

ABUSOS BANCÁRIOS EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E INCIDÊNCIA DO CDC NAS RELAÇÕES DE HIPERVULNERABILIDADE¹

Irlan Caio Saldanha Batista de Alencar²

Julia Chris Brandão Ramos³

Ihgor Jean Rego⁴

RESUMO: O presente artigo objetivou analisar os aspectos legais e práticos dos abusos bancários nos empréstimos consignados, assim como a incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nas relações de hipervulnerabilidade. Os empréstimos consignados, com descontos diretamente na folha de pagamento, têm se tornado uma prática comum no mercado financeiro brasileiro. No entanto, essas operações frequentemente envolvem abusos, como cobranças indevidas, imposição de condições desvantajosas e falta de transparência, o que prejudica especialmente os consumidores em situação de hipervulnerabilidade, como aposentados, pensionistas e trabalhadores de baixa renda. A hipervulnerabilidade é um conceito-chave, pois reflete a condição dos consumidores que, devido à sua situação econômica e social, encontram-se em desvantagem nas transações financeiras, sendo alvos mais suscetíveis a práticas lesivas por parte das instituições financeiras. Desse modo, a metodologia adotada foi de abordagem qualitativa e bibliográfica, com revisão de literatura sobre os direitos dos consumidores, as normas do CDC, a legislação relacionada ao crédito consignado e estudos sobre vulnerabilidade econômica. A pesquisa envolveu também a análise de jurisprudência, legislação vigente e pareceres de especialistas no campo do direito do consumidor. Os resultados indicaram que, embora o CDC estabeleça proteções importantes para os consumidores, como a transparência nas informações e a proibição de cláusulas abusivas, os abusos bancários continuam ocorrendo, especialmente em relação aos consumidores mais vulneráveis.

8060

Palavras-chave: Abusos bancários. Empréstimos consignados. Consumidor. Hipervulnerabilidade

ABSTRACT: This article aimed to analyze the legal and practical aspects of banking abuses in payroll-deducted loans, as well as the application of the Consumer Protection Code (CDC) in relationships of hypervulnerability. Payroll-deducted loans, with direct deductions from the payroll, have become a common practice in the Brazilian financial market. However, these operations often involve abuses, such as improper charges, the imposition of disadvantageous conditions, and lack of transparency, which particularly harm consumers in situations of hypervulnerability, such as retirees, pensioners, and low-income workers. Hypervulnerability is a key concept, as it reflects the condition of consumers who, due to their economic and social situation, are at a disadvantage in financial transactions, making them more susceptible to harmful practices by financial institutions. Therefore, the methodology adopted was qualitative and bibliographic, with a literature review on consumer rights, CDC regulations, legislation related to payroll-deducted credit, and studies on economic vulnerability. The research also involved the analysis of case law, current legislation, and expert opinions in the field of consumer law. The results indicated that, although the CDC establishes important

¹ Artigo apresentado para obtenção do título de bacharel em Direito pela Universidade São Lucas Afya..

² Discente no curso em Direito pela Universidade São Lucas Afya..

³ Discente no curso de Direito na Universidade São Lucas/Afya.

⁴ Professor orientador no curso de Direito na Universidade São Lucas/Afya.

protections for consumers, such as transparency in information and the prohibition of abusive clauses, banking abuses continue to occur, particularly in relation to more vulnerable consumers.

Keywords: Keywords: Banking abuses. Payroll-deducted loans. Consumer. Hypervulnerability.

I INTRODUÇÃO

Os empréstimos consignados, modalidade de crédito que descontam automaticamente o valor das parcelas diretamente na folha de pagamento do consumidor, têm ganhado destaque no cenário financeiro brasileiro, especialmente entre aposentados, pensionistas e servidores públicos.

Esta prática, inicialmente desenvolvida para proporcionar maior segurança tanto para o consumidor quanto para as instituições financeiras, vem sendo alvo de inúmeras críticas devido ao aumento de casos de abusos bancários. Esses abusos incluem práticas como a oferta de crédito sem consentimento prévio, taxas de juros elevadas e a ausência de informações claras sobre os termos dos contratos, expondo consumidores a situações de hipervulnerabilidade.

A partir disso, definiu-se a seguinte questão problema: Como o Código de Defesa do Consumidor pode ser aplicado de forma eficaz para proteger consumidores hipervulneráveis em situações de abusos bancários nos empréstimos consignados? 8061

A fim de responder a problemática o objetivo dessa pesquisa foi analisar os aspectos legais e práticos dos abusos bancários nos empréstimos consignados e a incidência do CDC nas relações de hipervulnerabilidade e os objetivos específicos: apresentar a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, demonstrar como é aplicabilidade do código de defesa do consumidor (CDC) em contratos de empréstimo consignado.

Dessa forma, a escolha do tema se justifica pela crescente incidência de práticas abusivas por parte das instituições financeiras na concessão de empréstimos consignados, especialmente direcionados a grupos hipervulneráveis, como aposentados, pensionistas e servidores públicos. Estes grupos, muitas vezes, não possuem pleno acesso a informações sobre os termos dos contratos, ficando expostos a cláusulas abusivas, juros altos e cobranças indevidas. Além disso, a vulnerabilidade social e econômica desses consumidores acentua a necessidade de uma abordagem mais protetiva e rigorosa, considerando a relação assimétrica entre consumidores e instituições financeiras.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) surge como uma importante ferramenta para a proteção desses indivíduos, buscando assegurar transparência,

ética e justiça nas relações de consumo. Dada a posição de fragilidade que muitos consumidores, especialmente idosos e pessoas de baixa renda, ocupam diante das instituições financeiras, torna-se fundamental discutir a aplicação do CDC nas operações de empréstimo consignado. A hipervulnerabilidade desses consumidores evidencia a necessidade de uma proteção jurídica mais eficaz para resguardar seus direitos e prevenir práticas abusivas.

A metodologia basear-se-á em pesquisa bibliográfica e documental, analisando doutrinas, artigos acadêmicos, legislações e jurisprudências pertinentes ao tema. A análise qualitativa permitirá compreender como o CDC tem sido interpretado pelos tribunais e de que forma ele pode ser aplicado para proteger consumidores hipervulneráveis em relações de crédito consignado. Será utilizado também o método dedutivo, partindo do conceito geral de proteção ao consumidor para abordar as especificidades dos abusos no contexto do crédito consignado.

Dessa forma, este trabalho pretende contribuir para o entendimento das relações entre consumidores hipervulneráveis e instituições financeiras, propondo soluções que possam fortalecer a proteção desses indivíduos no âmbito dos empréstimos consignados.

2 CONTEXTO HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Diversas experiências influenciaram a Organização das Nações Unidas (ONU), que, 8062 em sua 106^a Sessão Plenária, em 1985, aprovou a Resolução nº 39/248. Este documento estabeleceu o princípio da vulnerabilidade do consumidor, reconhecendo-o como a parte mais fraca na relação de consumo e merecedor de proteção jurídica especial. A partir disso, foram criadas diretrizes internacionais para auxiliar países, especialmente os em desenvolvimento, na criação ou aprimoramento de legislações voltadas à defesa do consumidor e incentivar a cooperação internacional nesse campo.

