correspondentes bancários, que muitas vezes abordam os consumidores de forma inadequada, oferecendo empréstimos sem que o mesmo, tenha solicitado, utilizando assinaturas digitais indevidas, realizando ligações insistentes ou fornecendo informações contraditórias e enganosas.

Essas ações desrespeitam os princípios da transparência e da boa-fé nas relações de consumo, prejudicando a parte mais vulnerável, que é o consumidor, por exemplo, o consumidor assina um contrato com um valor determinado, enquanto a empresa mostra um comprovante de transferência de outro valor.

A verificação do cartão, assim como a aprovação de extratos de cartão de crédito como evidência, são questionáveis, uma vez que são emitidos unilateralmente e sujeitos a alterações a qualquer momento, não podendo ser utilizados contra o consumidor.

O Artigo 12 da Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS estabelece critérios específicos para as operações de empréstimo pessoal consignado.

Art. 12. Nas operações de empréstimo pessoal consignado ficam estabelecidos os seguintes critérios:

I - a quantidade de parcelas não poderá exceder o limite disposto no inciso VI do art. 5º;

II - a taxa de juros não poderá ser superior a 2,14% (dois inteiros e quatorze centésimos por cento) ao mês;

III - é vedada a cobrança da Taxa de Abertura de Crédito - TAC e quaisquer outras taxas administrativas;

IV - é vedado o estabelecimento de prazo de carência para o início do pagamento das parcelas; e

V - é vedada a inclusão de prêmio de seguros destinados à proteção da operação de empréstimo pessoal consignado nos descontos relativos a empréstimos consignados (seguro prestamista); e

VI - o Custo Efetivo Total - CET da operação, deverá ser informado no ato da contratação, conforme normas emanadas pelo Banco Central do Brasil.

Essas diretrizes têm o objetivo de proteger os beneficiários, assegurando transparência e restringindo encargos financeiros impostos pelas instituições concretizando as práticas abusivas nas operações de empréstimo consignado.

O art. 18 da IN nº 138/2022 do INSS, dispõe que é essencial que os contratos de empréstimo sejam únicos para cada operação e que contenham todas as informações obrigatórias previstas na legislação. Além disso, as instituições financeiras devem cumprir os requisitos básicos para a contratação, demonstrar de forma clara as taxas aplicadas e garantir que o consumidor tenha pleno entendimento sobre os termos do contrato.

Art. 18. A Dataprev, ao receber as informações para averbação do crédito consignado, considerará como campos obrigatórios de informação, além dos fixados no protocolo de integração, os seguintes:

I - valor:

a) do contrato: corresponde ao valor principal contratado e recebido pelo beneficiário; e

b) das parcelas: corresponde ao valor uniforme consignado mensalmente pela instituição financeira;

II - número:

a) de parcelas do contrato: corresponde à quantidade de prestações contratadas; e

b) do contrato: deve ser único e específico para cada contratação ou refinanciamento;

III - número do CNPJ da agência bancária que realizou a contratação quando realizado na própria rede, ou, o CNPJ do correspondente bancário e o número do CPF do agente subcontratado pelo mencionado correspondente bancário; e

IV - outras informações definidas em ato complementar pelo INSS e

previstas no termo de autorização para acesso a dados.

§ 1º Para contrato de cartão de crédito ou cartão consignado de benefício, o valor constante no campo "valor do contrato", no qual deverá constar o limite de crédito disponibilizado ao beneficiário, não pode ser superior ao disposto no inciso IV do art. 15.

§ 2º Na averbação, ficam estabelecidas no sistema as datas de início de contrato, primeira competência de desconto e data de encerramento do contrato, considerando o quantitativo de parcelas pactuadas.

§ 3º O contrato celebrado não poderá ser alterado, podendo somente ocorrer a sua exclusão do sistema e/ou averbação de um novo contrato.

§ 4º Havendo a cessação do benefício para concessão de outro de espécie inacumulável, seja por decisão judicial ou recursal, os contratos de crédito consignado não serão transferidos automaticamente para o novo benefício.

§ 5º Na hipótese do § 4º, considerando o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 2º, o beneficiário deverá procurar a respectiva instituição consignatária acordante para informar o ocorrido e solicitar a averbação das parcelas pendentes no novo benefício.

É importante ressaltar que mesmo que o empréstimo tenha sido formalizado, a instituição tem que demonstrar os detalhes do contrato, como a forma de quitação, quantidade de parcelas, taxa de juros, conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS e nas leis de proteção do consumidor.

O Artigo 34 da Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS define como responsabilidades das instituições consignatárias ou seus correspondentes bancários em relação às operações de crédito consignado:

Art. 34º Caberá às instituições consignatárias acordantes ou seus correspondentes bancários:

[...]

VI - encaminhar:

a) O arquivo magnético de exclusão do contrato nos seguintes prazos:

1. Imediatamente, na data de constatação de irregularidade na contratação, observando o disposto no § 5º; ou 2. Até 5 (cinco) dias úteis, nas hipóteses descritas nos arts. 9º e 10º;

[...]

