

# **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE  
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**MARIANA RIBEIRO SANTIAGO**

**SINARA LACERDA ANDRADE CALOCHE**

**LISLENE LEDIER AYLON**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Lislene Ledier Aylon; Mariana Ribeiro Santiago; Sinara Lacerda Andrade Caloche – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-750-2

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito e globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

---

### **Apresentação**

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

É com imensa satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo”, durante o VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI, realizado através de plataformas digitais, entre os dias 20 a 24 de junho de 2023, com a temática “DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS NA ERA DIGITAL”.

Os aludidos trabalhos, de incontestável relevância para a pesquisa jurídica no Brasil, demonstram notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, em reflexões sobre as relações de consumo abordando temas relevantíssimos no que concerne à: hipervulnerabilidade do consumidor; os desdobramentos do mercado digital; efetividade da Lei Geral de Proteção de Dados; a proteção de dados; a relação de consumo na sociedade da informação; a abusos bancários; lei do superendividamento; o abuso de direito na perspectiva do microempreendedor individual; consumo consciência e a ética da fraternidade; o desvio produtivo; o meio ambiente e a sociedade de risco; o algoritmo e a discriminação algorítmica na sociedade de consumo, obsolescência programada; publicidade infantil e, por fim, temas afetos ao capitalismo de vigilância as relações de poder na sociedade de consumo.

Evidente que questões da contemporaneidade implicam num olhar atento para o direito das relações de consumo, mas, ainda, extrapolam tal viés, com claro impacto nos segmentos ambiental, social, econômico, político e sanitário envolvendo as figuras do Estado, do consumidor e da empresa, demandando uma análise integrada e interdisciplinar. Os temas tratados são de extrema relevância e muito contribuem para a pesquisa científica jurídica.

Nessa obra os autores Daniel Firmato de Almeida Gloria e Sumaia Tavares de Alvarenga Matos, dedicaram-se à análise da “A CONCRETIZAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA ORDEM ECONÔMICA PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR ENQUANTO AGENTE ECONÔMICO VULNERÁVEL”. Com uma temática inovadora, os autores Wellington Henrique Rocha de Lima e Bruno Teixeira Lazarino investigaram “A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O COMPLIANCE: A BUSCA PELA EFETIVIDADE DA

LGPD.” As autoras Luiza Arruda Camara Brasil, Vanessa Rocha Ferreira e Aurora De Nazaré Fernandes Dias, debruçou-se sobre “A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS PELAS BIG TECHS PARA OBTER VANTAGENS DESLEAIS NO MERCADO DIGITAL.” O objeto de pesquisa dos autores Larissa Maia Freitas Salerno Miguel Santos e Ana Luiza Limeira Silva foram “ABUSOS BANCÁRIOS: UMA ANÁLISE DE FRAUDES E SUPERENDIVIDAM.” A temática escolhida pelas autoras Leticia Spagnollo e Nadya Regina Gusella Tonial foram os “DESAFIOS DA SOCIEDADE DE CONSUMO: O SUPERENDIVIDAMENTO.” A autora Simone Alvarez Lima investigou a prática “DO EXERCÍCIO ABUSIVO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO CONTRA O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL VINCULADO À HOTMART.” Os autores Kátia Cristina Stamberk, Leonel Cezar Rodrigues e Edmundo Alves De Oliveira discorreram sobre as “MÍDIAS SOCIAIS E RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS.” As autoras Ana Cláudia Corrêa Zuin Mattos do Amaral, Ana Flávia Costa Sordi e Desirée Silva Nascimento, examinaram o instigante universo da responsabilidade civil com o tema “O CARÁTER PUNITIVO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E O IMPACTO DA TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO.” Os autores Bruno Mello Corrêa de Barros Beuron e Daniela Richter optaram por pesquisar “O DESAFIO DO CONSUMO CONSCIENTE E SUSTENTÁVEL NA SOCIEDADE INFORMACIONAL: NECESSIDADE DE UMA NOVA ÉTICA PAUTADA NA FRATERNIDADE.” O trio Ana Cláudia Corrêa Zuin Mattos do Amaral, Ana Flávia Costa Sordi e Desirée Silva Nascimento nesse artigo abordaram “O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO”. Novamente os autores Daniel Firmato de Almeida Gloria e Sumaia Tavares de Alvarenga Matos trouxeram luz à temática da “O ENGODO DO SUBJETIVISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E O PARADOXO DA INSATISFAÇÃO E MELANCOLIA DO CONSUMIDOR, APÓS ATINGIR A SATISFAÇÃO DO SEU DESEJO.” Os autores Leticia Spagnollo e Nadya Regina Gusella Tonial, inquiriram os desdobramentos algorítmicos no artigo “O PAPEL DO ALGORITMO COMO INFLUENCIADOR NA SOCIEDADE DE CONSUMO E A (HIPER) VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR”. Já as autoras Flávia Thaise Santos Maranhão, Danielle Flora Costa Borralho e Mariana Ribeiro Santiago investigaram o universo da “OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA X SUSTENTABILIDADE: DIRETRIZES PARA O CONSUMO SUSTENTÁVEL NO BRASIL”. Os pesquisadores Cristiane Feldmann Dutra, Gil Scherer e Celine Dos Santos De Oliveira indagaram as consequências da “OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA: COMO PRÁTICA ABUSIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO TERRITÓRIO BRASILEIRO.” Os autores Beatriz da Rosa Guimarães, Gabriely Vivian Vieira e Vitória Piucco analisaram “OS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES EM DECORRÊNCIA DA PRÁTICA DE DISCRIMINAÇÃO ALGORÍTMICA.” Sob uma perspectiva publicitária, as pesquisadoras Elida De Cássia

Mamede Da Costa e Maynara Cida Melo Diniz experienciaram a “PUBLICIDADE INFANTIL ABUSIVA E O CONAR NO ANO DE 2023.” E, por fim, as autoras Maria Da Conceição Lima Melo Rolim e Viviane Coêlho de Séllos Knoerr elegeram a temática da “RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E TRATAMENTO DE DADOS DO CONSUMIDOR NO CONTEXTO DO CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA: UMA ANÁLISE A PARTIR DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI Nº 13.709 /2018)”.