No Brasil, o consumo intensificou-se com o início da industrialização, por volta da década de 1930. Nessa época, o Estado já adotava uma postura intervencionista na economia (Sayeg, 2004). Antes mesmo da Constituição de 1988, a proteção ao consumidor alcançou um marco importante com a promulgação da Lei nº 7.347/85, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, destinada à defesa de interesses difusos. Ainda em 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

Com uma tradição intervencionista voltada à garantia dos direitos sociais, o Brasil continuou a regular a matéria na Constituição Federal de 1988, especialmente no artigo 170, que trata da ordem econômica e de suas diretrizes fundamentais.

2.1 DIREITO DO CONSUMIDOR: CONCEITOS

O direito do consumidor é um campo jurídico dedicado à proteção dos consumidores nas relações de consumo, visando assegurar equilíbrio e justiça entre consumidores e fornecedores conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado pela Lei nº 8.078/1990. Esse código estabelece os direitos dos consumidores e as obrigações dos fornecedores, promovendo a transparência e a boa-fé nas relações de consumo (PINTO, 2020).

A Constituição Federal de 1988 já aponta, no artigo 5º, inciso XXXII, a importância da proteção do consumidor como um direito fundamental, impondo ao Estado o dever de defendê-lo (Silva, 2019).

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é responsável pela aplicação e fiscalização das normas de proteção e inclui órgãos federais, estaduais e municipais como o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), que atua na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores e aplica sanções administrativas em casos de infrações às normas de defesa do consumidor (Almeida, 2021).

O PROCON é reconhecido pela capacidade de intermediar reclamações e resolver disputas de forma extrajudicial, sendo fundamental na promoção de práticas comerciais justas e na prevenção de abusos por parte dos fornecedores (Santos, 2020)

8063

Outro órgão essencial é o Ministério Público, que, de acordo com a Constituição Federal de 1988, artigo 129, inciso III, tem competência para promover ações civis públicas e instaurar inquéritos civis em prol dos interesses coletivos e difusos dos consumidores, especialmente em situações em que práticas abusivas afetam grandes grupos (Pereira, 2022). A atuação do Ministério Público na defesa dos consumidores é uma resposta à necessidade de combate a abusos e à prática de atos que violam os direitos coletivos, oferecendo uma proteção ampla contra infrações graves nas relações de consumo (Rocha, 2021).

A Defensoria Pública também se destaca no amparo jurídico aos consumidores hipossuficientes, oferecendo orientação e assistência jurídica gratuita. Conforme a Lei Complementar nº 80/1994, artigo 4º, a Defensoria promove ações em defesa de consumidores em situações de vulnerabilidade, como idosos, que sofrem com práticas abusivas, como nos casos de empréstimos consignados (Martins, 2020). Sua atuação é importante para garantir o acesso à justiça e a proteção de consumidores em situações de desvantagem econômica e social, garantindo a efetividade do CDC (Ferreira, 2021).

Além disso, o Poder Judiciário é essencial para assegurar o cumprimento das normas do CDC em situações de litígios e práticas abusivas, promovendo a reparação de danos e a punição de práticas lesivas, conforme estabelecido no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988. A jurisprudência brasileira vem consolidando a aplicação rigorosa do CDC, garantindo o direito de reparação aos consumidores e desencorajando práticas comerciais abusivas (Oliveira, 2022). O Judiciário é, assim, um pilar importante para a proteção do consumidor e para a responsabilização de fornecedores que desrespeitam as normas de defesa do consumidor (Costa, 2019).

2.2 Do crédito consignado e sua evolução no contexto econômico brasileiro

Como consequência direta da evolução histórica da economia brasileira durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, as instituições financeiras precisaram buscar novos modelos de negócios e reinventar os já existentes. Com a retomada do crescimento econômico do país, essas instituições perderam as receitas geradas pela especulação financeira relacionada à hiperinflação, e, assim, encontraram no crédito consignado uma alternativa promissora para obter bons lucros (Moura; Oliveira; Oliveira Silva, 2018).

Nesse sentido, conforme aponta o estudioso Fulgêncio (2007), o crédito consignado 8064 pode ser entendido como uma modalidade de empréstimo pessoal destinada a servidores públicos, aposentados, pensionistas do INSS e empregados de empresas privadas, mediante convênio entre a fonte pagadora e a instituição financeira.

Assim, de acordo com Pulcine (2008), a concessão de crédito é definida como o ato de ceder temporariamente uma parte do patrimônio a terceiros, com a expectativa de que o valor emprestado seja restituído integralmente após o período acordado entre as partes.

Além disso, é importante compreender que a Lei nº 10.820/03 possibilitou a expansão do crédito consignado, já oferecido aos servidores públicos pela Lei nº 8.112/90, estendendo-o agora aos empregados regidos pela CLT e aos beneficiários do INSS. O desconto diretamente na folha de pagamento do consumidor reduz significativamente os riscos de inadimplência e, consequentemente, os juros (Nogueira, 2022).

Vejamos o que o Relatório de Economia Bancária e Crédito de 2005, emitido pelo Banco Central, nos ensina:

A regulamentação de empréstimo consignado de dezembro de 2003 propiciou, assim, a oferta do empréstimo consignado aos trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) de um produto bancário já disponível aos servidores públicos (art. 45 da Lei.112, de 22 de dezembro de 1990). Essa lei também permitiu acesso a esse tipo

de crédito aos aposentados e pensionistas do INSS, após elaboração de normas desse órgão.

Compreende-se que a disponibilização de crédito para os trabalhadores, apresentada pelo Estado de maneira metodológica como um **novo direito**, decorre da necessidade do capital em seu processo de acumulação, que busca acelerar a transformação entre dinheiro e capital. Assim, essa questão gera uma alienação estimulada pela expansão do crédito (Gonçalves, 2013).

3 A HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

Em contratos de crédito, os idosos se encontram frequentemente em situações de extrema vulnerabilidade, tanto pela dependência financeira de benefícios previdenciários quanto pela falta de familiaridade com operações bancárias e nuances contratuais. O conceito de hiper vulnerabilidade aplica-se aos consumidores que, devido a uma condição particular, estão em uma posição de desvantagem maior em relação aos demais consumidores (Marques, 2017).

No contexto dos idosos, Alvarez (2017) define essa hiper vulnerabilidade como um estado de fragilidade ampliada que ultrapassa a vulnerabilidade comum a qualquer consumidor. Isso ocorre devido à idade avançada, possíveis limitações cognitivas e, especialmente, à dependência da renda fixa. 8065

Muitos idosos procuram crédito para cobrir despesas essenciais, e acabam sujeitos a propostas de crédito que, embora apresentem vantagens aparentes, podem resultar em sobrecarga financeira. A análise da hiper vulnerabilidade dos consumidores em empréstimos consignados torna-se ainda mais relevante pelo caráter compulsório desses contratos (Alvarez, 2017).