VII - devolver os valores descontados indevidamente do beneficiário em até 2 (dois) dias úteis, na hipótese do item 1 da alínea a do inciso VI do caput, corrigindo-os com base na variação da Selic, desde a data do vencimento da parcela referente ao desconto indevido até o dia útil anterior ao da efetiva devolução, observada a forma disposta no inciso VII do art. 5º;

Diante da situação apresentada, observa-se uma violação que pode ser caracterizada como prática criminosa e abusiva no uso da reserva de margem consignável do benefício de indivíduos que dependem exclusivamente desse auxílio para garantir seu sustento.

A Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS, prevê algumas sanções em caso de irregularidades nas operações de crédito consignado ou no descumprimento das obrigações por parte das instituições consignatárias ou de

seus correspondentes bancários em seu art. 36.

Art. 36. Constatadas irregularidades nas operações de crédito consignado ou descumprimento das obrigações, pelas instituições consignatárias acordantes ou por correspondentes bancários a seu serviço, aplicar-se-ão as seguintes penalidades:

[...]

II - suspensão de novas averbações para consignações de empréstimo e/ou RMC/RCC, pelos seguintes prazos:

[...]

III - rescisão do ACT:

[...]

§ 1º Se o ato infracional que deu causa à penalidade de suspensão não for regularizado no prazo estabelecido, o recebimento de novas averbações de crédito consignado ficará suspenso até que seja sanada a infração ou até conclusão da análise pelo INSS, referente a impugnação apresentada pela instituição consignatária acordante.

§ 2º Considera-se reincidência a repetição de ato infracional do mesmo tipo, no período de 12 (doze) meses, a contar da data da publicação da penalidade aplicada, bem como, a incorrência em 3 (três) tipos de condutas infracionais distintas, no mesmo período.

§ 3º Na hipótese de reincidência de que trata o § 2º, obrigatoriamente, aplicar-se-á a penalidade mais severa, observada a gradação estabelecida nos incisos do caput.

§ 4º Considera-se prática lesiva ao beneficiário, para os fins previstos nesta Instrução Normativa, a conduta da instituição consignatária acordante que, violando preceito normativo, cause dano de qualquer espécie, material ou moral ao beneficiário.

§ 5º O INSS poderá, quando cientificado de prática de atos lesivos ao beneficiário ou à imagem da Autarquia, suspender o recebimento de novas averbações de crédito consignado, cautelarmente, até que a instituição consignatária acordante apresente elementos conclusivos que justifiquem ou descaracterizem tais atos.

§ 6º No caso de publicidade enganosa ou abusiva comprovada, a instituição financeira deverá se retratar ou corrigir a informação divulgada no mesmo veículo de comunicação então utilizado e, no mínimo, com igual espaço e destaque.

§ 7º Será proibida a celebração de novo ACT pelo prazo de até 2 (dois) anos, a contar da data da publicação da penalidade máxima referente à rescisão do ACT.

§ 8º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas no âmbito do INSS, independentemente das que possam ser adotadas, pelo mesmo fato, nos procedimentos instaurados nos órgãos e entidades de proteção e defesa do consumidor.

O artigo mencionado tem uma grande importância por obter as penalidades aplicáveis às instituições consignatárias acordantes ou correspondentes bancários que apresentarem irregularidades nas operações de crédito consignado. Entre as penalidades previstas estão a suspensão de novas averbações para consignações de empréstimo, rescisão do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) e proibição de celebração de novo ACT por até 2 anos.

Além de abordar a reincidência, considerando a repetição de atos

infracionais do mesmo tipo no período de 12 (doze) meses, e a prática lesiva ao beneficiário, que pode resultar na suspensão do recebimento de novas averbações de crédito consignado pelo INSS. Além disso, é mencionado que, em casos de publicidade enganosa ou abusiva comprovada, a instituição financeira deve retratar ou corrigir a informação divulgada.

Em resumo, os idosos enfrentam diversos desafios na contratação de empréstimos consignados, desde a falta de informação até questões legais. É fundamental que haja uma maior atenção e proteção aos idosos nesse tipo de transação financeira, garantindo que eles não sejam prejudicados por má fé de empresas ou instituições financeiras.

6. DO SUPERENDIVIDAMENTO

O endividamento excessivo dos idosos é resultado direto do uso abusivo da margem consignável, sem uma adequada avaliação da capacidade de pagamento feita pelas instituições bancárias. Esse cenário se desenvolve quando os idosos, muitas vezes por falta de familiaridade com questões financeiras ou pela urgência em obter recursos, acabam destinando uma parte considerável de sua renda mensal para quitar empréstimos consignados.

A situação se agrava devido ao fato de que os bancos não realizam uma análise da capacidade de pagamento dos idosos, levando a um endividamento desenfreado que compromete o básico para sobrevivência e dignidade.