Em suas abordagens observa-se que os autores e autoras utilizaram referenciais teóricos refinados sobre sociedade de consumo, sociedade de risco, sociedade da informação, sociedade em rede, globalização e capitalismo de vigilância, o que realça o aspecto acadêmico e técnico do evento e o comprometimento dos pesquisadores e pesquisadoras com a valorização da pesquisa científica jurídica nacional.

Nesse prisma, a presente obra coletiva, de inegável valor científico, demonstra tecnicidade, por meio de uma visão lúcida e avançada sobre questões do direito das relações de consumo, suas problemáticas, sutilezas e importância para a defesa de uma sociedade mais igualitária e justa às futuras gerações, pelo que certamente logrará êxito junto à comunidade acadêmica.

Boa leitura!

Profª Drª Lislene Ledier Aylon

Profª Drª Mariana Ribeiro Santiago

Profª Drª. Sinara Lacerda Andrade Caloche

**ABUSOS BANCÁRIOS: UMA ANÁLISE DE FRAUDES E  
SUPERENDIVIDAMENTO DE IDOSOS COM INCIDÊNCIA DO CDC NAS  
RELAÇÕES DE HIPERVULNERABILIDADE.**

**BANKING ABUSES: AN ANALYSIS OF FRAUD AND SUPERINDEBTEDNESS OF  
ELDERLY INDIVIDUALS WITH INCIDENCE OF THE CONSUMER  
PROTECTION CODE IN HYPER-VULNERABILITY RELATIONS.**

**Larissa Maia Freitas Salerno Miguel Santos <sup>1</sup>  
Ana Luiza Limeira Silva <sup>2</sup>**

**Resumo**

A presente pesquisa possui o intuito primordial de apontar a problemática que envolve o Código de Defesa do Consumidor no tocante a proteção da parcela social hipervulnerável. Esta enfatiza-se a partir da questão da vulnerabilidade que o público-alvo das relações consumeristas bancárias possuem. Devido a dependência financeira, a parcela idosa acaba por virar refém das instituições bancárias. Com a atual conjuntura social, é possível notar que a sociedade funciona de maneira extremamente mecanizada, e como consequência os bens e serviços sofrem uma espécie de despersonalização, resultando em um maior aceite de erros, decaindo na possibilidade de causar danos. Evidentemente as modalidades de empréstimos garantem aos usuários poder aquisitivo importante para a economia, no entanto podem resultar no endividamento, cobranças abusivas e até mesmo infinitas. A situação é agravada ainda mais no grupo dos idosos que, por sua hipervulnerabilidade, ficam mais suscetíveis para as práticas abusivas bancárias, principalmente quando praticadas pelos meios digitais.

**Palavras-chave:** Idoso, Direito do consumidor, Hipervulnerabilidade, Abusos bancários, Equilíbrio contratual

**Abstract/Resumen/Résumé**

This research aims primarily to point out the issues involving the Consumer Protection Code regarding the protection of the hyper-vulnerable social group. This is emphasized through the issue of vulnerability that the target audience of bank consumer relations possess. Due to financial dependence, the elderly become hostages of banking institutions. With the current social situation, it is possible to notice that society operates in an extremely mechanized manner, and as a consequence, goods and services undergo a kind of depersonalization, resulting in greater acceptance of errors and the possibility of causing harm. Obviously, loan modalities provide users with significant purchasing power for the economy, however, they

---

<sup>1</sup> Doutoranda em Direito pela FADISP e pela Universidade de Salamanca/ES. Mestre em Direito pela UNAERP. Graduada em Direito pela Faculdade de Direito de Franca. Advogada. Professora de Direito Empresarial.

<sup>2</sup> Graduanda em Direito pela Faculdade de Direito de Franca.

can result in debt, abusive charges, and even infinite debt. The situation is further aggravated in the elderly group, who, due to their hyper-vulnerability, become more susceptible to abusive banking practices, especially when practiced through digital means.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Elderly, Consumer law, Hyper-vulnerability, Banking abuses, Contractual balance

## **1 INTRODUÇÃO**

Os abusos bancários são uma triste realidade enfrentada por muitos idosos, que são frequentemente alvos de fraudes por parte de instituições financeiras.

A vulnerabilidade desses indivíduos é ainda mais acentuada em razão da idade, condição social e econômica, o que os tornam mais suscetíveis a práticas abusivas.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pode ser uma importante ferramenta de proteção, regulando as relações de hipervulnerabilidade e garantindo proteção aos idosos, diante dessa problemática.

Neste artigo, analisaremos os principais tipos de fraudes que resultam no superendividamento enfrentados por esta parcela no contexto bancário, destacando a importância do CDC para a proteção desses consumidores e a necessidade de medidas mais efetivas para prevenir e punir tais práticas, partindo de premissas teóricas, normativas e a aplicação pelo Poder Judiciário através dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Assim sendo, serão abordados o conceito e desdobramentos da vulnerabilidade no direito do consumidor, a proteção cabível em defesa do ordenamento brasileiro, a política de concessão de crédito e as implicações desta na realidade do idoso.

A metodologia foi baseada no ideal dedutivo, ao defender o raciocínio lógico fundado em princípios, capazes de gerar conclusões específicas.

Discorre o tema mediante fundamentações doutrinárias, legislação, monografias e artigos eletrônicos; todos regidos pelo ideal jurídico-sociológico.

## **2 HIPERVULNERABILIDADE E ENDIVIDAMENTO DO IDOSO**

Seguindo regimentos contidos no CDC, sabe-se que o idoso possui seu caráter de vulnerabilidade intensificado no âmbito consumerista.

Sabe-se que ao pertencer a uma cadeia de consumo, a parte mais fragilizada e com menor conhecimento sobre o produto ou serviço é considerada vulnerável.

Ao incidir a parcela idosa, esse caráter é intensificado, por conta de algumas características que são comuns nessa faixa etária, e que os colocam em situação de desvantagem nas relações de consumo, dificultando o entendimento, a avaliação das informações e práticas comerciais. Estas combinadas a tecnologia com rápida distribuição de informação dos dias atuais, os tornam alvos fáceis de abusividades.

