

## **AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E OS DANOS CAUSADOS AOS IDOSOS EM DECORRÊNCIA DE EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS: UMA ANÁLISE DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS DO MUNICÍPIO DE SERTÂNIA - PE**

FINANCIAL INSTITUTIONS AND THE DAMAGES CAUSED TO THE ELDERLY AS A RESULT OF FRAUDULENT LOANS: AN ANALYSIS OF CONSUMER DEMANDS IN THE MUNICIPALITY OF SERTÂNIA - PE

**Rosa Maria de Lima Magalhães**

Bacharel em Direito pela Universidade de Pernambuco. E-mail: [rosa.magalhaes@upe.br](mailto:rosa.magalhaes@upe.br)

**Hugo de Barros Chianca**

Professor de Direito Civil e Direito do Consumidor na Universidade de Pernambuco. Mestre em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco. E-mail: [hugo.chianca@upe.br](mailto:hugo.chianca@upe.br)

### **Resumo**

A busca pelos empréstimos consignados vem crescendo cotidianamente, isso porque há uma facilidade na obtenção do crédito e aparente satisfação das necessidades mais urgentes dos contratantes, bem como a segurança pautada na certeza do baixo nível de inadimplência, visto que o desconto acontece diretamente na folha de pagamento. Num cenário de recessão econômica, há uma frágil gama populacional que atrai as instituições financeiras, a saber, os idosos. Isso ocorre porque num extremo o setor financeiro vem se modernizando a cada dia e noutro esse grupo tende a não se adaptar com as mudanças sociais, sendo considerados hipervulneráveis nas relações de consumo. É nesse contexto que se observa uma elevada procura pelo PROCON e pelo Poder Judiciário com uma elevada demanda de reclamações referentes a empréstimos fraudulentos. Diante disso, esse presente artigo tem o objetivo de entender as motivações das fornecedoras de crédito, bem como de percorrer todo o trâmite – desde a reclamação em sede administrativa até a sentença judicial – a fim de compreender esse fenômeno gradativo e sistemático e suas consequências. Para isso, será utilizado o método de pesquisa indutivo, evidenciando assim uma reiterada demanda local, para, a partir daí, constatar a abrangência nacional do

problema delimitado. Ademais, faz-se uso da abordagem mista, combinando elementos qualitativos, a fim de evidenciar os aspectos relevantes no que tange às fraudes advindas da relação contratual de empréstimo consignado, bem como quantitativos, isto é, baseando-se em dados intrínsecos à construção da objetividade. Logo, o universo da pesquisa será o município de Sertânia-PE, que serve como amostragem e referência do problema delimitado. Foi nesse contexto que se moldou a pesquisa empírica, chegando à conclusão de que os consumidores idosos enfrentam muitas dificuldades no que tange à efetivação dos direitos que lhe são inerentes e das garantias que devem ser asseguradas, sobretudo no mercado atual, que é caracterizado pela captura, dependência, analfabetismo e assédio de consumo, não sendo os desdobramentos desse problema no âmbito nacional tão diferentes da realidade municipal.

**Palavras-chave:** Vulnerabilidades; Práticas abusivas; PROCON; DPPE.

### **Abstract**

The pursuit of consigned loans has been steadily growing daily, as there is ease in obtaining credit and apparent satisfaction of the most urgent needs of the borrowers, as well as security based on the certainty of a low default rate, given that the deduction occurs directly from the payroll. In a scenario of economic recession, there is a vulnerable segment of the population that attracts financial institutions, namely, the elderly. This happens because, on one hand, the financial sector is modernizing itself every day, and on the other, this group tends not to adapt to social changes, being considered highly vulnerable in consumer relations. It is in this context that a high demand for the Consumer Protection Agency (PROCON) and the Judiciary is observed, with a high volume of complaints related to fraudulent loans. In light of this, this present article aims to understand the motivations of credit providers, as well as to go through the entire process - from the complaint in administrative proceedings to the judicial judgment - in order to comprehend this gradual and systematic phenomenon and its consequences. For this purpose, the inductive research method will be used, thus highlighting a recurring local demand, in order to then confirm the national scope of the delimited problem. Furthermore, a mixed approach will be used, combining qualitative elements to highlight relevant aspects concerning fraud arising from the consigned loan contractual relationship, as well as quantitative elements, relying on data intrinsic to the construction of objectivity. Therefore, the research scope will encompass the municipality of Sertânia-PE, which serves as both a sample and a reference for the delimited problem. It was in this context that the empirical research took shape, leading to the conclusion that elderly consumers face many difficulties in terms of enforcing their inherent rights and the guarantees that should be ensured, especially in the current market, characterized by capture, dependency, illiteracy, and consumer harassment, given that the developments of this problem on a national scale are not significantly different from the municipal reality.

**Keywords:** Vulnerabilities. Abusive Practice. PROCON. DPPE.

## INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, caracterizada pelo consumo excessivo, existem estruturas sólidas que reforçam a lógica do sistema capitalista global: produzir em grande quantidade e consumir de forma ilimitada. Assim, o consumidor é colocado como força motriz do mercado de consumo, com um papel crucial para impulsionar a economia, razão pela qual a concessão de crédito às pessoas físicas tornou-se cada vez mais importante. Muito embora os empréstimos sejam uma opção conhecida e popular no mercado bancário há muitos anos, com milhões de consumidores os utilizando regularmente, com o aumento do número de aposentados e pensionistas e a modernização do setor financeiro, adveio uma nova modalidade de empréstimo, a saber, o consignado. Por meio desses contratos, o consumidor pode obter acesso imediato a produtos e serviços que, sem o crédito, não estariam ao seu alcance.

O aumento da população idosa é uma realidade mundial que tem gerado diversas mudanças nos mais diversos setores da sociedade. Esse fenômeno social, denominado de envelhecimento populacional, no Brasil, tem chamado a atenção das empresas, especialmente as que oferecem crédito consignado, já que essa parcela da sociedade possui renda fixa mensal. Em meio à recessão econômica e altos índices de juros e inflação, as ofertas de crédito com desconto automático em folha de pagamento se tornam mais atrativas para o mercado financeiro devido ao baixo risco de inadimplência. No entanto, o aumento no número de empréstimos consignados também trouxe consigo um aumento nas fraudes e concessões indevidas, prejudicando os consumidores, principalmente os idosos.