Quando comprovado que o endividamento ele é advindo de má-fé da instituição financeira, a legislação traz medidas para proteger o idoso, porém quando o endividamento é causado pela contratação de empréstimo consciente, adquirido por livre e espontânea vontade do consumidor idoso, sem práticas ou fraudes, a Lei do endividamento vem para facilitar o pagamento e quitação de dívidas.

A Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, conhecida como Lei do Superendividamento, alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

O endividamento voltado ao consumidor idoso surge quando eles se encontram em uma condição de endividamento excessivo, nos quais os

pagamentos são deduzidos diretamente de sua renda mensal. Esta situação levanta questões relevantes sobre a proteção financeira dos idosos e a necessidade de políticas mais eficazes para evitar o superendividamento nessa faixa etária.

O Art. 54-A, do CDC define o superendividamento como a impossibilidade manifesta de o consumidor, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial:

Art. 54 - A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

O Artigo citado acima da Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, aborda a prevenção do superendividamento da pessoa natural, o crédito responsável e a educação financeira do consumidor.

Este artigo também define o superendividamento como a impossibilidade manifesta de um consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial.

Isso inclui qualquer compromisso financeiro decorrente de relação de consumo, como operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. No entanto, o artigo ressalta que essas medidas não se aplicam a consumidores cujas dívidas foram contraídas mediante fraude ou má-fé, nem àquelas provenientes de contratos celebrados com o propósito doloso de não realizar o pagamento, ou ainda da aquisição de produtos ou serviços de luxo de alto valor.

Esta legislação destaca a importância de garantir uma relação de consumo equilibrada entre quem fornece o produto e quem adquire, evitando situações de superendividamento que possam comprometer a qualidade de vida do consumidor.

A lei de empréstimos consignados, originalmente destinada a regular e limitar o comprometimento da renda dos contratantes, foi alterada para se tornar mais permissiva. Isso permite comprometer uma parte significativa da renda dos idosos, ameaçando seu mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana. Atualmente, a legislação tende a favorecer as instituições financeiras em vez de proteger os contratantes. (RIBEIRO, 2022, p. 175-176).

Embora essa ampliação da margem consignável possa ser vista como uma facilitação de acesso ao crédito, ela também aumenta a disponibilidade de crédito sem considerar adequadamente a capacidade de pagamento dos beneficiários, o que pode levar ao endividamento.

Portanto, é necessário analisar criticamente os efeitos dessa medida e considerar a implementação de políticas que garantam o acesso responsável ao crédito, protegendo assim os consumidores mais vulneráveis.

Conforme observa Padilha, “o maior vilão do superendividamento, estendendo-se além dos idosos, é a concessão desenfreada de crédito, que atua como um instrumento potencializador do consumo.” (PADILHA, 2022, p. 36).

Padilha, ao mencionar que a concessão desenfreada de crédito é o maior vilão do superendividamento, está destacando que a facilidade de acesso ao crédito, sem uma análise adequada da capacidade de pagamento do consumidor, leva ao endividamento excessivo.

Antes da promulgação da Lei do Superendividamento, já havia um consenso entre os juristas sobre a necessidade de proteger o mínimo necessário para a quitação das dívidas. Esse entendimento se reflete em casos como o mencionado, no qual a parte autora sofreu com descontos triplicados na folha de pagamento dos empréstimos contratados.

Nessa situação, a turma recursal reconheceu a ocorrência de superendividamento, evidenciando a importância de medidas legais e judiciais para garantir a proteção dos consumidores em situações semelhantes.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C DANOS MORAIS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTO TRIPLICADO. ÔNUS DA PROVA. CONFISSÃO QUANTO AO FATO DO SERVIÇO. ESTORNO DOS DESCONTOS INDEVIDOS UMA SEMANA APÓS O FATO. PERÍODO PANDÊMICO. EXTRATO BANCÁRIO DA AUTORA QUE DENOTAVA SITUAÇÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO

CONCRETO QUE REVELAM A SITUAÇÃO DE HIPERVULNERABILIDADE DA RECORRENTE, AGRAVADA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-AM - RI: 0604710-88.2023.8.04.4700, Itacoatiara, Relator: Flavio Henrique Albuquerque De Freitas, Data De Julgamento: 18/03/2024, 3ª Turma Recursal, Data De Publicação: 18/03/2024)

Após a jurisprudência apresentada, é evidente a preocupação do Poder Judiciário em garantir a proteção dos consumidores idosos em situação de endividamento elevado. O caso em questão ressalta a importância de as empresas prestadoras de serviços, principalmente instituições financeiras, agirem de forma responsável e transparente, especialmente em cenários de fragilidade do consumidor.

Diante da legislação que busca proteger os consumidores do superendividamento, como a Lei do Superendividamento, é importante reconhecer que medidas como a ampliação da margem consignável, embora possam facilitar o acesso ao crédito, também aumentam o risco de práticas abusivas por parte das instituições financeiras. Essa dualidade evidencia a necessidade de um equilíbrio entre a proteção ao consumidor e a promoção do acesso ao crédito de forma responsável.