Mamede (2021) aborda que a natureza desse crédito compromete diretamente a aposentadoria ou pensão do consumidor como garantia de pagamento, criando uma amarração financeira que pode impactar significativamente o orçamento familiar do idoso.

Além disso, a falta de compreensão sobre as cláusulas contratuais e o desconhecimento das taxas de juros praticadas são fatores que são específicos para a propensão ao individualismo. A hiper vulnerabilidade, como explicam Neves e Lima (2020), transforma o consumidor idoso em um alvo fácil para práticas abusivas, já que a maioria dos aposentados não possui acesso a informações suficientes para compreender plenamente os riscos associados ao crédito consignado.

Dessa maneira, o princípio da proteção integral ao idoso, estabelecido pelo artigo 10 da Lei nº 10.741/2003, assegura o cuidado com a saúde física e mental dessa população, além de promover seu desenvolvimento moral, intelectual, espiritual e social. Esse princípio visa garantir que os idosos usufruam plenamente dos direitos compatíveis com sua condição, priorizando sempre a concretização do direito à dignidade e sua preservação integral, vejamos:

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. (Brasil, 2003).

O artigo 2º reafirma e incorpora os principais princípios fundamentais direcionados aos idosos, já assegurados pela Constituição de 1988. Em seu artigo 196, a Constituição estabelece que a saúde é um direito de todos e uma obrigação do Estado, sendo garantida por meio de políticas sociais e econômicas voltadas à redução de riscos de doenças e outros agravos, além de assegurar o acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde (Brasil, CRFB, 1988). Dessa forma, a legislação específica para idosos se alinha e fortalece o compromisso constitucional de cuidado e proteção integral dessa população.

Grinnover et al. (2019) destacam a relevância da clareza e da transparência nesses 8066 contratos, frisando que é obrigação da instituição financeira fornecer informações precisas e evitar o uso de termos técnicos complexos.

A legislação brasileira autoriza essa condição de hiper vulnerabilidade e prevê proteção específica aos idosos por meio do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), instrumentos legais que visam garantir um ambiente de contratação segura e transparente.

A legislação consumerista, conforme pontuado por Schreiber (2020), impõe deveres de boa-fé e de esclarecer na comunicação das cláusulas contratuais, especialmente naqueles contratos que afetam diretamente a renda essencial do consumidor.

A hiper vulnerabilidade dos idosos, segundo Freitas (2020), não se limita ao aspecto financeiro, mas envolve questões de dignidade e cidadania, considerando que a garantia de uma vida digna deve incluir o direito à segurança econômica e à proteção contra práticas exploratórias.

A prática de marketing concomitante com idosos representa outro ponto de preocupação, uma vez que muitos bancos e finanças promovem empréstimos de maneira invasiva, por telefone ou por visita domiciliar. Esses métodos de abordagem são frequentemente

vistos como oportunistas e podem confundir os consumidores, levando-os a acreditar que estão aceitando uma oferta vantajosa, sem perceberem as implicações financeiras de longo prazo (Santos, 2019).

Estudos como o de Tepedino (2018) mostram que a publicidade voltada ao público idoso utiliza apelos emocionais que desconsideram a capacidade crítica do consumidor para avaliar a previsão do contrato. Para Neves e Lima (2020), essa prática abusiva reforça a necessidade de políticas de conscientização e de orientação rigorosa das abordagens comerciais direcionadas às políticas econômicas.

A resolução n.º 4.294/2013 do Banco Central é um exemplo de tentativa institucional de instituições financeiras no setor de crédito consignado, impondo limites e exigindo maior transparência das instituições financeiras. No entanto, conforme aponta IDEC (2020), a fiscalização ainda é insuficiente, e o descumprimento das normas por parte de alguns bancos e finanças mostra-se um desafio contínuo para a proteção efetiva do consumidor. A resolução exige que as ofertas sejam claras e que as taxas de juros sejam expressas de maneira compreensível, além de estabelecer restrições para evitar uma oferta excessiva de crédito a idosos. Ainda assim, faltam medidas punitivas efetivas contra o descumprimento dessas normas que enfraquecem a proteção.

8067

3.1 A Figura da vulnerabilidade na relação jurídica de consumo

De acordo com a definição apresentada no dicionário, o termo consumo refere-se a diversos significados, incluindo: 1) o ato ou resultado de consumir ou ser consumido; 2) aquilo que é gasto ou utilizado, como no caso de consumo de energia, podendo ser associado a despesas, gastos ou dispêndios; 3) o interesse em adquirir produtos, exemplificado por itens de grande demanda ou circulação no mercado; e 4) a utilização ou aquisição de bens e serviços para atender necessidades ou interesses, sejam eles individuais ou coletivos, como em uma sociedade de consumo (CONSUMO, 2023).

No contexto deste estudo, o significado mais relevante de "consumo" está relacionado à utilização e aquisição de bens e serviços destinados a atender necessidades ou interesses, sejam individuais ou coletivos. A compreensão das relações de consumo como um aspecto central das interações sociais na contemporaneidade e a percepção da necessidade de proteção aos consumidores começaram a ganhar destaque no Ocidente global na segunda metade do século XX. Após a Segunda Guerra Mundial, as sociedades ocidentais passaram por uma

reconfiguração econômica dentro do sistema capitalista, caracterizada pela produção em massa, ampla circulação e elevado consumo de bens e serviços.

Nesse cenário, um marco histórico frequentemente citado sobre a conscientização da proteção aos consumidores foi o discurso do presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy, em 15 de março de 1962. Intitulado *Special Message to Congress on Protecting Consumer Interest*, o discurso, apresentado ao Congresso norte-americano, trouxe a célebre declaração: Consumidores, por definição, somos todos nós (Kennedy, 1962, tradução nossa).

Kennedy destacou direitos fundamentais dos consumidores, como segurança, informação, liberdade de escolha e participação na formulação de políticas públicas de proteção. Ele também enfatizou a necessidade de implementar medidas legislativas e regulatórias para proteger os consumidores, reconhecidos como sujeitos vulneráveis.

No plano internacional, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou, em 16 de abril de 1985, a Resolução 39/248, posteriormente revisada e ampliada pela Resolução 70/186, de 22 de dezembro de 2015. Esse documento, conhecido como *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, consolidou a proteção ao consumidor como um direito humano, estabelecendo diretrizes para sua defesa, a serem incorporadas nas legislações nacionais dos Estados-membros (ONU, 2016; Benjamin; Marques; Bessa, 2020).

8068

3.2 Elementos que evidenciam a hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso

Como já demonstrado a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é um tema relevante e multifacetado, que tem sido amplamente abordado em estudos e pesquisas, ultrapassando a simples situação de vulnerabilidade do consumidor.

Segundo Ragazzi (2010), o princípio da vulnerabilidade do consumidor é o alicerce principal do microssistema, pois suas normas foram elaboradas para equilibrar as relações de consumo entre fornecedores e consumidores.