A Constituição Federal de 1988 consagra em seu artigo 5º, XXXII, a defesa do consumidor como direito fundamental, dessa forma, reconhece a existência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que tem por finalidade regular as relações de consumo estabelecendo critérios e medidas pautadas nos princípios da vulnerabilidade e boa-fé objetiva, com o intuito de equilibrar as forças entre os dois pólos dessa relação. Em paralelo à crescente busca por empréstimos consignados está a alta demanda de reclamações no âmbito jurídico, valendo ressaltar que as instituições financeiras devem responder objetivamente pela inobservância dos requisitos de concessão de crédito, conforme o CDC. A pesquisa em questão busca evidenciar sobretudo a figura do consumidor idoso – considerado hipervulnerável, logo, mais suscetível à práticas abusivas nessa relação de consumo.

Em outras palavras, o presente trabalho busca evidenciar a defesa do consumidor idoso, resguardando-o das arbitrariedades que violam os direitos e garantias previstos no ordenamento jurídico pátrio. Portanto, a questão a ser respondida é: “De que modo as

práticas abusivas realizadas por instituições financeiras podem ser inibidas pela atuação do Procon e Defensoria Pública no Município de Sertânia – PE?”. Para isso, a pesquisa se debruça também sobre questões secundárias atreladas à questão central, são elas: “Qual a competência do Procon para a aplicação de penalidades?”; “Por que as pessoas têm a compreensão de que esse órgão administrativo não é resolutivo?” e, ainda, “Tendo em vista a importância da Defensoria Pública na prestação de assistência e defesa de interesses, quais as consequências da omissão desse órgão face a essas demandas?”.

Destarte, o objetivo geral deste estudo é avaliar de que modo as práticas abusivas realizadas por instituições financeiras podem ser inibidas pela atuação do Procon e Defensoria Pública no Município de Sertânia – PE. Os objetivos específicos, por sua vez, são: Analisar o público-alvo dos empréstimos fraudulentos através das demandas prolatadas em sede administrativa pelo PROCON e dos processos ajuizados pela DPPE entre os anos de 2019-2022; Avaliar o modo de atuação do Procon e da DPPE face a essas demandas; Compreender os fundamentos das decisões do Poder Judiciário nos processos ajuizados pela DPPE entre os anos de 2019-2023.

Diante do exposto, o presente estudo viabiliza a discussão acerca da posição de vulnerabilidade a qual o consumidor está sujeito, bem como dos direitos e deveres dentro dessa relação de consumo, a fim de não eximir o fornecedor de suas responsabilidades, através da busca de causas que levam e que não solucionam os conflitos entre instituições financeiras e o consumidor final no que tange à problemática dos empréstimos iniciados por meios escusos, visto que as práticas abusivas caracterizam um comportamento ilícito e desleal. Diante dessa realidade - onde a prática de empréstimos fraudulentos é recorrente -, é essencial que os direitos inerentes à figura do consumidor sejam protegidos e analisados sob o aspecto social, econômico e jurídico.

## **DESENVOLVIMENTO**

### **O idoso enquanto destinatário dos empréstimos consignados**

O direito do consumidor fundamenta-se no princípio da vulnerabilidade para as relações de consumo com o objetivo de equilibrar as forças entre o consumidor e o fornecedor, que normalmente apresenta uma estrutura de subordinação. Tal reconhecimento foi possibilitado pela evolução do direito constitucional e pela consagração dos direitos fundamentais que permitiu a proteção diferenciada de grupos vulneráveis (Marques, 2020).

A Constituição Federal confere um caráter fundamental à proteção do consumidor, especialmente ao subsistema do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que as normas relacionadas ao assunto estão diretamente relacionadas à dignidade da pessoa humana, que é o fundamento expresso no artigo 1º, III da CF/88. Esse é o princípio fundamental de todo o sistema constitucional brasileiro, que também é aplicado às relações de consumo. Afinal, conforme entendimento de Pinheiro (2020), em uma "sociedade de consumo", a dignidade do consumidor é frequentemente testada.

Em se tratando do consumidor idoso, esse tem a vulnerabilidade agravada como afirma Ribeiro Neto (2018) ao dizer que a vulnerabilidade é potencializada em virtude da vulnerabilidade fática e técnica, assumido uma posição absolutamente leiga face as fornecedoras de serviços, não sendo capaz de compreender a complexidade das técnicas contratuais na atualidade.

### **Da vulnerabilidade do Consumidor**

Nota-se o reconhecimento do Legislador da posição de subordinação a qual o consumidor está sujeito no que tange ao fornecimento de produtos e prestação de serviços dos mercados. No entendimento de Miragem (2020) os consumidores são naturalmente mais vulneráveis e débeis no mercado, o que justifica a criação de leis que os protejam e orientem as relações de consumo. Há de salientar, todavia, que não é apenas a determinação do sentido original da norma que é abrangida pela eficácia do princípio da vulnerabilidade na interpretação da lei, estando incluídas também as atualizações normativas, ou seja, o desenvolvimento do Direito em consonância com seus princípios fundamentais.

Nessa linha Khouri (2021) entende que o direito fundamental do consumidor, estabelecido no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, está mais relacionado à garantia de um direito de defesa do que ao direito material em si, levando em consideração que o artigo constitucional afirma que é responsabilidade do Estado promover a defesa do consumidor por meio da lei. Sem essa defesa, os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, correm o risco de serem expostos a situações que violam seus direitos e sua dignidade como seres humanos.

Nessa esteira- faz-se imprescindível mencionar a construção doutrinária da tríplice vulnerabilidade do consumidor, classificada em vulnerabilidade técnica, jurídica e fática. A primeira ocorre quando o consumidor não tem conhecimento especializado sobre o produto ou serviço que está comprando, restando presumido que o fornecedor tem maior

conhecimento acerca do produto ou serviço que está sendo fornecido. A vulnerabilidade jurídica, por sua vez, compreende a falta de conhecimento, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece, ou seja, das condições e efeitos jurídicos da incidência da legislação e do próprio conteúdo do contrato de consumo que venha a celebrar.