Conforme Padilha, a resolução do superendividamento enfrentado pelos idosos é uma tarefa extremamente difícil, devido à burocracia e à dependência do judiciário para resolver esse tipo de questão. Muitas vezes, os idosos não possuem o conhecimento necessário para lidar com essa situação e se desvencilhar dela, o que torna ainda mais complicado o processo de busca por soluções adequadas. (PADILHA, 2022, p. 39).

A citação acima de Padilha destaca a complexidade enfrentada pelos idosos no processo de resolução do superendividamento. A autora ressalta a dificuldade decorrente da burocracia e da dependência do judiciário para resolver essa questão, evidenciando que muitos idosos não possuem o conhecimento necessário para lidar com essa situação.

Essa observação ressalta a importância de políticas públicas e iniciativas educacionais que visem capacitar os idosos a enfrentar esses desafios financeiros, garantindo assim uma melhor qualidade de vida e bem-estar na terceira idade.

Com base nessa dificuldade, uma decisão recente do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, ilustra essa proteção, ao limitar os descontos das dívidas de

uma idosa, em respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, que se sobrepõe ao interesse monetário das instituições financeiras.

Essa decisão ressalta a importância da legislação e da atuação judicial para proteger os idosos em situação de superendividamento:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO. O acolhimento do pleito antecipatório está condicionado ao preenchimento de dois requisitos: prova inequívoca capaz de convencer da verossimilhança das alegações e perigo de dano irreparável ou de difícil reparação, nos termos do artigo 300, caput, do cpc. no caso dos autos, o pedido de antecipação de tutela está fundamentado na lei do superendividamento (lei nº 14.181/21), diante da extrema situação financeira em que se encontra a autora, ora agravante. a lei nº 14.181/21, publicada no dou em 02/07/2021, altera lei nº 8.078/1990 (código de defesa do consumidor) e a lei nº 10.741/2003 (estatuto do idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. logo, àquele que não consegue arcar com o pagamento das suas dívidas, desde que pessoa natural e de boa-fé, comprometendo o mínimo existencial para seu sustento, encontra-se em situação de superendividamento. da leitura dos autos, busca a autora um plano de ação para pagamento de suas dívidas. para tanto, apresenta cálculos dos valores devidos, postulando a limitação dos descontos ao percentual de 30% dos seus rendimentos líquidos, o que representa a quantia de R\$ 2.227,69. o juízo de origem deferiu em parte a tutela postulada, sendo autorizada a limitação ao percentual de 35% dos rendimentos líquidos da parte autora. no caso, deve-se atentar que não se trata de simples ação de limitação de descontos, na medida em que embasado o feito lei do superendividamento (lei nº 14.181/21). verifica-se que a autora possui 19 contratos bancários junto aos agravados, comprometendo-se ao pagamento mensal de R\$ 2.227,69, diante da necessidade de reserva de valores para pagamento das despesas de sustento do mínimo existencial. a corroborar a boa-fé da agravante, não há pedido de suspensão dos descontos, mas limitação para que possa cumprir com suas obrigações assumidas, seja perante os demandados, seja para seu próprio sustento. portanto, diante da grave situação de superendividamento e em atenção ao princípio da dignidade da pessoa humana, o qual se sobrepõe ao interesse monetário das instituições financeiras, no caso concreto, merece ser deferido o pedido postulado para que os descontos sejam limitados ao valor mensal de R\$ 2.227,69. à unanimidade, agravo de instrumento provido.
(TJ-RS - AI: 5074391.59.2022.8.21.7000 - Porto Alegre, Relator: Jorge Maraschin Dos Santos, Data De Julgamento: 26/10/2022, Vigésima Quarta Câmara Cível, Data De Publicação: 27/10/2022)

A jurisprudência apresentada trata de um caso em que foi concedida antecipação de tutela a uma autora em situação de superendividamento, com base na Lei nº 14.181/21, que altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para prevenir e tratar o superendividamento.

O tribunal considerou que a autora, ao apresentar um plano de pagamento e não solicitar a suspensão dos descontos, agiu de boa-fé e demonstrou

comprometimento com suas obrigações financeiras, incluindo o sustento mínimo necessário.

A decisão destaca a importância de proteger a dignidade da pessoa humana, principalmente diante de instituições financeiras, e ressalta que o superendividamento deve ser tratado de forma a garantir o mínimo existencial do devedor.

Nesse sentido, a limitação dos descontos ao valor mensal de R\$2.227,69 (dois mil, duzentos e vinte e sete reais e sessenta e nove centavos) foi considerada uma medida justa e necessária para que a autora possa cumprir com suas obrigações financeiras sem comprometer seu sustento básico.