Compreendendo o viés biológico, o envelhecimento garante a perda de capacidades físicas, o psicológico torna-se mais frágil e diversos sinais de senilidade são manifestados.

Explica Mario Frota que “as fragilidades ou vulnerabilidades do consumidor idoso acentuam-se quer pelo estatuto remuneratório de tantos deles (em que as pensões sociais de reforma são de autêntica miséria) quer pelas condições de resistência psicológica que lhe conhecem”. Isto permite, aliás, “que as condições de exposição se potenciem e os consumidores sejam mais facilmente alvo de logros e embustes que os tornam presa fácil de agente económicos menos escrupulosos e cuja atividade assenta em uma base de desonestidade manifesta” (FROTA. 2004, p. 51-52).

Além disso, o envelhecimento descende de uma época em que a valoração da confiança baseava grande parte das relações, e por tal, eles são diretamente afetados pela problemática. Eles possuem maior dificuldade ao reconhecer propostas enganosas e são mais propensos a acreditar em promessas falsas.

As instituições bancárias são vistas como a “luz no final do túnel”, uma vez que a partir delas enxerga-se uma eficaz solução para a falta de dinheiro, com um desenlace rápido de empréstimo de dinheiro.

Assim aponta vetusta lição de Carvalho Santos:

Quase sempre o contrato é a solução de uma situação individual aflitiva, a saída única de uma dificuldade que as circunstâncias da vida acarretam. Um dos contratantes saca então sobre o futuro, para onde transmite suas esperanças, em troca do sacrifício atual que lhe elimina o sofrimento da ocasião. Chegada à época do adimplemento, minorado o rigor da situação que se propôs evitar, em vez de manifestar o nobre sentimento da gratidão, quase sempre se revoltam os institutos egoísticos no sofisma de cláusulas que o contratante julga extorquidas às suas necessidades e ao seu direito. Isto se repete a cada passo na prática. (CARVALHO. 1957, p. 15).

O superendividamento de aposentados e idosos é um problema cada vez mais recorrente na sociedade atual, e tem sido objeto de preocupação.

No intuito de fortificar o apontado, veja o que discorre o autor Pedro Oliveira sobre a problemática:

A vulnerabilidade dos idosos em relação às práticas comerciais abusivas é um problema social sério que requer atenção urgente. Essa vulnerabilidade pode ser exacerbada por fatores como o isolamento social, as limitações cognitivas e a dependência de serviços essenciais (OLIVEIRA; ROCHA; PIMENTEL, 2021, p. 201).

Com a atual conjuntura social, é possível notar que a sociedade funciona de maneira extremamente mecanizada, e como consequência os bens e serviços sofrem uma espécie de

despersonalização, resultando em um maior aceite de erros, decaindo na possibilidade de causar danos, sejam eles patrimoniais ou não.

É inegável que com tal ascensão, as relações contratuais, mesmo que passado algum tempo, sofreriam também esse efeito.

Tal realidade formaliza um ciclo vicioso de dívidas, em que os que se enquadram neste no grupo, acabam por contrair empréstimos para pagar dívidas anteriores, resultando no acúmulo de mais dívidas ao longo do tempo.

Destarte, é este desequilíbrio que marca a necessidade da presunção da vulnerabilidade, que é uma condição intrínseca ao consumidor prevista para proteção dos mais fracos e para atingir a igualdade material, podendo ser técnica, jurídica e fática, conforme doutrina de Cláudia Lima Marques.

Muitas instituições adotam uma postura de desrespeito aos direitos consumeristas, sendo esse um dos maiores impactos da atual cultura de mecanização e banalização dos principais ideais fornecidos pelo próprio CDC.

É fundamental que sejam desenvolvidas políticas públicas e medidas de proteção para garantir a proteção contra práticas abusivas por parte dos bancos e que tenham acesso a informações claras e adequadas sobre as condições dos empréstimos e financiamentos.

### **3 PRÁTICAS ABUSIVAS NO ÂMBITO BANCÁRIO**

#### **3.1 Cartão de reserva de margem consignável**

O cartão consignado funciona a partir da reserva de margem, a qual os bancos oferecem uma linha de crédito com aparência de empréstimo consignado comum, evidenciando as taxas de juros ainda mais baixas.

Nota-se que esse tipo de contratação, na grande maioria das vezes, ocorre em virtude da assinatura de um contrato de adesão gerado a partir de uma venda casada. Na maioria das ocorrências os idosos que possuem este cartão, não detém conhecimento da contratação.

No intuito de contratar um empréstimo consignado comum, com taxas de juros menores e com previsibilidade em relação ao pagamento, o contratante é ludibriado pelo banco, e acaba por fornecer o aceite da venda de algo que não se tinha interesse.

Após a efetivação da contratação ocorrem descontos no benefício ou apenas uma reserva na margem do benefício.

Dentre as omissões e irregularidades presentes na suposta operação está a falta de informação quanto ao início e fim dos descontos, por não constar a periodicidade das prestações, é gerado uma dívida infinita, e logo, irregular.

A ausência de informações mínimas acerca da data de início e de término das parcelas referentes à obtenção do empréstimo e das taxas de juros aplicadas ao contrato, viola o disposto pelo Código de Defesa do Consumidor em seu art. 52, nos incisos I, II, III, IV e V.

### **3.2 Empréstimos pessoais**

Outro exemplo de abuso é a cobrança de juros que muitas vezes ultrapassam os limites estabelecidos pelo Banco Central em empréstimos pessoais.

Diferentemente do empréstimo consignado as taxas de juros não são intermediadas por portarias emitidas pelo INSS, mas sim pelo Banco Central, tais taxas são calculadas de acordo com o período de vigência da contratação.

Desde o mês de outubro de 1999 o Banco Central divulga as taxas médias ponderadas mediante o volume de crédito concedido pelas instituições nas operações de crédito.

Por não ser necessário a concessão de nenhum valor como meio de garantia a quantia futuramente emprestada, a financeira libera o crédito solicitado, e cobra este a partir de juros mensais, os quais são determinados em contrato.

É perceptível a obscuridade em cláusulas contratuais que não indicam ao consumidor as devidas cobranças de juros moratórios embutidos ao Custo Efetivo Total dos contratos.