A vulnerabilidade do consumidor, por sua vez, é um princípio essencial do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que reconhece a desvantagem do consumidor em relação ao fornecedor nas relações de consumo. Trata-se de uma presunção absoluta a favor de todos os consumidores, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural.

Neste contexto, surge o conceito de consumidor hipervulnerável, com o objetivo de equilibrar as relações de consumo. Esse conceito se fundamenta no princípio da equivalência negocial, que busca assegurar igualdade de condições no momento das contratações (Tartuce; Neves, 2021).

Dentro desse grupo, encontramos o consumidor idoso, que, como afirmam Tartuce e Neves (2021), em função da tentativa de concretizar a igualdade, fundamentada na isonomia constitucional, no máximo, pode-se admitir privilégios aos consumidores que necessitam de proteção especial, como é o caso dos idosos.

De acordo com Adriana Barreto (2017), a vulnerabilidade do consumidor é uma presunção que se intensifica quando se trata de idosos. A idade avançada pode explicar a maior exposição dessa classe de consumidores, pois ela frequentemente está associada à perda de determinadas habilidades físicas ou cognitivas, tornando os idosos mais propensos a práticas abusivas e fraudes.

O consumidor idoso é, por natureza, considerado vulnerável nas relações de consumo. Contudo, devido à sua condição de idade avançada, é necessário classificá-lo em uma categoria distinta, a de consumidores hipervulneráveis. Esse conceito é contemplado no Código de Defesa do Consumidor (CDC), especificamente no artigo 39º, IV:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. (Brasil, 1990).

A partir desse entendimento, compreende-se que a hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser entendida como uma condição social, fática e objetiva que intensifica a vulnerabilidade do consumidor, devido a características pessoais que são visíveis ou conhecidas pelo fornecedor. 8069

Esse agravamento da vulnerabilidade pode ser resultado de diversos fatores, como o declínio cognitivo e físico, o isolamento social e a falta de informações adequadas sobre produtos e serviços.

Segundo um artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é uma situação especial que o torna mais propenso a práticas abusivas no mercado de consumo (Verbicaro; Arruda, 2017).

Essa condição é frequentemente causada pelas debilidades típicas da idade avançada, como a perda ou diminuição de certas capacidades físicas e cognitivas. Vejamos os que os tribunais têm decidido:

SEGURO E SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PLEITO INDENIZATÓRIO. Sentença de parcial procedência dos pedidos, para declarar a inexistência da relação jurídica e condenar a ré na restituição dos valores indicados na inicial. Recurso de apelação do autor. Danos morais configurados. Configura danos morais a prática abusiva do

fornecedor de prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor idoso, tendo em vista sua idade, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor), por violação à cláusula geral de tutela da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal), bem como à boa-fé objetiva e de seus deveres anexos de proteção, cuidado e vigilância. **Hipervulnerabilidade** do idoso nas relações de consumo. Violação à proteção integral da pessoa idosa, bem como ao direito ao respeito e à dignidade, consistentes, respectivamente, na inviolabilidade de sua integridade psicofísica, com preservação de sua autonomia, colocando-o a salvo de qualquer tratamento constrangedor. Inteligência do art. 1º e do art. 10, ambos da lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso). Indenização fixada em R\$5.000,00. Verbas sucumbenciais. Readequação. RECURSO PROVIDO.

(BRASIL.TJ-SP - AC: 10001691320198260128 SP 1000169-13.2019.8.26.0128, Relator: Alfredo Attié, Data de Julgamento: 08/04/2020, 27ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/04/2020).

Compreende-se que o tribunal salientou que essa conduta viola a cláusula geral de proteção à pessoa humana, conforme previsto no art. 1º, III, da Constituição Federal, e o princípio da boa-fé objetiva, que impõe deveres de proteção, cuidado e vigilância por parte do fornecedor.

O reconhecimento da hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo reforça o entendimento de que o idoso deve estar resguardado contra práticas que comprometem sua dignidade e autonomia, conforme garantido pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03), em seus artigos 1º⁵ e 10⁶.

É importante ressaltar que um dos principais aspectos relacionados à vulnerabilidade do idoso é o aspecto psíquico. A indústria cultural se desenvolveu de forma a criar um sistema prejudicial que estimula o consumo excessivo, utilizando artifícios psicológicos para gerar apelos mais fortes por seus produtos e criar necessidades artificiais de consumo

8070

. Dessa forma, a vulnerabilidade psíquica do idoso aumenta sua suscetibilidade aos apelos da indústria, tornando-o mais vulnerável a comprar produtos, adquirir serviços e aderir a cláusulas que oferecem falsos benefícios (Verbicaro; Arruda, 2017).

3.3 Aspectos jurídicos da relação de consumo e a responsabilidade civil

Para compreender os aspectos jurídicos que envolvem a relação de consumo, é essencial, inicialmente, entender o conceito de relação jurídica. Segundo Cavalieri Filho (2011), uma relação jurídica pode ser definida como toda relação social disciplinada pelo Direito. Esse

⁵ Art. 1º É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022) (Brasil, 2003).

⁶ Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022) (Brasil, 2003).

conceito proporciona uma base ampla para explorar as relações jurídicas no contexto do consumo.

Assim, a relação jurídica de consumo pode ser entendida como uma interação regulada pelo Direito que gera efeitos jurídicos específicos. Para uma análise completa dessas relações, é necessário entender os elementos que as compõem. Nesse sentido, Fabricio Bolzan de Almeida (2022) afirma que uma relação de consumo requer a presença de elementos subjetivos e objetivos.

Os elementos subjetivos dizem respeito aos sujeitos da relação de consumo, representados pelas figuras do consumidor e do fornecedor. Já os elementos objetivos referem-se aos bens e serviços, que são os itens de interesse do fornecedor para alienação e do consumidor para aquisição. Dessa forma, os elementos objetivos da relação de consumo incluem produtos e serviços (Almeida, 2022).

Para que uma relação de consumo seja caracterizada, é necessário que estejam presentes três elementos fundamentais: o fornecedor, o produto ou serviço e o consumidor. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é o dispositivo legal que regula todos os aspectos jurídicos dessas relações. Estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o CDC continua sendo aplicado até os dias de hoje.

8071

O legislador, ao criar o Código de Defesa do Consumidor, buscou definir de forma clara o conceito de consumidor, garantindo assim uma base sólida para a proteção dos direitos envolvidos nessas relações.

A compreensão do conceito de consumidor é fundamental para a análise dos outros aspectos da relação jurídica de consumo, que será explorada neste capítulo. Da mesma forma, é essencial também estabelecer o conceito de fornecedor. Inicialmente, esse conceito pode ser encontrado diretamente no Código de Defesa do Consumidor, que define:

Art. 3º “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (Brasil, 1990).

A partir disso, o fornecedor possui a responsabilidade civil no contexto das relações de consumo, especialmente na área de crédito, surge quando há desrespeito aos deveres objetivos de cuidado e à boa-fé objetiva, ou quando há imposição sobre o contratante hipossuficiente, resultando em danos patrimoniais ou extrapatrimoniais.