Assim, é fundamental que as políticas públicas e as instituições financeiras atuem de forma ética e transparente, garantindo que os idosos possam usufruir dos benefícios do crédito consignado sem serem expostos a situações de vulnerabilidade financeira.

Além disso, a decisão reforça a necessidade de educação financeira para os idosos, capacitando-os a tomar decisões conscientes e evitar situações de superendividamento. A jurisprudência demonstra, portanto, a importância de se adotar medidas que garantam o equilíbrio nas relações de consumo, protegendo os consumidores mais vulneráveis e assegurando seus direitos fundamentais.

7. MEDIDAS DE PROTEÇÃO

Para garantir que essa faixa etária mantenha condições financeiras suficientes para sustentar sua própria vida, é necessário tomar medidas para evitar que os idosos se endividem demais. É fundamental que as instituições financeiras sejam transparentes, fornecendo informações claras e fáceis de entender sobre os empréstimos, como taxas de juros, prazos de pagamento e o valor total a pagar. A transparência é fundamental para garantir que os idosos compreendam plenamente os termos dos contratos que estão assinando.

Para obter empréstimos, as instituições financeiras devem apresentar contratos claros e simples. É fundamental que os idosos entendam completamente suas obrigações e direitos antes de concordar com compromissos financeiros, usando termos que expliquem claramente as condições do contrato.

Outra medida crucial é a proibição de métodos coercitivos. Os bancos não

devem pressionar os idosos com pressão psicológica ou ameaças. Esta medida visa garantir que os idosos tomem decisões financeiras de forma independente e consciente, livre de influências externas.

Além disso, a lei sobre margem consignável deve ser revisada. O percentual da margem consignável deve ser ajustado para atender às condições financeiras de cada idoso. A análise cuidadosa da capacidade de pagamento do cliente deve ser feita antes de conceder um empréstimo.

Para garantir que essas ações sejam eficazes, é essencial uma inspeção constante das operações das instituições financeiras e a aplicação de punições adequadas em caso de infração. A educação financeira também é importante para ajudar os idosos a evitar o superendividamento e tomar decisões financeiras mais informadas.

Programas educacionais desenvolvidos por instituições financeiras em parceria com organizações públicas e privadas são essenciais para ajudar os idosos a compreender melhor como administrar suas finanças.

Conforme estabelecido nos artigos 106 e 3º do Decreto nº 2.181/97, respectivamente, a responsabilidade pela coordenação da Política Nacional das Relações de Consumo recai sobre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que faz parte do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A política nacional das relações de consumo em seu art. 5º na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que descreve os diferentes instrumentos que o poder público pode utilizar para implementar a política nacional das relações de consumo. vejamos:

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
- VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;
- VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Diante destes instrumentos, ressaltam a disponibilização de assistência jurídica gratuita para consumidores de baixa renda, criação de Promotorias de Justiça especializadas em defesa do consumidor, instalação de delegacias de polícia voltadas para investigar crimes relacionados ao consumo, criação de juizados especiais e varas especializadas em questões de consumo, bem como, formação e fortalecimento de Associações de Defesa do Consumidor.

A Senacon fornece orientação sobre direitos e garantias, análise de denúncias, implementação de políticas de proteção dos direitos dos consumidores e supervisão das práticas das instituições financeiras. Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 106. A Política Nacional das Relações de Consumo terá como princípios básicos o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, entre outros (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

E conforme o Decreto nº 2.181/97:

Art. 3º. Compete à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a coordenação da Política Nacional das Relações de Consumo, visando assegurar a proteção dos interesses dos consumidores e a harmonização das relações de consumo (Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997).

Além dessas ações, é crucial enfatizar a importância de leis específicas, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Estatuto do Idoso, para proteger os consumidores contra a fraude financeira. As instituições financeiras que violam essas leis podem ser punidas com multas, restituição de valores cobrados indevidamente e, em casos extremos, suspensão da operação bancária.

O CDC protege os direitos básicos dos consumidores, como informações adequadas e claras sobre produtos e serviços, proteção contra práticas abusivas e garantia de que os consumidores não sejam constrangidos ou ameaçados durante a cobrança de débitos.

O artigo 1º da Constituição Federal estabelece os fundamentos do Estado Democrático de Direito, incluindo a dignidade humana, a cidadania e os valores

sociais do trabalho e da livre iniciativa:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a soberania;
- II - a cidadania;
- III - a dignidade da pessoa humana;
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- [...]

Esses princípios são fundamentais para a garantia dos direitos e deveres dos cidadãos e para a construção de uma sociedade justa e igualitária.

O Estatuto do Idoso da Lei nº 10.741/2003, é uma legislação brasileira criada com o propósito de assegurar os direitos das pessoas idosas, visando à proteção, inclusão social e melhoria da qualidade de vida desse grupo. Este Estatuto estabelece uma série de direitos e garantias essenciais para os idosos, tais como acesso à saúde, educação, cultura, lazer e segurança.