Após a realização de algumas pesquisas para fundamentar o ideal crítico do artigo foi possível a breve constatação de que, no ano de 2021, a taxa média de juros cobrada pelas instituições financeiras nesta modalidade, chegou a 79,5% ao ano em julho, segundo dados do BC (Banco Central). Apesar disso, pelo menos cinco bancos e financeiras cobram taxas anuais de 500% a 1.000%. Essas taxas são até 12,6 vezes maiores que a média do mercado (TEMÓTEO. 2021).

Segundo dados estão entre as 77 instituições de maiores juros estão respectivamente, junto as taxas anuais: Banco Crefisa- 996,41%, Financeira JBcred- 960,61%, Financeira Crefisa- 829,92%, Banco BMG- 746,74%, Banco Daycoval- 556,83%.

Portanto, a taxa de juros é resultante de excesso por parte dos bancos, ante a clara e evidente discrepância entre os juros convencionados em contrato e a taxa média de mercado.

### 3.3 Empréstimos consignados

A problemática é ainda mais grave quando se trata de empréstimos consignados, que são descontados diretamente do benefício previdenciário.

Discorre Cláudia Lima Marques em um de seus livros que os empréstimos consignados são considerados um meio bastante vantajoso aos consumidores, mas ressalta a importância que sejam oferecidos de forma transparente e com taxas de juros justas.

Nota-se que na maioria das vezes os idosos são pressionados a contratar esse tipo de empréstimo, sem compreender bem as implicações financeiras a longo prazo.

Esta modalidade de empréstimo é extremamente comum atualmente, ao ser comparado aos demais tipos, possui extrema facilidade na contratação, nele o valor da parcela é descontado diretamente na folha de pagamento do benefício previdenciário.

De acordo com o que se denota a lei nº10.820/03, a tratada modalidade de empréstimo deve obedecer às Instruções Normativas pontuadas pelo INSS. Desde o ano de 2008 o Instituto Nacional de Seguridade Social emite portarias que delimitam o Custo Efetivo Total (CET) para a modalidade de empréstimo consignado.

Os juros do consignado, em comparação aos empréstimos pessoais, são bem mais baixos. Mas isto não evidencia a boa-fé das instituições, elas proporcionam a baixa cobrança taxativa justamente pelo baixo percentual de risco, já que há a garantia automática do adimplemento.

Por ser um valor taxativo baixo, normalmente indica uma parcela mensal baixa, e o aposentado idoso do INSS, por não possuir a informação sobre o limite taxativo, acaba por aceitar o pagamento sem os devidos questionamentos.

Tal problemática é intensificada em decorrência da falta de transparência que incumbe a omissão informativa, mediante a disseminação de ofertas abusivas de crédito, mesmo para consumidores que manifestam o desejo de não as receber, violando o serviço "não me ligue" e as normas de autorregulação da Febraban.

É válido apresentar dados formalizados a partir de pesquisa apontada pelo Procon/SP no ano de 2022. Segundo estes, no ranking de fornecedores do segmento, destaca-se o Banco Pan S/A, que ao ser interpelado pelo órgão sobre o baixo índice de solução mediante reclamações, o qual é inferior a 25%, menciona resposta inválida sobre origem da contratação, e não é capaz de comprovar a autenticidade da documentação apresentada pelos tomadores de crédito (PROCON. 2022).

Dentre as hipóteses elencadas, os problemas vão desde a dificuldade de atendimento do SAC, até fraudes, empréstimos, renegociações, repactuações e portabilidade contratados sem a autorização do consumidor ou com valores diferentes dos acordados.

Além da empresa anteriormente citada consta no ranking os bancos Bradesco, Santander, C6 Bank e BMG, nesta ordem.

Embora o Conselho Monetário Nacional tenha implementado regras para coibir fraudes e aumentar o controle dos bancos sobre as empresas correspondentes, a fiscalização ainda é insuficiente e as sanções abaixo do esperado. Na prática, fraudadores terceirizam a operação para escapar da identificação.

### **3.4 Descontos indevidos e dívidas não contratadas**

A tratada tipificação de abusividade, por mais que pareça algo longe da realidade devido a gravidade, ocorre de modo crescente e corriqueiro na atualidade.

Deste modo os descontos indevidos em benefícios previdenciários podem ocorrer de várias maneiras, sendo como cobranças duplicadas, cobranças de serviços não contratados ou contribuições a associações empresárias desconhecidas.

Esses descontos podem comprometer seriamente a renda em um longo período e afetar a qualidade de vida.

Em seguida é relevante tratar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de nº 13.709/2018, sabe-se que ela foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo.

A partir da ocorrência de tais descontos indevidos, é notório que as instituições não respeitam a legislação sobre a proteção de dados.

Por isso, a eventual ilicitude praticada pelos bancos configuram na violação do sigilo dos dados pessoais do idoso junto ao INSS, uma vez que ocorre a invasão da conta bancária somado ainda ao lançamento de créditos e débitos não autorizados, configurando verdadeiro ilícito civil quiçá penal.

## **4 MECANISMOS E ANÁLISES JURIPRUDENCIAIS APLICÁVEIS AO TEMA**

Seguindo preceitos básicos do estabelecido pelo Código Consumerista, de modo evidente, é estabelecido que as relações entre consumidores e fornecedores devem ser pautadas pela boa-fé e equilíbrio entre as partes.

Porém apesar de estar expressamente apresentado na legislação, em parte das vezes, a prática diverge da teoria.

Quando os clientes lesados recorrem aos tribunais, estes podem determinar a devolução dos valores cobrados indevidamente, a reparação de danos morais e materiais, e até mesmo a anulação de contratos que contenham cláusulas abusivas.

No intuito de fortificar o embate tratado, serão apresentados alguns julgados que demonstram completo dano e abusividade, e suas respectivas decisões.

De início discorre sobre casos de cartão consignado, o qual existe uma quantidade relativamente alta de decisões parcialmente procedentes.

Na prática o que ocorre é que os aposentados recebem o cartão, mas não sabem da reserva de margem nem das cobranças consignadas mensais, as quais são infinitas.