Essa responsabilidade, que se configura independentemente de culpa, exige a ocorrência de um evento danoso, um dano e o nexo causal, conforme descrito no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

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 (Brasil, 1990).

Esse tipo de responsabilidade, seja contratual ou extracontratual, foi unificada pela Lei nº 8.078/1990, que também abrange o conceito de consumidor *bystander*⁷, ou seja, aquele que, mesmo não sendo parte do contrato, é afetado pelo consumo, conforme estabelecido no art. 17 do CDC.

No entanto, a mera previsão de responsabilidade civil para práticas abusivas de fornecimento de crédito como a oferta predatória e a imposição de contratos indesejados não basta se ela não cumpre suas funções preventivas, permitindo que abusos persistam, muitas vezes sendo mais lucrativos para as instituições do que o cumprimento da lei. Enquanto a violação da proteção ao ser humano for economicamente vantajosa, instituições financeiras poderão priorizá-la em detrimento da dignidade dos consumidores. Assim, a responsabilidade civil nas relações de consumo deve transcender a reparação individual, englobando a reparação dos danos, a punição dos atos ilícitos e a prevenção de riscos, de forma a proteger a sociedade contra a repetição dessas práticas.

8072

A função reparatória é fundamental para assegurar que o consumidor receba compensação pelos prejuízos sofridos; a função punitiva visa a responsabilização do fornecedor, desestimulando práticas abusivas; e a função preventiva procura evitar a reincidência desses atos, beneficiando a sociedade de maneira mais ampla. Portanto, a responsabilidade civil não deve apenas buscar compensar o consumidor, mas também funcionar como um mecanismo dissuasório para que os fornecedores de crédito evitem repetir práticas prejudiciais.

4 APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC) EM CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

A aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em contratos de empréstimo consignado visa garantir a proteção e a transparência nas relações entre

⁷ Consumidor por equiparação, também chamado *bystander*, é aquele que, na hipótese de acidente de consumo, não participa diretamente da relação, mas sofre os efeitos do evento danoso, tudo na forma do artigo 17 do CDC (Brasil, 2024).

consumidores e instituições financeiras, especialmente em situações em que a vulnerabilidade do consumidor é acentuada. O CDC, conforme previsto pela Lei n.º 8.078/1990, tem como um dos seus principais objetivos garantir que o consumidor seja tratado de forma justa e que os contratos sejam claros, acessíveis e isentos de abusos. Essa legislação se aplica diretamente aos contratos de empréstimo consignado, onde os consumidores frequentemente idosos e aposentados podem ser mais suscetíveis a práticas comerciais agressivas e abusivas, sendo necessário um conjunto de medidas protetivas específicas (Cavalcanti, 2021; Schreiber, 2020).

O CDC se baseia em princípios fundamentais que orientam a relação entre consumidores e fornecedores, como a boa-fé objetiva e o equilíbrio contratual. Esses princípios visam garantir que as relações de consumo não sejam desiguais e que o consumidor, parte geralmente menos informada, tenha condições de tomar decisões conscientes sobre a contratação (Cavalcanti, 2021).

De acordo com Grinnover et al. (2019), o princípio da boa-fé é essencial para evitar abusos por parte das instituições financeiras, que possuem poder de influência e conhecimento técnico superior ao consumidor. Ao estabelecer a boa-fé como um princípio basilar, o CDC reforça a necessidade de transparência e de esclarecer em todos os aspectos contratuais, incluindo cláusulas, taxas de juros, e condições de pagamento.

8073

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou, por meio da Súmula 788⁸, a aplicabilidade do CDC nas operações financeiras, incluindo empréstimos consignados, e reforçou que essas transações estejam sujeitas a preceitos do direito do consumidor (Freitas, 2020).

Esta decisão protege o consumidor contra práticas abusivas, exigindo que os contratos estejam de acordo com os princípios do CDC, ou que inclua a exigência de que as informações sejam apresentadas de forma acessível, de fácil compreensão e que os contratos respeitem os limites de individualização e capacidade financeira do consumidor (Freitas, 2020).

Nesse contexto, Campilongo (2019) destacou a importância de uma regra específica para garantir que as cláusulas contratuais não sejam abusivas, garantindo que os consumidores tenham conhecimento real dos impactos financeiros ao contratar empréstimos que comprometam parte de suas rendas.

⁸ O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297/STJ), as quais devem prestar serviços de qualidade no mercado de consumo. BRASIL. REsp 2.052.228-DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 12/9/2023, DJe 15/9/2023. STJ Superior Tribunal de Justiça. Informativo de Jurisprudência, 2023.

A aplicabilidade do CDC nesses contratos também implica em uma proteção contra práticas publicitárias enganosas e abusivas. Muitos consumidores, especialmente idosos, são alvos de campanhas que promovem o crédito consignado como uma solução fácil e acessível para diversos problemas financeiros (Santos, 2019).

Santos (2019) ressalta que a publicidade voltada a esse público muitas vezes omite informações importantes sobre taxas de juros e condições de pagamento, o que configura uma violação dos direitos do consumidor. Nessa perspectiva, o CDC estabelece que a publicidade deve ser clara, precisa e não deve induzir o consumidor ao erro, garantindo assim um ambiente de contratação mais justo e equilibrado.

Outro aspecto relevante da aplicabilidade do CDC é a possibilidade de revisão judicial das cláusulas contratuais, uma medida crucial para garantir que o contrato não seja desproporcionalmente oneroso para o consumidor. Conforme indicado por Lopes (2020), o CDC permite que o consumidor solicite a revisão de cláusulas que considere abusivas, como taxas de juros excessivas ou prazos de pagamento desfavoráveis.

Esse direito é particularmente importante em contratos de empréstimo consignado, onde os consumidores muitas vezes não têm total compreensão das implicações financeiras a longo prazo, e onde a margem para renegociar é mínima devido à natureza automática das deduções. Além disso, a revisão judicial permite a adaptação das condições contratuais às necessidades e à capacidade de pagamento do consumidor, evitando a individualização excessiva (Lopes, 2020).

Vejamos, então acerca da cláusulas contratais nulas que implicam em desequilíbrio:

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. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código; III - transfiram responsabilidades a terceiros;IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade; V - (Vetado);VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor; VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem; VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor; IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;XII - obriguem o consumidor a resarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais; XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao

consumidor; XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias. XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O artigo 51 do CDC é especialmente relevante, pois considera nulas as cláusulas contratuais que impliquem em desequilíbrio significativo entre as partes ou que representem uma vantagem exagerada para uma instituição financeira em detrimento do consumidor.

De acordo com Mamede (2021), este artigo é fundamental para proteger o consumidor contra contratos com condições desfavoráveis que exploram a sua necessidade de crédito. Sendo assim, o art 51 também dispõe que contratos com cláusulas abusivas podem ser revisados e adaptados para melhor atender aos interesses do consumidor, o que é especialmente importante em contratos de longa duração, como os de empréstimos consignados.