Estas leis preveem sanções e medidas punitivas para os bancos que cometem fraudes contra os idosos, como a restituição do valor cobrado indevidamente, a aplicação de multas e até a suspensão das atividades bancárias. Como no caso o CDC temos como direito básico do consumidor em seus artigos:

Art 6º da Lei 8.078/90;

[...]

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

[...]

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. 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.

[...]

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Os artigos mencionados do CDC garantem que os consumidores tenham acesso a informações precisas e adequadas sobre os produtos e serviços fornecidos pelas empresas, além de serem protegidos de práticas abusivas. Além da legislação prevê sanções para as instituições financeiras que praticam fraudes contra os idosos, bem como, impõe penalidades e suspensão das operações bancárias.

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor estabelece um dos direitos básicos do consumidor, que é o de receber informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços que está adquirindo. Isso inclui a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que esses produtos ou serviços possam apresentar.

Já o artigo 14 do CDC, estabelece a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição desses serviços e os riscos envolvidos. Essa responsabilidade independe da existência de culpa por parte do fornecedor.

O artigo 42 do CDC, trata da cobrança de débitos, estabelecendo que o consumidor inadimplente não pode ser exposto a ridículo, constrangimento ou ameaça. Além disso, prevê o direito à repetição do indébito caso o consumidor seja cobrado em quantia indevida, com valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

No artigo 51 do CDC, elenca algumas cláusulas contratuais consideradas nulas de pleno direito, entre elas aquelas que estabelecem obrigações iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Essas cláusulas são consideradas abusivas e não produzem efeitos legais.

As instituições financeiras devem fornecer orientação adequada e garantir que os idosos tenham pleno entendimento dos termos do empréstimo, incluindo taxas de juros, prazos de pagamento e possíveis penalidades.

Portanto, em casos de fraude bancária e práticas abusivas contra idosos, as sanções previstas incluem indenização por danos morais, responsabilização criminal dos envolvidos e possibilidade de ação civil para reparação dos danos causados. É fundamental que os idosos tenham conhecimento de seus direitos e

busquem auxílio para proteger sua integridade física e financeira.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho permitiu uma análise detalhada dos principais fatores que contribuem para o superendividamento da população idosa, destacando a oferta negligente de crédito por parte das instituições financeiras e a falta de informação adequada fornecida aos consumidores.

Foi investigado a crítica levantada à legislação, sobre o impacto do aumento da margem consignável, a ausência de educação financeira adequada, e a omissão do Estado em promover políticas sociais que incentivem a educação financeira e o planejamento econômico entre os cidadãos.

Um ponto importante discutido foi a concessão de crédito sem critérios apropriados, que, quando combinada com a falta de educação financeira, e a vulnerabilidade, que resultou em um cenário de endividamento significativo, afetando especialmente os idosos e pessoas com baixa escolaridade.

A Lei do Superendividamento trouxe um alívio para os consumidores brasileiros, com o objetivo de reduzir a inadimplência e estimular o mercado de consumo. Contudo, para que esta lei seja realmente eficaz, é essencial que o Poder Público desenvolva políticas públicas focadas na educação financeira e na prevenção do superendividamento.

Portanto, a aprovação dessa lei, apesar de motivada por interesses econômicos, representa um avanço significativo na prevenção e tratamento do superendividamento, constituindo um marco importante para a defesa do consumidor, especialmente daqueles em situação de hipervulnerabilidade.

A lei também se destacou pela proteção ao "mínimo existencial", garantindo que os consumidores endividados possam manter uma vida digna, mesmo ao enfrentar dívidas. Isso é crucial para evitar que a dignidade dos indivíduos seja comprometida por condições de pagamento abusivas e juros desproporcionais.

Trazendo melhorias significativas e propostas concretas para a recuperação de consumidores superendividados, a lei do superendividamento promove uma cultura de cooperação e proteção dos vulneráveis.

Apesar da importância da regulamentação jurídica, é necessário um esforço

conjunto para garantir a aplicação correta da lei e a preservação dos direitos dos cidadãos. A garantia integral dos direitos do consumidor depende do diálogo entre a norma constitucional e o Código de Defesa do Consumidor, promovendo igualdade e dignidade nas relações de consumo, como exemplificado pela Lei do Superendividamento.

Contudo, a ampliação da margem consignável, promovida pela Lei nº 14.431/22, contribui significativamente para o endividamento dos idosos, tornando-os vulneráveis a práticas abusivas e fraudes bancárias. Embora existam legislações como o Código de Defesa do Consumidor e a Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS, ainda há falhas na aplicação efetiva dessas normas, deixando os idosos expostos a situações de risco financeiro.

No entanto, ainda há desafios a serem enfrentados para efetivar essa proteção e garantir uma relação mais equilibrada entre consumidor e fornecedor. É essencial que a sociedade e o poder público estejam atentos a essa questão e atuem para garantir o bem-estar e a dignidade dos idosos em suas relações de consumo.