Existe a parcela que nem se quer utiliza o cartão, e a parcela que o utiliza, gerando assim um saldo devedor junto ao banco, evidenciando a falta de transparência da instituição.

Os contratantes devem manter tanto na fase pré-contratual, quanto nas fases da contratação e da execução do contrato, comportamento que é exigível ao homem médio, comportamento ético e probo.

Portanto, aos idosos que realizam saques e compras, os magistrados decidem que, mesmo sem a escolha por contratação, estes devem quitar seu saldo devedor, o que não é de total incoerência, porém demonstra-se a banalização das principais problemáticas: a venda casada e o abuso da dívida infinita.

A venda casada é tratada no art. 39, de forma inequívoca a vedação ao fornecedor de produtos ou serviços de condicionar o fornecimento de produtos ou serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

Seguem anexo alguns julgados:

APELAÇÃO CANCELAMENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO - RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL Pretensão do réu de reforma da r. sentença que determinou o cancelamento do cartão. Descabimento - Hipótese em que **o consumidor pode requerer o cancelamento do cartão a qualquer tempo**, conforme previsto no artigo 17-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008. **Permanência da reserva de margem consignável que, todavia, deve subsistir, até a quitação do saldo devedor** RECURSO DESPROVIDO. (TJSP, Processo n. 1002599-06.2020.8.26.0482 - 13ª Câmara de Direito Privado - Relatora Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, data de julgamento:10/12/2020, Dje 10/12/2020, grifos nossos).

A ementa trata de um caso em que o réu, titular de um cartão de crédito, apelou da decisão que determinou o cancelamento do cartão. A sentença concedeu o cancelamento do

cartão, com base no direito do consumidor de cancelar o cartão a qualquer momento, conforme previsto no artigo 17-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008.

Devido a utilização do mesmo, e a existência de dívida, entendeu os desembargadores, que a reserva de margem consignável deve permanecer, até que o saldo devedor seja quitado. Isso significa que, mesmo com o cancelamento do cartão, o limite de crédito ainda estará disponível para pagamento das parcelas em aberto.

Em seguinte exemplo envolvendo a mesma abusividade, o beneficiário afirma que consentiu com a devida contratação, e por tal o tribunal entende o mesmo direito sobre solicitar o cancelamento do cartão de crédito a qualquer momento, independentemente de seu adimplemento contratual:

**APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. Autor que afirma ter contratado empréstimo consignado para desconto das parcelas em seu benefício previdenciário, porém, foi-lhe imposto contrato de cartão de crédito.** Embora o autor confirme a realização do empréstimo, negou a utilização do cartão de crédito. Consoante dispõe o art. 17-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008 (com redação dada pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 39/2009), o beneficiário **poderá, a qualquer tempo, independentemente de seu adimplemento contratual, solicitar o cancelamento do cartão de crédito junto à instituição financeira.** Consumidor que tem, por isso, direito ao cancelamento do cartão de crédito, podendo optar pelo pagamento imediato do saldo devedor, **liberando, com isso, a margem consignável, ou escolher o pagamento por meio do RMC, respeitados os encargos contratados e o limite de 5% de seus proventos. Descabimento da indenização por danos morais** Ação que deve ser julgada parcialmente procedente para tanto. Recurso do autor provido em parte. (TJSP, Processo n. 1022924-84.2020.8.26.0196 - 14ª Câmara de Direito Privado - Relator Thiago de Siqueira, data de julgamento: 11/12/2020, Dje 15/12/2020, grifos nossos).

Foi estabelecido ainda ao consumidor a opção pelo pagamento imediato do saldo devedor, ou por meio do RMC, respeitando os encargos contratados e o limite de 5% de seus proventos.

Nesse caso, julgou-se que não havia razão para a obrigação de fazer, repetição do indébito ou indenização por danos morais, pois o autor detinha o direito de cancelamento assim como o de escolher o meio de pagamento mais adequado para suas necessidades.

Em segundo plano é válido apresentar julgados em consonância a empréstimos consignados. É possível observar uma diversidade de fundamentações, este embate presencia principalmente conflitos entre a observância do Custo Efetivo Total das operações. Veja-se:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO EM RAZÃO DE JUROS ABUSIVOS C.C REPETIÇÃO DE INDÉBITO.**

**Sentença de improcedência.** Inconformismo. **Custo Efetivo Total (CET) que não se confunde com os juros remuneratórios**, pois abrange, além destes, os demais custos embutidos na operação. Juros praticados no contrato que obedecem ao teto estabelecido no artigo 13, inciso II, da Instrução Normativa INSS/PRES n° 28/2008, que limita a taxa de juros remuneratórios, e não o Custo Efetivo Total anual (CET). **Abusividade não verificada.** Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1022671-96.2020.8.26.0196; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; data do Julgamento: 07/01/2021; Data de Registro: 07/01/2021, grifos nossos).

A ementa trata de uma apelação cível em que a sentença de primeira instância, foi julgada improcedente, o que gerou inconformismo e o recurso de apelação.

Foi negado provimento ao recurso, mantendo a sentença de primeira instância. O motivo apontado a partir do voto dos desembargadores foi que os juros praticados no contrato estavam dentro do teto estabelecido por Instrução Normativa INSS/PRES, que limita a taxa de juros remuneratórios, destacando que o Custo Efetivo Total (CET) não se confunde com os juros remuneratórios, pois engloba outros custos embutidos na operação.

A tentativa da parte Ré, em concordância os votos, de se desvencilhar em fazer cumprir a lei é de tal forma inócua, já que é evidente a relação desequilibrada entre as partes.

A priori uma vez comprovado que houve descontos dos valores do eventual consignado, os quais não respeitaram o estabelecido na instrução normativa vigente a época.