A última é uma categoria ampla que abrange diversas situações concretas em que o consumidor é reconhecido como tendo uma posição de subordinação em relação ao fornecedor, devido a qualidades subjetivas que indicam sua fraqueza estrutural. Pode decorrer da diferença de poder econômico entre as partes, o que pode levar a uma desproporção na capacidade de defender seus interesses e reivindicar seus direitos (vulnerabilidade econômica). Além disso, a sobreposição de critérios baseados em características subjetivas, como a idade, a deficiência ou a falta de compreensão, também pode fundamentar uma vulnerabilidade agravada do consumidor, tornando-o mais suscetível aos apelos dos fornecedores.

Com a velocidade das mudanças no mercado consumerista, há de se reconhecer uma realidade distinta daquela considerada para essa construção inaugural, podendo atualmente fala-se também na vulnerabilidade informacional, que no entendimento de Miragem (2020) se refere aos efeitos dessas condições de fato e como elas tornam mais difícil para o consumidor considerar as informações relevantes sobre o produto ou serviço que está sendo contratado. É inegável que a falta de acesso e a assimetria de informações são alguns dos principais fatores que contribuem para o desequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor.

Percebe-se, dessa forma, que a vulnerabilidade é uma característica inerente ao consumidor, que reflete sua fragilidade no mercado de consumo e justifica a necessidade de uma proteção especial, incluindo a intervenção estatal nas relações consumeristas. Nesse sentido, entende-se que a vulnerabilidade é uma condição inseparável da definição jurídica de consumidor (Ribeiro Neto, 2018).

Ao considerar a origem do conceito de vulnerabilidade, é possível identificá-lo como relacionado ao papel do consumidor ao se envolver em uma transação comercial com um fornecedor de produtos ou serviços. Embora a legislação brasileira tenha uma ampla proteção para garantir o equilíbrio nessas relações comerciais, em alguns casos essa proteção não é suficientemente efetiva. Isso se torna particularmente evidente quando se adiciona ao papel do consumidor idoso, uma vez que a idade avançada e as complexidades que vêm com essa faixa etária aumentam significativamente o nível de vulnerabilidade,

tornando-os hipervulneráveis em qualquer relação comercial que possam ter. (Filomeno, 2018).

Atualmente, o Direito do Consumidor enfrenta um grande problema relacionado ao assédio de consumo e ao fornecimento de crédito irresponsável, especialmente no que diz respeito aos consumidores idosos. É importante destacar que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência têm se preocupado com a questão do superendividamento do consumidor, um número que tem crescido significativamente com a expansão do acesso ao crédito nas últimas décadas (Marques, Barbosa, 2019).

### **O consumidor Idoso**

Com o aumento da expectativa de vida da população idosa, é esperado que esses indivíduos prolonguem o exercício de seus direitos de consumo. Nesse sentido, é importante estabelecer regulamentações mais eficazes para proteger o direito do consumidor idoso, já que muitos não tiveram acesso à educação e estão mais propensos a serem vítimas de fraudes relacionadas a empréstimos consignados.

Ao buscar entender porque essa parcela da sociedade é o público alvo dessas fraudes é possível observar que esses têm vida socialmente ativa e que tamanha exposição os deixam mais suscetíveis às fraudes, ademais, é uma realidade social que os idosos, através de seu benefício, são muitas vezes responsáveis pelo sustento da casa e que, diante da situação financeira a qual o país se encontra, muitas vezes o valor de um salário mínimo não é suficiente para saciar todas as necessidades de uma família, fazendo com que os empréstimos sejam uma alternativa para esse grupo social. Essa perspectiva é sustentada por Holanda (2019) que visualiza no aumento da população idosa nos últimos anos uma maior inclinação das instituições financeiras a esse grupo como uma nova gama de clientes.

Nessa mesma linha, de acordo com Moraes et al. (2022), empresas e ramos do mercado são atraídos pela certeza de rendimento mensal, muitas vezes atrelado a aposentadorias, pensões ou benefícios de prestação continuada, o que torna os consumidores idosos um público alvo para práticas muitas vezes desonestas, como juros abusivos em parcelamentos ou empréstimos, e concessão indevida de empréstimos consignados, uma vez que geralmente possuem pouca instrução.

É verdade também que muitos idosos se encontram numa situação de isolamento social, por diversos fatores, tais como: morarem sozinhos, estarem acometidos por doenças

inerentes à idade e que dificultam a saída de suas residências, dentre outras. Essa situação também é observada pelas instituições financeiras, já que é alta a probabilidade de esse grupo estar em casa por longos períodos de tempo, o que facilita as abordagens, principalmente por telefone, através de *call center*.

Essa é uma abordagem que dificulta o entendimento dos idosos, por se tratar de ligações tendenciosas que induzem o consumidor a aceitar a contratação de um empréstimo, seja porque normalmente esses credores citam o banco onde o idoso recebe o benefício e o mesmo, confiando na boa-fé, acaba por confirmar os dados que lhe são passados, seja pela suposta simulação, onde o credor responsável afirma que será feita uma simulação, caso o idoso venha a ter interesse um dia, e, em ambos os casos, o consumidor, ao fim da ligação confirma o empréstimo, sem saber que está contratando o serviço.

Como aponta Moraes (2022), com o crescimento exponencial do número de idosos, surge a necessidade de conhecer e proteger os direitos desse grupo social que indiscutivelmente se vê diante de dívidas e responsabilidades, sendo assim, é imprescindível a análise das consequências de cunho social, econômico e jurídico advindas da concessão de empréstimos fraudulentos.

É inquestionável que o potencial de consumo dos idosos é largamente considerado pelas instituições financeiras. O sistema econômico estimula significativamente as relações de consumo e, em se tratando desse grupo, é sabido que a aposentadoria constitui sua principal e muitas vezes única fonte de renda, a qual é destinada para fins de saúde e administração doméstica. Diante desse cenário, surge a preocupação face aos empréstimos consignados, visto que, como será abordado *a posteriori*, as parcelas são descontadas automaticamente do benefício.