Em complemento, o Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003) é uma legislação que reforça a proteção dos consumidores idosos, reconhecendo a hipervulnerabilidade deste grupo e exigindo cuidados adicionais em contratos financeiros. O Estatuto do Idoso atua em harmonia com o CDC, ampliando a proteção legal ao consumidor idoso e estabelecendo que as práticas comerciais devem respeitar as particularidades desse grupo.

8075

Segundo Alvarez (2017), o Estatuto exige que as instituições financeiras adotem práticas de transparência e que forneçam informações fornecidas aos consumidores idosos, prevenindo, assim, a exploração de sua falta de familiaridade com contratos complexos financeiros.

A fiscalização do cumprimento dessas diretrizes, entretanto, permanece um desafio constante.

Conforme IDEC (2020) observa, muitos bancos e finanças ainda não respeitam integralmente as disposições do CDC, explorando lacunas na regulamentação e na fiscalização para importações condições contratuais desfavoráveis são os consumidores.

Nesse sentido, a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e o fortalecimento das políticas de proteção são fundamentais para garantir que o CDC seja efetivamente aplicado nos contratos de empréstimo consignado e que os direitos dos consumidores sejam respeitados em todas as etapas da contratação.

5 MEDIDAS JURÍDICAS E INSTITUCIONAIS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR CONTRA ABUSOS EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

As medidas jurídicas e institucionais para proteger os consumidores contra abusos em empréstimos consignados são fundamentais para garantir um ambiente de crédito mais seguro e justo. Essas ações visam, principalmente, a proteção de grupos vulneráveis, como aposentados e pensionistas, que muitas vezes são alvo de práticas abusivas devido à sua maior vulnerabilidade (Alvarez, 2017; Santos, 2019).

O fortalecimento da fiscalização e a criação de regulamentações específicas têm sido estratégias centrais impostas no Brasil para enfrentar as irregularidades nesse tipo de contrato, promovendo a transparência e evitando o endividamento excessivo do consumidor (Alvarez, 2017; Santos, 2019).

Uma das principais medidas de proteção é o reforço da fiscalização por órgãos como o Banco Central (BC), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC), os quais intensificaram a atuação para evitar abusos no mercado de crédito consignado. Esses órgãos atuam tanto na regulação quanto na fiscalização direta, monitorando práticas das instituições financeiras e impondo avaliações em casos de irregularidades (Grinnover et al., 2019).

8076

Conforme Grinnover et al. (2019), a imposição de multas e avaliações tem demonstrado ser uma medida eficaz para conter práticas abusivas, incentivando as instituições a adotarem procedimentos mais éticos e transparentes.

Outra iniciativa importante é a legislação específica para empréstimos consignados voltados para a proteção dos idosos. A Lei n.º 10.741/2003, conhecida como Estatuto do Idoso, estabelece que esse grupo possui uma proteção diferenciada nas operações de crédito, com o objetivo de prevenir abusos e garantir que as informações contratuais sejam claras e compreensíveis.

De acordo com Mamede (2021), essa legislação é fundamental para impedir que idosos sejam explorados, principalmente em relação à cobrança de taxas de juros excessivas e à falta de transparência sobre os termos contratuais. A necessidade de obter autorização explícita do consumidor idoso para qualquer operação de crédito é uma das disposições que visam minimizar a ocorrência de fraudes e reduzir os riscos de individualização indevida.

Além da legislação nacional, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) também desempenha um papel central na proteção dos consumidores contra abusos em empréstimos

consignados. O CDC assegura direitos essenciais, como o direito à informação clara, à transparência e à possibilidade de revisão contratual.

Lopes (2020) explica que, em situações em que o contrato de empréstimo consignado apresenta cláusulas abusivas, o consumidor pode recorrer ao CDC para solicitar uma revisão judicial das condições, o que permite a adaptação das cláusulas aos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual. Essa revisão judicial é especialmente importante em casos de individualização excessiva, onde o consumidor pode negociar novos termos para evitar prejuízos financeiros.

Outra medida jurídica importante é a regulação das práticas de concessão de empréstimos consignados. O CDC também proíbe a publicidade enganosa e abusiva, que pode induzir o consumidor a uma contratação sem total conhecimento dos riscos envolvidos.

Santos (2019) argumenta que a publicidade voltada para os consumidores vulneráveis deve ser objeto de regulamentação específica, com foco em prevenir que idosos e aposentados sejam expostos a campanhas publicitárias que omitam informações relevantes sobre taxas e prazos de pagamento. Essas práticas de publicidade muitas vezes exploram a urgência financeira dos consumidores, induzindo-os a contratar empréstimos sem compreender completamente as implicações financeiras.

8077

Além das regulamentações, as iniciativas de educação financeira ganham destaque como uma medida preventiva. A educação financeira ajuda os consumidores a compreenderem os riscos envolvidos em contratos de crédito e a evitar decisões impulsivas.

Freitas (2020) observa que campanhas de conscientização promovidas por órgãos governamentais e ONGs apresentam recomendações para informar os consumidores sobre seus direitos e para capacitá-los a tomar decisões mais seguras e conscientes. A ideia é que os consumidores informados sejam menos suscetíveis a cair em armadilhas contratuais, reduzindo, assim, os casos de abusos no mercado de crédito.

Instituições como o IDEC e o Banco Central também oferecem canais específicos para a realização de denúncias, facilitando o processo para que os consumidores possam denunciar práticas abusivas. Esses canais de denúncia não só permitem que os consumidores registrem reclamações formais, como também possibilitam que as autoridades identifiquem padrões de abuso e implementem ações corretivas.

Campilongo (2019) destaca que a criação de canais de denúncia segura e confiável é fundamental para a proteção do consumidor, pois aumenta a capacidade do sistema de detectar irregularidades e punir as instituições que adotam práticas abusivas.

No âmbito institucional, destacam-se também as normas criadas pelo Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS), que limitam o número de operações de crédito consignado e o valor das parcelas que podem ser descontadas diretamente da folha de pagamento dos aposentados.

Essa medida visa evitar o comprometimento excessivo da renda dos consumidores e garantir que eles mantenham uma margem mínima de recursos para o custeio de suas necessidades básicas (Lima, 2021). O limite para o desconto das parcelas é de até 35% da renda do consumidor, incluindo todos os empréstimos consignados, o que ajuda a evitar o superendividamento e o risco de inadimplência.

Em 2020, o INSS também implementou novas regras para o crédito consignado, proibindo, por exemplo, que as instituições financeiras abordem diretamente os registrados nos primeiros seis meses após a concessão do benefício. Esse período de carência tem como objetivo evitar que idosos recém-aposentados sejam alvos de ofertas de crédito antes de terem pleno conhecimento de sua nova condição financeira (Lopes, 2010).

Além disso, Lopes (2020) destaca que essa medida busca proteger o consumidor contra a pressão de contratação imediata de crédito e oferece uma janela para que ele avalie melhor sua situação financeira antes de assumir novos compromissos.