O CET é um indicador que expressa o valor total de todas as despesas e encargos envolvidos na contratação de um empréstimo ou financiamento, incluindo juros, taxas, tarifas, seguros e outros custos. E é com esse ideal que a outra parcela da jurisprudência realiza suas fundamentações:

**CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. REVISÃO REPARATÓRIA E DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.** Revisão e reparatória de danos morais Sentença de improcedência Taxa de juros e CET Incidência do art.13, inciso II, da Instrução Normativa INSS/PRES n.º 28, com a redação dada pela Instrução Normativa INSS/PRES n.º 92, de 28/12/2017. **Não obstante a diferença conceitual entre taxa de juros e CET, a norma previdenciária prescreve que a taxa de juros "... deve expressar o custo efetivo do empréstimo".** Interpretação contratual mais favorável ao consumidor, por força do CDC, art. 47 Limite máximo mensal de 2,08% **entendido como teto para o CET, não só para a taxa de juros mensal CET constante na cédula de 2,37%.** Procedência, em parte, do pedido, para recálculo das parcelas e devolução simples dos valores cobrados em excesso. **Danos morais não verificados. Aborrecimento cotidiano.** Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1027083-70.2020.8.26.0196; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador:

11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2021; Data de Registro: 19/07/2021, grifos nossos).

No julgamento, o tribunal entendeu que a taxa de juros cobrada no contrato respeitou o teto estabelecido pela Instrução Normativa, indicando que o CET, que abrange não apenas os juros remuneratórios, mas todos os custos da operação, deve expressar o custo efetivo do empréstimo, conforme a norma previdenciária.

Por força do Código de Defesa do Consumidor, a interpretação do contrato deve ser mais favorável ao consumidor, e entendeu-se que o limite máximo mensal de 2,08% para o CET deveria ser aplicado não apenas para a taxa de juros mensal, mas para o CET como um todo. Como a CET constante na cédula era de 2,37%, o tribunal considerou que houve cobrança excessiva.

Assim, o pedido foi julgado parcialmente procedente, para recálculo das parcelas e devolução dos valores cobrados em excesso. Quanto aos danos morais, considerou que não foram verificados, considerando que se tratou de um mero aborrecimento cotidiano. O recurso foi, portanto, provido em parte.

Em relação às decisões sobre os empréstimos pessoais, que conforme já suscitado é regulado por normas do Banco Central, o autor Flávio Tartuce defende que os danos bancários geram dano moral, em especial quando incide a má-fé por parte dos bancos.

É notório que as abusividades nessa modalidade ocorrem de modo muito mais exacerbado, com incidência de juros que correspondem uma alta de juros que destoam da legalidade, e apesar de tal fato, o dano moral normalmente não é concedido, sendo visto a situação como “mero aborrecimento”. Nota-se:

Revisão de contrato bancário e indenização Mútuo (crédito pessoal). Abusividade Taxa de juros remuneratórios. Reconhecimento Excepcionalidade Peculiaridade (singularidade) relativa à questão de fato Taxa pactuada superior à média de mercado Incidência de juros abusivos - **Reconhecimento Prática abusiva (artigo 51, IV e §1º, CDC) Necessidade de recálculo dos contratos Adequação à taxa média de mercado REsp Repetitivo nº 1.061.530/SC Artigo 1.036 do CPC Restituição de forma simples Devolução pela réu dos valores pagos a maior pela autora e de compensação de eventual dívida de parcelas inadimplidas**, se houver, com incidência de juros de mora desde a citação e correção monetária desde a distribuição Compensação (crédito e débito de igual natureza) Possibilidade Artigo 368 do Código Civil Dano moral Artigos 186 e 927, do Código Civil e artigo 4º do CDC - Ausência de prova da prejudicial repercussão no âmbito moral, do prejuízo e ocorrência de efeitos deletérios ou de ato depreciativo Exposição a risco a partir de comportamento social derivado de prática de consumo ínsita à própria condição social, por si, **não gera dano moral, uma vez que não exposto o consumidor a sofrimento capaz de lhe acarretar dano à personalidade** - STJ - AgInt no AREsp 1.018.168, REsp 1.395.647 e

AgRg no REsp 1.537.730 - Violação de direito por ato ou fato derivado de relações sociais, não caracteriza dano moral Ausência de prova de ofensa à direito fundamental Sumula nº 06 Turma de Uniformização do Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais - Pretensão afastada(...) Ação procedente em parte Sucumbência recíproca Honorários advocatícios Regra de equidade Artigo 85, §§ 2º e 8º do CPC. Recurso provido em parte" (TJSP; Apelação Cível 1000864-09.2019.8.26.0696; Relator (a):Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ouroeste - Vara Única; Data do Julgamento: 11/09/2020; Data de Registro:11/09/2020, grifos nossos).

O exemplo em questão trata de um processo envolvendo revisão de contrato bancário de mútuo, no qual a autora alega abusividade da taxa de juros remuneratórios pactuada, superior à média de mercado, resultando na incidência de juros abusivos. O tribunal reconhece a excepcionalidade e peculiaridade (singularidade) da questão de fato, que foi reconhecida como prática abusiva, em consonância com o artigo 51, IV e §1º do CDC.

Determinou-se o recálculo dos contratos com adequação à taxa média de mercado, em conformidade com o REsp Repetitivo nº 1.061.530/SC e o artigo 1.036 do CPC. Foi determinada também a restituição de forma simples pela ré dos valores pagos a maior pela autora, a devolução de eventual dívida de parcelas inadimplidas, se houver, com incidência de juros de mora desde a citação e correção monetária.

No entanto, a alegação de dano moral foi rejeitada, pois não houve prova da prejudicial repercussão no âmbito moral, do prejuízo e ocorrência de efeitos deletérios ou de ato depreciativo. A exposição a risco a partir de comportamento social derivado de prática de consumo ínsita à própria condição social, por si, não gera dano moral.

Dentre as abusividades estudadas, as que possuem maior coerência de decisões, são os referentes a empréstimos sem contratações e descontos indevidos.

Percebe-se que nessas ocorrências o dano moral é aplicado, assim como a restituição das quantias indevidamente descontadas.