A inquietação torna-se ainda mais ampla quando pensada sob a ótica de empréstimos iniciados por meios escusos, sem a anuência do consumidor idoso, que além de todos os problemas que lhe são inerentes em virtude da faixa etária, precisa lidar com mais preocupações decorrentes dessa prática abusiva.

Há de se falar nas consequências patrimoniais, como o desconto indevido que é usado para o enriquecimento ilegítimo dessas instituições por meio de parcelas prolongadas, na medida que a diminuição no valor da aposentadoria faz falta no cotidiano de quem depende dela para a subsistência. Ademais, esse fator leva o idoso a precisar de mais dinheiro, tornando-o assim alvo fácil das empresas de concessão de crédito e, com isso,

percebe-se que é tudo articulado, todavia, o consumidor idoso não tem essa mesma percepção, tendo em vista sua hipervulnerabilidade (Machado; Milanez, 2022).

As consequências também saem da esfera patrimonial, visto que essa situação provoca na vítima preocupações excessivas. Evidentemente, envelhecer é um processo natural que traz consequências físicas e psíquicas para o ser humano. A fraqueza do corpo e da mente é notória nessa fase da vida. É sabido que a população idosa traz consigo fragilidades, e que lidar com determinadas situações é mais cansativo e angustiante. Por isso, devido às suas características distintas, o consumidor idoso é considerado hipossuficiente e vulnerável nas transações em que se envolve, o que requer proteção adicional para garantir o cumprimento de seus direitos fundamentais.

Visando se beneficiar dessa vulnerabilidade agravada, as instituições financeiras oferecem propostas de empréstimos que podem prejudicar gravemente a saúde financeira dos idosos e até mesmo ameaçar seu mínimo existencial para subsistência, é o que sustenta Barbosa; Marques (2019). Isso ocorre pelo uso de táticas invasivas e enganosas para persuadir os idosos a contrair empréstimos que, muitas vezes, são inadequados para sua capacidade financeira. A abusividade incessante no fornecimento de crédito por essas instituições resulta em uma redução na margem de benefício do consumidor idoso, o que pode ter um efeito devastador em sua qualidade de vida.

### **Os empréstimos fraudulentos e a defesa do consumidor**

É indiscutível que vivemos numa sociedade onde a cultura do consumismo atinge todas as classes sociais e todas as idades, fazendo com que o consumidor necessite cada vez mais de crédito, já que esse é o ideal moderno, sendo o empréstimo consignado uma ferramenta eficaz e acessível, o que justifica um aumento significativo em sua procura, bem como preferível pelos credores, já que os descontos são feitos automaticamente na folha de pagamentos ou no benefício, sendo inegável também a alta nos números de reclamações por fraudes e inadimplência das instituições financeiras.

A crise econômica atual que o país enfrenta tem afetado principalmente as pessoas de baixa renda. Como resultado, muitos lares brasileiros se encontram na necessidade de recorrer a empréstimos de instituições financeiras. Infelizmente, essas organizações se aproveitam da situação de vulnerabilidade de seus clientes para conceder empréstimos sem levar em conta a capacidade financeira do consumidor, o que pode resultar em superendividamento e demais problemas e constrangimentos aos idosos (Pinheiro, 2020).

Atualmente os empréstimos constituem uma ferramenta acessível para amenizar dívidas, para respaldar a insuficiência salarial, bem como para a satisfação de despesas extraordinárias provenientes de situações alheias à vontade do consumidor. Nessa modalidade de empréstimo, o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou no benefício previdenciário do contratante e depende de sua prévia autorização face às instituições financeiras (Bertran, 2020).

Vale mencionar ainda que é estabelecido um limite máximo de 35% dos ganhos líquidos do cliente para as parcelas do empréstimo consignado. Contudo, como 5% desse limite é destinado exclusivamente aos gastos com cartão de crédito, o valor máximo permitido para os descontos em folha de pagamento é de 30% do salário recebido, segundo previsão expressa na Lei nº 10.820/2003, em seu inciso VI, sendo essa matéria também pacificada no Superior Tribunal de Justiça. Ou seja, os aposentados, bem como pensionistas e assalariados, possuem uma previsão legal clara e específica sobre o teto de descontos permitidos para empréstimos consignados em seus salários (Pinheiro, 2020).

Não se pode negar que há uma discrepância entre os descontos resultantes de contratos de fornecimento de crédito, que já incorporam juros e encargos em progressão geométrica, e a totalidade dos salários do solicitante. É importante lembrar que as instituições financeiras, cujo objetivo principal é obter lucro, concedem empréstimos sucessivos, muitas vezes sem considerar a capacidade de pagamento do consumidor, colocando-o em uma desvantagem excessiva que é incompatível com os princípios da boa-fé objetiva e da igualdade material. A proteção do bem jurídico da dignidade do consumidor é um direito fundamental de sua personalidade que deve ser preservado, prevalecendo sobre o direito de satisfação do crédito por parte das instituições financeiras (Ribeiro Neto, 2018).

No empréstimo consignado, como em qualquer outro negócio jurídico, é essencial que os princípios fundamentais do direito contratual sejam respeitados, como a boa-fé objetiva e a função social do contrato, e que eventuais arbitrariedades sejam contidas. Isso implica que a parte que detém maior poder deve evitar práticas inadequadas que possam prejudicar o consumidor, que é considerado presumivelmente mais fraco nessa relação.

Mesmo que o autor dos contratos com os bancos réus tenha feito isso na tentativa de se socorrer, é certo que as instituições financeiras têm a obrigação de avaliar a capacidade de endividamento de seus clientes antes de conceder empréstimos, especialmente com descontos automáticos em conta corrente ou na folha de pagamento. A legislação e a jurisprudência concordam em proteger as garantias e princípios constitucionais dos tomadores de empréstimo, uma vez que as relações financeiras são caracterizadas pela

parte mais poderosa serem as grandes empresas bancárias que oferecem linhas de crédito para a população largamente endividada (Verbicaro; Rodrigues; Ataíde, 2018).