8078

Outro aspecto fundamental é a necessidade de educação financeira específica ao público idoso. Campanhas educativas podem ajudar a mitigar a hiper vulnerabilidade, capacitando os idosos para identificar práticas abusivas e compreender melhor os riscos associados ao crédito consignado. Como sugere Campilongo (2019), o Estado, por meio de órgãos de defesa do consumidor e instituições de ensino, poderia promover cursos e palestras externas para informar o público sobre os direitos do consumidor e sobre como evitar o superendividamento. Além disso, Freitas (2020) destaca a importância de envolver entidades representativas dos investidores em debates e políticas públicas, permitindo que a voz desses consumidores seja ouvida e que suas necessidades sejam atendidas nas decisões regulatórias.

Para além da proteção legal e institucional, é fundamental considerar o impacto da hiper vulnerabilidade financeira na qualidade de vida do consumidor idoso. Martins (2021) discute como o superendividamento afeta a saúde mental dos idosos, provocando estresse, ansiedade e até depressão, uma vez que o comprometimento excessivo da renda pode levar à privação de necessidades básicas e ao isolamento social.

O comprometimento de parte significativa da aposentadoria em contratos de crédito que não oferecem segurança e transparência suficientemente impacta diretamente o princípio

da dignidade humana, valorizado pela Constituição e pelo CDC. Gomes (2018) observa que a dignidade do idoso está intrinsecamente ligada à possibilidade de usufruir de sua renda de forma plena, sem pressões externas que comprometam sua subsistência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As práticas abusivas em empréstimos consignados, especialmente contra consumidores hipervulneráveis, como idosos e pessoas com menor conhecimento técnico, têm se tornado um tema de grande relevância nas relações de consumo. Os bancos e instituições financeiras, ao realizarem ofertas predatórias e contratos impostos, comprometem o princípio da boa-fé objetiva e desconsideram o dever de cuidado e respeito ao consumidor, caracterizando uma exploração que muitas vezes leva o consumidor a situações de endividamento excessivo e fragilidade econômica.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) surge como um importante instrumento de proteção nestas situações, oferecendo mecanismos legais que visam reequilibrar a relação de consumo e proteger o consumidor hipervulnerável dos abusos contratuais. O artigo 39, inciso IV, do CDC, por exemplo, veda práticas que se aproveitam da fraqueza ou ignorância do consumidor, reforçando o dever das instituições financeiras de agir com ética e transparência, 8079

A hipervulnerabilidade, em especial de idosos, aumenta o grau de proteção necessário para salvaguardar sua dignidade, integridade e autonomia, em conformidade com o Estatuto do Idoso e o CDC.

A responsabilidade civil nas relações de consumo com consumidores hipervulneráveis vai além da reparação individual dos danos causados, assumindo também funções punitivas e preventivas. A indenização por danos morais, a restituição de valores indevidamente cobrados e a imposição de penalidades visam não só reparar o dano, mas desencorajar práticas abusivas e assegurar que as instituições financeiras respeitem a ordem jurídica.

Portanto, o combate aos abusos bancários em empréstimos consignados demanda uma atuação integrada entre o Poder Judiciário, órgãos de proteção ao consumidor e a sociedade, a fim de assegurar que o CDC cumpra seu papel protetivo nas relações de consumo.

A questão central proposta como o Código de Defesa do Consumidor pode ser aplicado de forma eficaz para proteger consumidores hipervulneráveis em situações de abusos bancários nos empréstimos consignados? foi abordada de forma a destacar o papel essencial do CDC na proteção do consumidor em cenários de abuso. Com isso, foi possível cumprir o objetivo geral

de analisar, em profundidade, os aspectos legais e práticos dos abusos bancários em empréstimos consignados, especialmente quando envolvem consumidores em situação de hipervulnerabilidade.

Ao longo da análise, verificou-se que o CDC oferece uma base normativa sólida para enfrentar as práticas abusivas comuns nesse setor, como a imposição de contratos desvantajosos ou o uso de estratégias de marketing e vendas que exploram a fragilidade dos consumidores, principalmente dos idosos e de outros grupos vulneráveis. A incidência do CDC nas relações de consumo com consumidores hipervulneráveis se mostrou indispensável, uma vez que o Código estabelece mecanismos de proteção que se alinham ao princípio da dignidade da pessoa humana, presente na Constituição Federal, e reforçam a necessidade de um tratamento respeitoso e ético para com o consumidor.

O estudo conclui que, para que o CDC seja efetivamente aplicado na proteção dos consumidores hipervulneráveis em empréstimos consignados, é necessário que o Poder Judiciário e os órgãos de defesa do consumidor façam uma interpretação rigorosa e extensiva das normas do CDC. Este rigor permitirá que a responsabilidade civil nas relações de consumo não se limite apenas à reparação dos danos, mas também cumpra suas funções punitiva e preventiva, desestimulando a repetição de práticas abusivas e garantindo que as instituições financeiras respeitem a ordem jurídica e a dignidade do consumidor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João. **Direitos do consumidor no Brasil**. São Paulo: Saraiva 2021.

ALVAREZ, Nelson. **A hipervulnerabilidade no direito do consumidor**. São Paulo: Almedina, 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária e Crédito**, 2005 . [S. l.], 2005. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pec/spread/port/rel_econ_ban_cred.pdf#page=70. Acesso em: 03 nov. 2024.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. **O Código de Defesa do Consumidor comentado**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/40316?mode=full>. Acesso em: 30 out. 2024.

BRASIL. REsp 2.052.228-DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, por unanimidade, julgado em 12/9/2023, DJe 15/9/2023. STJ Superior Tribunal de Justiça. Informativo de Jurisprudência, 2023. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&sumula=297&livre=@docn&operador=E&b=INFJ&tp=T#:~:text=O%20C%C3%BDgo%20de%20Defesa%20>

zodo, consumidor%20quanto%20sua%20integridade%20patrimonial. Acesso em: 03 nov. 2024.

BRASIL. BancoCentral. Resolução n.º 4.294, de 19 de dezembro de 2013. Dispõe sobre operações de crédito e empréstimo consignado para beneficiários do INSS. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2013/pdf/res_4294_v1_0.pdf. Acesso em: 30 out. 2024.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). Cartilha de Empréstimo Consignado. São Paulo: IDEC, 2020. Disponível em: <https://idec.org.br>. Acesso em: 30 out. 2024.

BRASIL. Lei n.º 10.741, de 1 de outubro de 2003. Estatuto do Idoso. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 30 out. 2024.

BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 30 out. 2024.

BRASIL. TJ-SP - AC: 10001691320198260128 SP 1000169-13.2019.8.26.0128, Relator: Alfredo Attié, Data de Julgamento: 08/04/2020, 27^a Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/04/2020.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Ampliação da proteção ao consumidor por equiparação ou bystander. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/definicao-de-consumidor-e-fornecedor/ampliacao-da-protectao-ao-consumidor-por-equiparacao-ou-bystander#:~:text=Consumidor%20por%20equipara%C3%A7%C3%A3o%20tamb%C3%A9m%20chamado,do%20artigo%2017%20do%20CDC>. Acesso em: 28 out. 2024.