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA DE SEGURO NÃO CONTRATADO. DÉBITO AUTOMÁTICO. AGIR INDEVIDO E MALICIOSO DA DEMANDADA. ABALO MORAL INDENIZÁVEL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. JUROS MORATÓRIOS. DATA DO EVENTO DANOSO. 1. É incontroverso que a ré, seguradora, promoveu a cobrança de seguro não contratado pelo autor e efetuou o débito em sua conta bancária por meio de débito automático não autorizado, o que configura a má-fé da empresa e enseja a restituição em dobro do valor cobrado, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 2. Caracterizada a má-fé, presume-se o abalo moral, que, no caso em tela, decorreu da lesão ao direito fundamental do consumidor de não ser exposto a situação vexatória e constrangedora, não podendo ser confundido com mero dissabor do**

**cotidiano.** 3. Na fixação da indenização pelo dano moral cabe ao juiz nortear-se pelo princípio da razoabilidade, estabelecendo-a em valor nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva, devendo levar em conta as circunstâncias do caso concreto, a gravidade do dano, a intensidade do sofrimento, a culpabilidade do agente e o grau de reprovabilidade de sua conduta. 4. Em se tratando de responsabilidade civil extracontratual os juros moratórios devem fluir a partir da data do evento danoso, incidindo sobre o valor da condenação, nos termos da Súmula 54 do STJ. 5. Recurso provido em parte para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 8.000,00, e, em consequência, alterar o valor da condenação para R\$ 16.000,00, e para fixar os juros moratórios a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC. Recurso da ré desprovido" (TJSP, Apelação nº 1003484-24.2019.8.26.0664, Relator Des. Fortes Barbosa, 20ª Câmara de Direito Privado, data de julgamento: 16/06/2021, publicado em 18/06/2021, grifos nossos).

Tata de um caso de ação de indenização por danos morais decorrentes da cobrança de seguro não contratado por débito automático não autorizado pela seguradora demandada.

Os votos garantiram o entendimento que a conduta se caracterizou por agir de forma indevida e maliciosa, o que gerou um abalo moral indenizável ao autor.

Além disso, a decisão destacou que na fixação do valor da indenização por danos morais, o juiz deve nortear-se pelo princípio da razoabilidade, levando em consideração as circunstâncias do caso, a gravidade do dano, a intensidade do sofrimento, a culpabilidade do agente e o grau de reprovabilidade de sua conduta.

Demonstra-se um exemplo concreto da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da jurisprudência consolidada em relação à matéria.

Observa-se mais um exemplo, tratado sobre a inexigibilidade de débito c/c condenação em danos materiais e morais decorrentes de um contrato de empréstimo consignado não reconhecido pelo autor, caracterizando fraude:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. CONDENACÇÃO EM DANOS MATERIAIS E MORAIS CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO PELO AUTOR FRAUDE SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APELAÇÃO DO RÉU - Pedido de afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais Não acolhimento - Contratação de empréstimo consignado não reconhecida pelo autor. **Cabe ao banco a prova da regularidade da transacção** Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC Aplicação das Súmulas 297 e 479 do C. STJ. Caso em que a perícia grafotécnica concluiu pela **falsidade da assinatura** do contrato Sentença mantida nessa parte. - Pedido de redução da indenização por danos morais, fixada em R\$ 6.000,00 – Não acolhimento. O valor fixado pelo Juízo a quo é adequado à situação narrada nos autos Sentença mantida nessa parte. – Juros moratórios incidentes sobre a indenização por danos morais. O Juízo a quo determinou a incidência a partir da citação Impossibilidade Alteração de ofício Caso de responsabilidade extracontratual Aplicação da Súmula 54 do STJ Juros que devem incidir desde o evento danoso. - Sentença que determinou a restituição em dobro dos valores

descontados do benefício previdenciário do autor, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC Impossibilidade Ausência de má-fé do banco Precedente desta Câmara Restituição que deve ocorrer de forma simples - Sentença reformada nessa parte. - Honorários Sentença que fixou a verba honorária em 20% sobre o valor da condenação Pedido de redução para 10% sobre o valor da condenação Não acolhimento Sentença mantida nessa parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1008054-22.2020.8.26.0297; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:14/10/2022; Data de Registro: 14/10/2022, grifos nossos).

Houve recurso da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, de parcial procedência em primeira instância, além da fixação do valor e dos juros moratórios incidentes sobre essa indenização.

O colegiado entendeu que cabe ao banco a prova da regularidade da transação, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, e que a perícia grafotécnica concluiu pela falsidade da assinatura do contrato, o que afasta a alegação de que o autor teria consentido com a operação. Sendo assim, a sentença foi mantida nesse ponto.

Quanto à indenização por danos morais, o réu pediu a redução do valor fixado em primeira instância assim como juros moratórios incidentes sobre a indenização por danos morais, pedido.

Por fim, a sentença que determinou a restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário do autor, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, foi reformada, pois não houve má-fé do banco, devendo ocorrer de forma simples. Assim, o recurso do réu foi parcialmente provido pelo Tribunal de Justiça

Nota-se que o direito fundamental à proteção jurídica do consumidor tem como objetivo promover a dignidade humana em diversas esferas, incluindo a proteção da vida, integridade física, existencial e econômica do consumidor, além da igualdade e liberdade de escolha, o tratado Código busca tutelar a dignidade do consumidor nessas diferentes áreas.

O princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo é especialmente importante para a proteção jurídica da dignidade e humanidade do consumidor e para a adequada compreensão e aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Dentre as disposições apontadas é perceptível que o poder judiciário possui mecanismos de defesa aos consumidores, e tal papel defensivo deve ser aplicado a parcela idosa.

Porém não pode somente o judiciário ser o responsável por equalizar as relações consumeristas na totalidade, uma vez que não são todos os consumidores que alcançam tal feito,

mas deve ser exigido um comportamento de prevenção e segurança por parte dos fornecedores, com a eficácia mediante válidas punições.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ante o exposto, têm-se que o Código Consumerista, mesclado aos direitos fundamentais previstos por distintos mecanismos do Direito, aborda ideais principiológicos e garantias fundamentais responsáveis por defender a parcela de consumo classificada como vulnerável.

Após o estudo, passou-se a entender os aspectos da vulnerabilidade e da hipervulnerabilidade, assim como as dificuldades sociais sofridas por esse grupo, em especial após o processo de mecanização e evolução do sistema contratual.

É provável que a tendência de mecanização dos contratos bancários no meio digital continue a crescer nos próximos anos. Essa realidade tem sido uma tendência crescente na indústria financeira nos últimos anos, que foi intensificada no meio digital.