Nessa esteira, faz-se importante a menção ao Decreto nº11.567 de 19 de junho de 2023, que altera o valor fixado pelo Decreto 11.150/2022, o qual fixou o valor do mínimo existencial em 25% do salário mínimo vigente à época, perfazendo o valor de R\$303,00. Com a alteração, o mínimo existencial passa a ser R\$600,00, ademais, atribui aos órgãos de defesa do consumidor a organização periódica de mutirões a fim de repactuar dívidas visando a prevenção e o tratamento do superendividamento ocasionado por dívidas de consumo.

Ademais, vale a menção a Lei nº 14.181, de 1 de julho de 2021, nomeada como Lei do Superendividamento, que em se tratando de matéria de empréstimo consignado, traz em seu bojo a regulamentação da oferta de crédito, possibilitando, por exemplo, a desistência do empréstimo consignado em até 7 dias, a proibição do assédio - sobretudo aos idosos, analfabetos, enfermos - para a oferta de crédito, o que significa que as instituições financeiras não podem insistir nessa oferta por meios digitais, como ligações, mensagens, ou e-mail, além da proteção do mínimo existencial na renegociação de dívidas.

### **A atuação do PROCON**

Diante do cenário de transgressões e visando uma maior efetivação dos direitos garantidos aos consumidores, foi criado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) com o fim de implementar e executar a defesa do consumidor através da articulação de órgãos públicos e privados a fim de obter a eficácia social da lei. Seus órgãos integrantes têm a função de coibir as práticas abusivas que atingem o consumidor na relação consumerista, bem como garantir que os fornecedores não se eximem de suas responsabilidades. Nas palavras de Silva (2018) esse órgão é composto por Programas de Proteção ao Consumidor, Ministério Público, Defensoria Pública, além de outros órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor.

O Programa de Proteção ao Consumidor (PROCON), órgão destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, mantém contato mais direto com os cidadãos e seus pleitos, podendo ser estadual, municipal ou do Distrito Federal. Cumpre- lhe elaborar, coordenar e executar a política estadual ou municipal de defesa do consumidor, além de realizar o atendimento aos consumidores e fiscalizar as relações de consumo no âmbito de sua competência (Luz, 2017).

O PROCON, sendo um dos órgãos integrantes do SINDEC, é o mais acessível no que tange à defesa dos direitos do consumidor, sendo suas decisões num primeiro momento advertências ao fornecedor no sentido de correção dos danos causados pelas práticas abusivas e, em razão do poder de polícia que lhe é conferido por ser um órgão administrativo, tem autonomia também para aplicação de multas e penalidades, visando coibir e punir as condutas lesivas. Nas palavras de Silva (2018) os PROCONs são meios criados para atuarem de forma administrativa na conciliação de conflitos das relações de consumo, objetivando a diminuição das demandas judiciais e celeridade na resolução dos conflitos.

As competências do PROCON são fixadas pelo Decreto nº 2.181/97 e dentre elas estão o atendimento ao consumidor, o planejamento, elaboração e execução de políticas protetivas e de defesa desse grupo, a fiscalização das relações consumeristas, bem como o desenvolvimento de outras atividades que sejam compatíveis com suas finalidades. De acordo com Silva (2018) os PROCONs visam o atendimento do consumidor, equacionamento de suas queixas, tentativa de resolução, orientação e encaminhamento a outros órgãos para a devida apreciação do caso específico e adoção das medidas cabíveis.

As sanções administrativas, previstas no artigo 56 do CDC configuram-se como meios necessários para a harmonização das relações de consumo, cabendo, portanto, a esse órgão atuar, multar e punir após o esgotamento das tentativas de conciliação entre as partes a fim de assegurar a efetividade das garantias asseguradas ao consumidor. Ressalta-se aqui que o artigo não se resume à violação apenas ao direito do consumidor estabelecido no CDC, mas se estende a qualquer norma que tutela seus interesses materiais e morais.

Ainda no que tange à atuação do PROCON em matéria de empréstimos fraudulentos, conhecendo as limitações desse órgão, bem como a situação de vulnerabilidade a qual o consumidor está inserido, de acordo com Moraes (2022) os bancos em sua maioria não levam proposta de acordo, visto que é mais vantajoso levar a demanda para a esfera jurídica. Vale salientar que quando a questão é resolvida em sede administrativa, novamente as instituições financeiras agem com má-fé, oferecendo aos consumidores apenas o valor do desconto indevido, sem a restituição em dobro, violando assim o artigo 42, parágrafo único, do CDC.

Os consumidores, principalmente os idosos - considerados hipervulneráveis - se conformam com a situação a fim de evitar mais desgaste. Todas essas situações, acrescidas da possibilidade das decisões serem revistas pelo poder judiciário, bem como das condutas protelatórias das instituições bancárias no curso do procedimento administrativo, são

propícias a levar a sociedade a crer que o PROCON não é um órgão resolutivo, causando assim no consumidor a sensação de desamparo e a certeza de constantes violações às suas garantias legais.

Diante da inocuidade desse órgão, e da tríplice vulnerabilidade que cerca o consumidor - fator determinante para as reiteradas práticas abusivas - as demandas em matéria de fraudes em empréstimos aumentam gradativamente, enquanto parece vantajoso que as instituições bancárias continuem a desrespeitar as normas consumeristas, já que essas aparentemente estão isentas de suas responsabilidades.

### **A atuação da Defensoria Pública**

É nessa esteira que se ressalta a importância das Defensorias Públicas como ferramenta de acesso à justiça àqueles que possuem direitos, mas não dispõem de condições para sua reivindicação, como salienta Pinheiro (2020). Tendo previsão constitucional no artigo 5º, inciso LXXIV e no artigo 134 da CF/88, tem por finalidade orientar e defender em todos os graus dos necessitados, aqui compreendidos como hipossuficientes e pessoas em situação de vulnerabilidade.

Esse é o entendimento de Lima (2010) ao afirmar que o artigo 134 não é taxativo, mas que, na verdade, institui uma atribuição mínima compulsória à Defensoria Pública, o que não impede que outras funções de interesse social possam lhe ser conferidas. Ademais, ao fazer uma interpretação mais ampla dos termos “insuficiência de recursos” e “necessitados”, que a Constituição prevê, abre espaço para o entendimento de que a vulnerabilidade processual pode ser também uma situação que se encaixe no perfil de necessidade da atuação da Defensoria Pública.