CAMPILONGO, Celso Fernandes. Direito do consumidor: tutela coletiva e vulnerabilidade social. São Paulo: RT, 2019. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/182107/conceito_consumidor_hipervulneravel_santin.pdf. Acesso em: 03 set. 2024.

CARVALHO, Felipe Faria de. Contratos bancários e proteção do consumidor idoso. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/33011/3/AnaliseHipervulnerabilidadeConsumidor.pdf>. Acesso em: 23 out. 2024.

CAVALCANTI, Marcelo. Direito bancário e proteção ao consumidor. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor**, v. 121, p. 65-79, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/84947>. Acesso em: 30 out. 2024.

COSTA, Ana. **Proteção ao consumidor e o papel do judiciário.** Rio de Janeiro: Forense, 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais.** 31. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. Disponível em: https://www.academia.edu/105686745/Maria_Helena_Diniz_2023_vol_3_Teoria_das_obriga%C3%A7%C3%A3o%C3%A7%C3%A3o_B%C3%A3ses_contratuais_e_extracontratuais.pdf. Acesso em: 30 out. 2024.

ESTALAGEM, Ana Rita. **Relação entre o uso da chupeta e a condição muscular orofacial.** 2016. Projeto modificado com vista à obtenção do grau de Mestre em Terapia da Fala, na área de Motricidade Orofacial e Deglutição. 52f. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18179/1/DISSERTA%C3%A7%C3%A3O%20FINAL%20-%20rela%C3%A7%C3%A3o%20entre%20uso%20da%20chupeta%20e%20a%20condi%C3%A7%C3%A3o%20A7%C3%A7%C3%A3o%20muscular%20orofacial.pdf>. Acesso em: 30 out. 2024.

FERREIRA, Cláudio. **Assistência jurídica ao consumidor vulnerável.** Curitiba Juruá, 2021.

FIGUEIREDO, Guilherme Magalhães. **Direito do Consumidor e Contratos Bancários.** Porto Alegre: Bookman, 2019.

FREITAS, Fernanda Lima de. A proteção do consumidor idoso no contrato de empréstimo consignado. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 115, p. 33-45, 2020. Acesso em: 30 out. 2024.

FULGÊNCIO, P. C., *Glossário Vade Mecum: administração pública, ciências contábeis, direito, economia, meio ambiente: 14.000 termos e definições*. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007.

GOMES, Orlando. **Contratos.** 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil Brasileiro: contratos e atos unilaterais.** 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman V.; FINK, Daniel Roberto. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto.** 12. ed. 8082 Rio de Janeiro: Forense, 2019. Disponível em: <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/23864/1/Sheila%20Keiko%20Fukugauchi%20Miyazato.pdf>. Acesso em: 30 out. 2024.

LOPES, Gisele. **Os limites do crédito consignado: análise à luz do CDC.** Caderno de Direito Bancário, v. 51-66, 2020.

MAMEDE, Gladston. **Direito empresarial brasileiro – Tomo 4: Títulos de crédito e direito bancário.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2021. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/84809/direito_empresarial_brasileiro_mamede_13.ed.pdf. Acesso em: 01 out. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/42418>. Acesso em: 23 set. 2024.

MARTINS, Carlos. **Direitos dos idosos e proteção ao consumidor.** Brasília: Editora Jurídica 2020.

MOURA. R; DE OLIVEIRA. S. C. S; OLIVEIRA SILVA. R. N. **Crédito consignado e seu impacto na vida dos aposentados.** Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/pedro/Downloads/ekeys,+CREDITO+CONSIGNADO+E+SEU+IMPACTO+NA+VIDA+DOS+APOSENTADOS.pdf>. Acesso em: 02 set. 2024.

NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código de Processo Civil comentado e legislação extravagante.** 20. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2019.

NEVES, Ana Carolina; LIMA, Camila de Souza. A proteção do consumidor idoso nas operações de crédito bancário: a hipervulnerabilidade como fundamento. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor**, v. 127, p. 129-148, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/375101/a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso>. Acesso em: 12 out. 2024.

NOGUEIRA, G. L. **Abusos bancários em empréstimos consignados e a incidência do cdc nas relações de hipervulnerabilidade.** Disponível em: <https://monografias.brasilescola.uol.com.br/direito/abusos-bancarios-ememprestimos-consignados-e-a-incidencia-do-cdc-nas-relacoes-dehipervulnerabilidade.htm> Acesso em: 07 ago. 2024

OLIVEIRA, Lucas. **Código de Defesa do Consumidor: Análise crítica.** Porto Alegre Editora do Consumidor 2022.

PEREIRA, Sônia. **O papel do Ministério Público na defesa do consumidor.** Recife: Atlas 2022. PINTO, Mariana. **Direitos Fundamentais e Defesa do Consumidor.** Salvador: Editora Bahia 2020.

ROCHA, Eduardo. **Ministério Público e a defesa dos interesses coletivos.** Fortaleza: Lumen Juris 2021.

SANTOS, Carlos Eduardo Gomes. A hipervulnerabilidade do idoso e o crédito consignado. **Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região**, v. 11, p. 75-88, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/376259027_violencia_Financeira_a_hipervulnerabilidade_do_consumidor_idoso_e_o_superendividamento. Acesso em: 30 out. 2024.

SANTOS, Felipe. **A importância do PROCON nas relações de consumo.** Campinas: Mackenzie 2020.

SILVA, Patrícia A. da. Práticas abusivas em contratos bancários. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 112, p. 23-37, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadee.uninove.br/bitstream/tede/2527/2/Silvia%20Regina%20Ali%20Zeitoun%20Revi.pdf>. Acesso em: 23 out. 2024.

SILVA, Roberto. **Constituição Federal e direitos do consumidor.** Belo Horizonte: Del Rey 2019.

TEPEDINO, Gustavo. Direitos fundamentais e direito privado. Rio de Janeiro: **Renovar**, 2018. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v20_n3/versao-digital/321/. Acesso em: 30 out. 2024.

VASCONCELOS, FMN de et al. **Ocorrência de hábitos bucais deletérios em crianças da região metropolitana do Recife,** Pernambuco, Brasil. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, v. 3, pág. 327-332, 2009.

VERBICARO, D.; ARRUDA, S. G. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas

mensalidades dos planos de saúde em razão da idade na jurisprudência repetitiva do STJ (resp 1.568.244/rj). **Revista Direito em Debate**, [S. l.], v. 28, n. 51, p. 34-48, 2019. DOI: 10.21527/2176-6622.2019.51.34-48. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/8473>. Acesso em: 30 out. 2024.

ONU.ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. United Nations Conference on Trade and Development. United Nations Guidelines for Consumer Protection. Geneva: United Nations, 2016. Disponível em: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf. Acesso em: 22 set. 2024.

KENNEDY, John F. *Special message to congress on protecting consumer interest.* Site John F. Kennedy Presidential Library and Museum, Boston, MA, 1962. Disponível em: <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>. Acesso em: 18 out. 2024

CONSUMO. In: **DICIONÁRIO** Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2023. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/consumo>. Acesso em: 18 jan. 2023