Também foi identificado que, as práticas abusivas e fraudes bancárias representam uma séria ameaça à segurança financeira e bem-estar dos idosos, que muitas vezes são alvos fáceis de golpistas devido à sua vulnerabilidade.

Identificamos que as instituições financeiras frequentemente utilizam práticas abusivas, como o envio de cartões de crédito não solicitados e a falta de clareza nas formalizações contratuais. Esses atos violam os direitos dos consumidores idosos, conforme estabelecido pela legislação, e comprometem sua dignidade financeira.

A pesquisa também destacou a importância de uma fiscalização mais rigorosa das instituições financeiras para garantir o cumprimento das normas vigentes. É fundamental que o Estado, juntamente com as instituições financeiras, adote medidas eficazes para prevenir tais ocorrências e proteger os direitos dos consumidores, especialmente dos idosos.

A falta de clareza nas informações, a coação, a indução ao erro e a aplicação de taxas de juros abusivas são apenas algumas das práticas abusivas que prejudicam os idosos, destacando a necessidade de maior proteção e conscientização nesse segmento da população.

Sendo necessário garantir a existência digna e a justiça social, conforme

preconiza a Constituição Federal, para assegurar que os idosos não sejam vítimas de fraudes e abusos no mercado financeiro.

Por fim, este estudo reforça que é fundamental promover a educação financeira entre os idosos, capacitando-os a tomar decisões mais informadas e conscientes sobre a contratação de empréstimos consignados. Propostas de políticas públicas específicas também são necessárias para limitar a margem consignável e prevenir o superendividamento, assegurando a proteção dos direitos dos idosos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Banco Central do Brasil. (2021). **Direitos e Deveres do Consumidor Financeiro**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/direitosdeveres>. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 2.181**, de 20 de março de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848**, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. "Instrução Normativa 2022", INSS - **Instituto Nacional do Seguro Social**. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/instrucao-normativa/2022>. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília: Planalto. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 14 de março de 2024.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 21 jun. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Brasília: Planalto. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 28 de Abril de 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Brasília: Planalto. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 14 de março de 2024.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Estatuto do Idoso**. e.dá.outras.providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 14 de março de 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.820**, de 17 de dezembro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em: 14 de março de 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.431**, de 1 de dezembro de 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14431.htm. Acesso em: 21 de março de 2024.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça (STJ)**. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?sumula=479>. Acesso em: 15 de abril de 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Envio de cartão de crédito não solicitado é prática abusiva sujeita a indenização**. Disponível em: https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-06-05_15-22_Envio-de-cartao-de-credito-nao-solicitado-e-pratica-abusiva-sujeita-a-indenizacao.aspx. Acesso em: 15 de abril de 2024.

FEBRABAN. Radar Febraban - **Expectativa dos Consumidores** - Março de 2022. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/RADAR%20FEBRABAN%20-%20EXPECTATIVA%20DOS%20CONSUMIDORES%20-%20MAR%C3%87O%202022_regional.pdf. Acesso em: 15 de abril de 2024.

IBGE. **Estrutura etária da população**. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0c84737978791f626ea10b75eae18b3c.docx. Acesso em: 15 de abril de 2024.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. (4. ed. do e-book) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters, 2021, Capítulo II, p. 221.

MARQUES, Claudia Lima. Cap. XII, In BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**, 10.

ed. São Paulo: RT, 2021. p.277, 278, 282.

PADILHA, Mariele Soares dos Santos. **O superendividamento e a proteção legal do consumidor hipervulnerável**. 2022. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/37441/1/SuperendividamentoProte%C3%A7%C3%A3oLegal.pdf>. p. 8, 19, 20, 24, 27, 36, 39. Acesso em: 25 de abril de 2024.

PROCON. Procon Pernambuco. (s.d.). Nota técnica Procon: **Instituições de Ensino Privadas**. Disponível em: https://www.procon.pe.gov.br/images/NotaTecnica/2023_-NOTA_TCNICA_PROCON-Instituicoes_de_Ensino_Privadas.pdf. Acesso em: 25 de abril de 2024.

RIBEIRO, E. F. **A PROTEÇÃO DO IDOSO NO MERCADO DE CONSUMO DE CRÉDITO PESSOAL CONSIGNADO**. Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco, v. 0, n. 14, p. 167–177, 2022. 25 de abril de 2024.

BRASIL. SENADO FEDERAL, **PROJETO DE LEI Nº 74, DE 2023**. Documento Avulso inicial da matéria SF231375809808. Disponível em: <file:///C:/Users/pammela.santos/Downloads/DOC-Avulso-inicial-da-materia---SF231375809808-20230203.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2024.

STJ. **Corte Especial. Súmula nº 532**, de 01 de setembro de 2015. Disponível em: https://www.stj.jus.br/internet_docs/biblioteca/clippinglegislacao/Sumula_532_2015_Corte_Especial.pdf. Acesso em: 15 de abril de 2024.