Isso ocorre porque a Carta Magna garante aos cidadãos os direitos humanos que lhe são inerentes, sendo o acesso à justiça um mecanismo de efetivação dos mesmos, bem como requisito para que o sistema jurídico seja igualitário no que tange à garantia material dos direitos de todos (Cappelletti, 1988).

A Defensoria pública tem o papel de garantir a efetivação desse direito no Estado democrático de Direito, que é caracterizado por uma sociedade livre, justa e solidária. É evidente, portanto, que esse órgão é um instrumento potente para o regime democrático, já que em seu bojo traz a garantia do amplo acesso à justiça e contribui para com a emancipação da população vulnerabilizada.

Diante da inocuidade do PROCON, em decorrência das limitações de sua atuação, e da situação dos idosos – hipervulneráveis, que, como citado anteriormente, muitas vezes depende exclusivamente do valor da aposentadoria para a subsistência - que nessa faixa etária tem um alto custo, não tendo condições financeiras para arcar com a despesa da contratação de um profissional, as perguntas que ficam são: como fica o consumidor face às violações rotineiras? Como serão restituídos ao status *quo ante*?

É bem verdade que alguns consumidores podem absorver pequenas lesões sem impactar seu orçamento, outros, no entanto, podem comprometer uma boa porcentagem de seu ganho mensal que muitas vezes corresponde a um salário mínimo por mês. Ademais, é sabido que muitos profissionais não têm interesse em movimentar o judiciário e assumir o trâmite processual com um valor “irrelevante”. Em ambos os casos, a Defensoria Pública age efetivamente na defesa dos consumidores lesados.

Como dito anteriormente, há diversos pontos, já mencionados, que fazem com que as demandas de empréstimos fraudulentos não sejam solucionadas em sede administrativa, justificando assim a opção das instituições financeiras em levar esses casos para apreciação do poder judiciário. Esses bancos já têm a visualização do cenário local e nacional, bem como da situação de hipervulnerabilidade do outro pólo da relação consumerista. Esse fator se torna determinante para as reiteradas fraudes por parte das instituições financeiras, na medida que os números de casos por essas práticas abusivas crescem no judiciário.

### **A responsabilidade Civil decorrente das práticas abusivas no tocante aos empréstimos consignados**

O direito fundamental do consumidor está consagrado no artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal, contudo, o dispositivo legal não assegura como fundamental o direito em si, mas sim que “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, ficando evidente que o referido inciso se trata da essencialidade da garantia de um direito, de forma instrumental, e não do direito material, razão pela qual o constituinte fala em “defesa do consumidor” (Araújo Júnior, 2020).

Logo, é imprescindível a defesa feita pelos órgãos estatais para que os consumidores, parte vulnerável da relação de consumo, não sejam expostos a situações que ofendam a dignidade da pessoa humana. É a partir dessa consagração que surge o Código de Defesa do Consumidor, instrumento jurídico pós Constituição de 1988,

objetivando a igualdade material na relação consumerista, havendo inegáveis avanços durante os 30 anos de sua vigência.

A relação entre os correntistas e as instituições financeiras, como dito anteriormente, é caracterizada como uma relação de consumo, logo, os conflitos dela decorrentes que ocasionam a responsabilidade civil devem ser solucionados através do CDC, que adota como regra geral para o dever de indenizar o atendimento de três requisitos que ensejam essa obrigação, a saber: o ato ilícito, o dano causado ao consumidor e o nexo causal entre o ato e o dano. Salienta-se que prescinde de culpa por se tratar de responsabilidade civil objetiva (Revi, 2021).

Entretanto, Alguns fornecedores, a exemplo das instituições financeiras, em detrimento do volume de demandas, enfrentam ainda dificuldades no que tange ao ajuste de seus procedimentos às normas de defesa do consumidor. Trata-se, portanto, de relações manifestamente desequilibradas, com reiteradas reincidências, evidenciando que as práticas negativas são rotineiras nas relações de consumo. Segundo Khouri (2021) o número de reclamações se multiplica ano após ano, e as grandes empresas de cada setor apenas reforçam a sensação de que descumprir a lei, em si, é mais benéfico.

Tais práticas negativas, podendo ser nomeadas também como práticas abusivas, tratam-se de condições de negociação que ferem os parâmetros da ordem jurídica nas relações consumeristas. Não são, necessariamente, sinônimo de atividades enganosas, visto que sua configuração dar-se-á, também, por uma série de atividades, ocorridas antes, durante ou depois da celebração do contrato, e o consumidor lesado não tem defesa, ou se tem, em virtude de sua vulnerabilidade não consegue exercê-la (Benjamin, 2012).

Tendo em vista a velocidade e as mutações dentro do mercado de consumo, não há exaustão legislativa. O Código de Defesa do Consumidor, traz no artigo 39 e seguintes um rol exemplificativo do que pode ser considerado uma prática abusiva, servindo de orientação para o intérprete. Em se tratando de matéria de empréstimos consignados, os incisos III, IV e VI, bem como o artigo 42-A, se mostram muito adequados e pertinentes. O contrato não reconhecido pelo consumidor com efetivação do empréstimo sem solicitação e autorização expressa, o refinanciamento à revelia do interessado, o aproveitamento da hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a cobrança irregular das parcelas são ocasiões de ocorrência das práticas trazidas pelos dispositivos supramencionados.

Percebe-se que é a utilização de técnicas de mercado que se aproveitem da hipossuficiência do consumidor que caracteriza a prática abusiva. Nesse sentido, o

reconhecimento do legislador de que não é possível taxar o rol dessas práticas permite uma maior abrangência da legislação consumerista e efetivação do direito do consumidor.