Ao analisar a pessoa idosa em sua vivência no mercado de consumo, nota-se que as abusividades bancárias representam um problema sério, especialmente em um contexto de crise econômica e instabilidade financeira.

Evidentemente as modalidades de empréstimos garantem aos usuários poder aquisitivo importante para as diretrizes econômicas, no entanto por vezes, resultam no endividamento.

Diante das abusividades, o CDC prevê diversas medidas de proteção ao consumidor. O código estabelece que é vedado aos fornecedores de produtos ou serviços a prática de condutas abusivas, como a exigência de vantagem manifestamente excessiva, a utilização de cláusulas abusivas nos contratos e a limitação da liberdade de escolha.

Além disso, discorre sobre diversas formas de responsabilização das instituições financeiras, como a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, a redução dos juros abusivos e a indenização por danos morais e materiais decorrentes das práticas abusivas.

Também existe a emissão de portarias pelo INSS, a publicação das legalidades taxativas pelo Banco Central, Lei da Usura (nº 1.521/1951), Lei do Sigilo Bancário (nº 105/2001), Lei do Superendividamento (nº 14.181/2021), dentre outras.

Nota-se, portanto, que é estabelecido diversas normas para proteção consumerista, mas nem sempre elas são respeitadas pelos bancos.

Isso pode levar a uma situação de endividamento crônico, em que o aposentado tem uma parte significativa de seu benefício comprometida pelo pagamento de empréstimos.

Outro ponto de bastante relevância é discorrer sobre a proliferação de plataformas online e aplicativos móveis, os bancos estão cada vez mais usando a tecnologia para automatizar e agilizar processos, incluindo a elaboração e execução de contratos, no entanto isto garante falhas e riscos evidentes.

A adaptação aos meios digitais pode ser especialmente desafiadora para os idosos, principalmente no que diz respeito aos contratos bancários devido à falta de familiaridade com a tecnologia digital.

De modo sucinto compreendeu-se que para que seja combatido este superendividamento é necessário a adoção de medidas.

Em primeiro lugar, é importante que haja uma reforma da previdência que garanta benefícios mais justos e suficientes para cobrir as necessidades básicas desses indivíduos, assim como, necessita-se promover a educação financeira para que a faixa etária idosa possa aprender a gerir suas finanças e evitar o endividamento excessivo.

Para formalizar tais pontos, é de extrema necessidade a criação de políticas públicas que facilitem o acesso ao crédito de modo responsável, exigindo uma maior fiscalização e regulamentação do mercado de crédito.

É válido destacar que o superendividamento de aposentados é um problema complexo e multifacetado, que requer a adoção de medidas integradas e coordenadas por parte do Estado, instituições financeiras e sociedade civil. Somente dessa forma será possível garantir uma vida idosa digna e livre de endividamento excessivo.

## **REFERÊNCIAS**

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A Boa-fé na relação de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**. n. 14, abr./jun. 1995. Disponível em:

<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/411>. Acesso em: 10 de fev.2023.

ALMEIDA, F. B. D. **Direito do consumidor esquematizado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

BARRETO, Talita Moura. **Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas à luz do Direito do Consumidor**. Orientadora: Ms. Ângela Teresa Gondim Carneiro Chaves (Bacharelado em Direito) – Faculdade Sete de Setembro, Fortaleza. 2011.

BRAGA, Pérola Melissa V. **Direitos do Idoso**. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

BRASIL. **Relatório de Economia Bancária 2020**. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb\\_2020.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020.pdf). Acesso em: 17 fev. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018**. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em 08 de fev. de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 07 mar. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.820/03, de 17 de dezembro de 2003**. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.820compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820compilado.htm). Acesso em 08 de fev. de 2023.

CARVALHO, Santos. **Contratos no Direito Civil Brasileiro**. Ed. Forense, 1957.

COELHO, Mariana Carvalho Victor; AYALA, Patryck de Araújo. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e sua tendência ao superendividamento no contexto de uma sociedade do hiperconsumo. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 121, n. 26064. jan./fev. 2019.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Inadimplência entre idosos cresceu mais de 10% em 2020, diz CNC**. Disponível em: <https://cnc.org.br/editorias/economia/noticias/economia-inadimplencia-entre-idosos-cresceu-mais-de-10-em-2020-diz-cnc>. Acesso em: 19 de mar. De 2023.

FROTA, Mário. A pessoa idosa e a sociedade de mercado. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo**, Coimbra, n. 38, p. 51-52, jun. 2004.

Idoso No Mercado De Consumo. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas**, Pelotas, v. 03, p. 94-111, jan./jun. 2017.

INDALENCIO, Maristela Nascimento. **Estatuto do idoso e Direitos Fundamentais: fundamentos da proteção da pessoa idosa no ordenamento jurídico brasileiro**. 126 f. Dissertação (Mestrado em Fundamentos do Direito Positivo) - Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2007. Disponível em: <https://siaiap39.univali.br/repositorio/handle/repositorio/2049>. Acesso em: 04 jan. 2023.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARTINEZ, Wladimir Novaes. **Comentários ao Estatuto do Idoso**. São Paulo: LTR 2004.

MARTINS, Guilherme Magalhães; NAKAGAWA, Jorge Massami. **Direito do consumidor: comentários aos artigos 1º a 54 da lei 8.078/90**. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA, Pedro Ivo Ribeiro de; ROCHA, Marcos Augusto Perez da; PIMENTEL, Gabriela da Silva. Abuso financeiro contra idosos: caracterização, prevenção e enfrentamento. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 128, 2021.

PROCON, Fundação. **Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2022**. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/03/Fundacao-Procon-SP-CRF-2022.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2023.

SCHMITT, Cristiano Heineck. A “Hipervulnerabilidade” como Desafio do Consumidor. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)**. Dossiê Consumo e Vulnerabilidade: a proteção jurídica dos consumidores no século XXI. Vol. 03, N. 1, Jan-jun. 2017.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

TEMÓTEO, Antônio. Bancos e financeiras cobram juros de até 1.000% ao ano no crédito pessoal. **UOL Economia**, 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/08/30/juros-bancos-financeiras-taxas.htm>. Acesso em: 15 jan. 2023.