TJ-AL, **AP 0725661-42.2019.8.02.0001**, segunda Câmara Cível, Rel. Des. Elisabeth Carvalho Nascimento, julgado em 25/01/2024. Disponível em: <https://www2.tjal.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do;jsessionid=8864E6901332082B4E3098D22B46669E.cjsg1?conversationId=&nuProcOrigem=0725661-42.2019.8.02.0001>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-AM, **RI 0604710-88.2023.8.04.4700**, terceira turma recursal, Rel. Min. Flávio Henrique Albuquerque de Freitas, julgado em 18/03/2024. Disponível em: <https://consultasaj.tjam.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=0604710-88.2023.8.04.4700&nuRegistro=>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

TJ-MG, **AP 1.0000.22.065088-1/001**, décima quinta câmara cível, Rel. Des. Antônio Bispo, julgado em 29/07/2022. Disponível em: https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionid=3B425BCC0952412EC6E8FEE5120C7938.juri_node2?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.22.065088-1%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-MT, **AP 1016557-24.2021.8.11.0003**, terceira Câmara Cível, Rel. Des. Carlos Alberto Alves Da Rocha, julgado em 07/12/2022. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjmt.jus.br/consulta?aba=Acordao&isTelaInicial=false&txtBusca=1016557-24.2021.8.11.0003&isBasica=true&indice=1&quantidade=5&ordenarPor=DataDecrescente&ordenarDataPor=Julgamento&tipoBusca=1&thesaurus=false&f>

qTermos=&k=r7bjlp1. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-PB, **AP 0800083-38.2021.8.15.0071**, segunda câmara Cível, Rel. Des. Luiz Sílvia Ramalho Júnior, julgado em 10/12/2021. Disponível em: Jurisprudência - PJe (tjpb.jus.br). Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-PB, **AP 0802086-75.2021.8.15.0261**, terceira Câmara Cível, Rel. Des. Marcos William de Oliveira, julgado em 07/02/2023. Disponível em: Jurisprudência - PJe (tjpb.jus.br). Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-PI, **AP 0820484-66.2018.8.18.0140**, primeira câmara especializada cível, Rel. Des. Raimundo Eufrásio Alves Filho, julgado em 26/11/2021. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/e-tjpi/home/jurisprudencia/visualizar/558299>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-RS, **AP 5066215.73.2021.8.21.0001**, vigésima terceira câmara, Rel. Des(a). Bayard Ney de Freitas Barcellos, julgado em 22/02/2022. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 25 de abril de 2024.

TJ-RS, **AI 5074391.59.2022.8.21.7000**, vigésima quarta câmara cível, Rel. Des(a). Jorge Maraschin dos Santos, julgado em 26/10/2022. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 25 de abril de 2024.

TJ-SC, **AI 5023604-27.2021.8.24.0000**, Sexta Câmara de Direito Civil, Rel. Des. Denise Volpato, julgado em 14/09/2021. Disponível em: https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/buscaForm.do#resultado_ancora. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SE, **AP 202300714423 / 0000024-73.2021.8.25.0049**, primeira câmara cível, Rel. Des. Roberto Eugenio da Fonseca Porto, julgado em 01/06/2023. Disponível em: <https://www.tjse.jus.br/portal/consultas/jurisprudencia/judicial>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SP, **AP 1002706-20.2021.8.26.0319**, trigésima oitava câmara de direito privado, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, julgado em 08/06/2022. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1002706-20.2021.8.26.0319&nuRegistro=>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SP, **AP 1005875-47.2022.8.26.0297**, trigésima quinta Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Marino Neto, julgado em 21/08/2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1005875-47.2022.8.26.0297&nuRegistro=>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SP, **AP 1008850-41.2021.8.26.0438**, décima quinta Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Achile Alesina, julgado em 20/06/2022. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1008850-41.2021.8.26.0438&nuRegistro=>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SP, **AP 1008997.49.2022.8.26.0077**, vigésima primeira, Câmara de Direito Privado, Rel. Des(a). Décio Rodrigues, julgado em 17/04/2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1008997.49.2022.8.26.0077&nuRegistro=>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

TJ-SP, **AP 1031230-58.2022.8.26.0071**, vigésima quarta, câmara de direito privado, Rel. Des(a). Rodolfo Pellizari, julgado em 02/06/2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1031230-58.2022.8.26.0071%2C&nuRegistro=>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

TJ-SP, **RI 1001790-57.2021.8.26.0360**, Segunda turma recursal cível, Rel. Des. Léa Maria Barreiros Duarte, julgado em 10/01/2024. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1001790-57.2021.8.26.0360&nuRegistro=>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TJ-SP, **RI 1002352-71.2022.8.26.0638**, segunda turma recursal cível, Câmara de Direito Privado, Rel. Des(a). Léa Maria Barreiros Duarte, julgado em 08/04/2024. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1002352-71.2022.8%2C26.0638&nuRegistro=>. Acesso em: 25 de abril de 2024.