No Brasil, é comum ver um grande volume de processos relacionados a questões de consumo. Isso se deve em grande parte ao atendimento de má qualidade prestado por diversos fornecedores, em especial grandes conglomerados que priorizam a massificação de suas atividades em detrimento da qualidade do serviço oferecido. Além disso, essas empresas têm recursos para contratar as melhores assistências jurídicas disponíveis no mercado, enquanto muitos consumidores prejudicados não buscam nenhuma reparação jurídica. Esse cenário acaba sendo favorável aos maus prestadores de serviços (Ribeiro Neto, 2018).

É comum perceber empresas dispensando serviços inadequados sem grandes preocupações com possíveis consequências negativas. Esse comportamento pode ser explicado pela crença geral de que o judiciário é ineficiente e caro para o consumidor médio em um país desigual como o nosso, o que leva muitos clientes a não buscarem compensações na esfera judicial. Aqueles que decidem entrar com um processo enfrentam uma lentidão processual que acaba beneficiando as corporações, que podem suportar demandas longas e dispendiosas (Pinheiro, 2020).

Faz-se importante ressaltar que a utilização do termo "instituição financeira" tem se tornado mais comum do que o termo "banco", uma vez que abrange de forma mais ampla e engloba não apenas os estabelecimentos que realizam o armazenamento e gestão de valores (como os bancos tradicionais), mas também a ideia de uma entidade que fornece crédito.

No entendimento de Nunes (2005) haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos pólos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços. Em todas as relações de consumo a quebra dos deveres ocasiona prejuízos de ordem material e moral, gerando assim o dever de reparação, razão pela qual o CDC traz o instituto da responsabilidade civil.

É importante salientar que para Khouri (2021) é possível observar duas funções no que tange a responsabilidade civil, sendo elas reparatória e punitiva – essa última não depende de ilícito penal, e ambas não se excluem, sendo possível caracterizá-las em todas as sanções que decorrem da responsabilidade civil. No entendimento do autor, tanto a perspectiva do lesado como a do lesante devem ser avaliadas, logo, aquele que sofreu injustamente um dano não deve suportar o prejuízo, mas ser restituído à situação anterior, ficando evidente a função reparadora. Todavia, partindo da premissa de que aquele que

ocasionou o dano se desfaz de seu patrimônio e entrega-o parte lesada, é notória também a função punitiva da responsabilidade civil.

### **A responsabilidade Civil Objetiva**

Ao falar em responsabilidade civil, é importante ter em mente que essa pode ser objetiva e subjetiva. Segundo Cavalieri Filho (2014), a responsabilidade é a sombra da obrigação. Em sua forma subjetiva deriva do dolo ou da culpa para a caracterização. A responsabilidade objetiva, no entanto, independe do dolo ou da culpa, sendo suficiente a comprovação do nexo causal que, na lição do autor, deve existir entre o dano e o fato para que este, sob a ótica do Direito, possa ser considerado causa daquele.

Para as relações de consumo, o CDC adota a responsabilidade civil objetiva para os fornecedores de produto e prestadores de serviço, ou seja, a partir do momento que o fornecedor de serviços presta uma atividade ao consumidor, aquele será responsabilizado pelos danos causados, independentemente da existência de culpa. Esse entendimento é reforçado pela súmula 479 do STJ que assegura que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ou seja, tanto na possibilidade de um incidente imprevisível por atividade da instituição financeira, como nos casos de incidentes externos, isso é, que não advém da empresa, mas de terceiros envolvidos, há a responsabilização de forma objetiva, visto que é considerado como risco próprio do empreendimento, não havendo a isenção das práticas reparadoras ao dano (Amaro, 2018).

Na medida em que é relativamente fácil provar o prejuízo sofrido, não há a mesma facilidade em demonstrar a culpa. Se a vítima tivesse que provar a culpa dos fornecedores, as chances de ressarcimento seriam mínimas. A responsabilidade civil objetiva é, sem dúvidas, uma das grandes inovações do CDC e não implica dizer que o consumidor nada tenha que provar, afinal, terá que comprovar o dano e o nexo causal entre este e a conduta do fornecedor. Essa é, portanto, a melhor forma de se implantar a justiça distributiva, a saber, aquela capaz de redistribuir os riscos inerentes à sociedade de consumo (Benjamin, 2012).

Dessa forma, a alteração do tradicional sistema de responsabilidade civil baseada em culpa, visa não eximir o fornecedor de suas responsabilidades, fazendo com que ele

responda pelos prejuízos causados por suas ações ou omissões, independentemente de provar que agiu com a melhor diligência e perícia.

### **Compreensões da caracterização do dano material e moral**

A reparação dos danos não se trata apenas dos danos materiais, os quais se efetivam nos danos emergentes, ou seja, no prejuízo imediato ocasionado pela lesão do direito, bem como nos lucros cessantes, a saber, um dano futuro que se caracteriza pelo benefício econômico perdido em decorrência da violação, mas também dos danos morais, os quais são reparados através de indenização, por se tratar de direito extrapatrimonial, intrínseco à personalidade humana, que não deve ser violada (Khouri 2021).

Apesar da existência de leis que garantem a proteção dos direitos dos idosos e pessoas vulneráveis em contratos, tem sido constatado que as instituições financeiras habilitadas a operar com empréstimos consignados têm causado muitos problemas devido à sua excessiva liberdade e falta de responsabilidade. O sistema que registra informações sobre contratos favorece o abuso, especialmente quando as vítimas são hipervulneráveis, e, em se tratando desse grupo, são surpreendidas por perdas em seus benefícios de pensão ou aposentadoria. (Azevedo, 2019).

A responsabilidade civil por ato ilícito ou abuso de direito é passível de indenização por danos materiais e morais, segundo se infere do artigo 6º, VI, CDC. No que tange aos empréstimos fraudulentos, no entanto, diariamente são apresentados ao Judiciário milhares de processos relacionados a este assunto em diferentes circunstâncias. Tal frequência leva à interpretação de que o dano moral alegado é apenas um incômodo comum do cotidiano e, portanto, não pode ser objeto de indenização, todavia, essa recorrência não retira os prejuízos psíquicos causados às vítimas, pois nesse tipo de situação não é necessário que o consumidor prove que sua moral foi efetivamente afetada, uma vez que a situação em si é considerada humilhante para qualquer indivíduo.

O aborrecimento do cotidiano se refere a situações em que há simples constrangimentos e incômodos comuns na vida diária. Já o dano moral que dá direito à indenização ocorre quando há um grande prejuízo íntimo, capaz de causar um sofrimento interno insuportável. Esse tipo de dano se caracteriza quando o prejuízo causado se torna um desconforto anormal e intolerável, capaz de ferir a alma, afeição ou saúde psicológica da pessoa (Barbosa; Marques, 2019).

Na esteira dos empréstimos consignados iniciados por meios escusos, é sabido que a conduta danosa tem reflexo ainda mais gravoso em se tratando dos idosos em detrimento de suas condições que o tornam ainda mais vulneráveis que o grupo consumerista no geral, é evidente também que ainda que as condutas dessas instituições sejam corriqueiras, não se trata de uma situação a ser considerada com normalidade, bem como que é extrapolado o limite do suportável, pois retira a vítima de sua tranquilidade, afetando-a consideravelmente.

Na lição de Stoco (2014) a conduta considerada danosa não pode ser algo comum, previsível e habitual que possa ocorrer com qualquer pessoa e cause apenas um mero aborrecimento. No entanto, isso não significa que comportamentos ilícitos ou abusivos repetidos não possam causar dano moral devido à sua frequência, sobretudo porque para além dela, um outro critério importante é a gravidade da conduta, mesmo que seja algo esperado, pode ser suficiente para causar dano moral.

Por mais organizados que sejam os bancos, nessa infinidade de operações que realizam é possível ocorrer falhas no sistema que acarretam prejuízos aos clientes ou terceiros (Cavaliere Filho, 2014), por isso, embora haja muitas ofertas e facilidades disponíveis atualmente, especialmente no setor financeiro, é importante reconhecer que as instituições bancárias possuem um grande poder na economia, mas ainda assim estão sujeitas a falhas e vulnerabilidades em suas práticas comerciais.

### **Aplicabilidade da inversão do ônus da prova e da restituição em dobro**

Além da responsabilidade objetiva e indenização por danos materiais e morais, o Código de Defesa do consumidor traz em seus dispositivos também a inversão do ônus da prova, explícita no artigo 6º, VIII, CDC, significa dizer que cabe ao fornecedor de serviços o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade. Nas relações de consumo, trata-se de *ope legis*, ou seja, decorre da própria lei, onde, no entendimento de Revi (2021) a comprovação do fato que seria encargo do consumidor, por ser autor da ação indenizatória, é atribuída, pela própria lei, ao fornecedor a fim de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores, presumidamente vulnerável e leigos.

Isso ocorre porque o fornecedor é o *expert* na relação de consumo, cabendo a ele a comprovação de que não agiu de forma danosa, esse é o seu risco profissional. No entendimento de Bessa (2012), a exigência de uma prova negativa do consumidor imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com atividade de risco, no caso dos

empréstimos fraudulentos, com as parcelas indevidamente descontadas e com o dano sofrido.

No que tange à restituição em dobro, sua previsão está contida no art. 42º, parágrafo único, da legislação consumerista, e consiste na repetição do indébito nos casos de pagamento indevido. Quanto a isso, o Superior Tribunal de Justiça pacificou a matéria no sentido de que não há a necessidade de comprovação da má-fé do fornecedor por parte do consumidor, bastando tão somente a comprovação da conduta contrária à boa-fé, a qual é imprescindível na relação de consumo segundo o julgado EAREsp 676.608/RS, da relatoria do Ministro Og Fernandes, de 21/10/2020.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **A atuação do PROCON no Município de Sertânia-PE**

Em conversa com Ailton Feitosa dos Santos Júnior, diretor do PROCON Sertânia, infere-se que as vulnerabilidades do consumidor idoso são notórias desde o primeiro momento. Para além da vulnerabilidade fática e técnica, altamente presumidas, a vulnerabilidade informacional merece destaque, visto que é observada no sentimento de medo do poder judiciário. Há, fortemente, receio por parte desse grupo de procurar as vias judiciais, na justificativa de que a situação possa ser invertida e, conseqüentemente, o prejuízo vir para os prejudicados. Dessa vulnerabilidade informacional decorre a vulnerabilidade jurídica, ou seja, a dificuldade do acesso à justiça para a defesa de seus direitos e garantias.

Em se tratando de dados aferidos no presente ano corrente, apurou-se que dentre os anos de 2021 e 2022, 72 casos de empréstimos fraudulentos foram levados ao órgão. Desses, 80% foram feitos de forma unilateral no benefício do INSS, ou seja, sem a solicitação prévia do consumidor e 20% estariam ligados ao primeiro empréstimo, sendo assim um refinanciamento à revelia do consumidor. Ademais, desses 72 casos, 90% se tratam de idosos, sendo os descontos feitos na aposentadoria, e 10% se tratam de pensionistas. Menciona-se ainda que esse número equivale a 45% das demandas levadas ao PROCON neste período de um ano.

No ano de 2023, o PROCON registra uma média de duas demandas de empréstimos fraudulentos por dia. Aqui, ressalta-se que grande parte dos consumidores não retornam ao órgão para dar seguimento de forma administrativa ou nem sequer inicia o procedimento, sendo esse número a média de reclamações. Até o final do mês de fevereiro, momento da

apuração dos dados, o PROCON totalizava dezesseis processos relativos a empréstimos consignados iniciados por meios escusos em andamento na sede administrativa.

Numa análise geral, restou comprovado que 95% dos empréstimos fraudulentos vêm de bancos credores, como BMG, Crefisa, Olé Consignado, Banrisul, C6 consignado, Daycoval – Banco americano com instalações no Brasil – dentre outros. Destaque-se ainda que 70% desses empréstimos são feitos através de *call Center*.

Ficou apurado também que apenas 20% das demandas são solucionadas em sede administrativa pelo sistema da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), sem a necessidade de audiência. Isso acontece porque, como citado, a maioria desses empréstimos por fraudes vem por parte dos bancos credores conveniados, dessa forma, os bancos fazem uma análise própria e percebem irregularidades na celebração do contrato. Nesses casos as instituições financeiras também são “vítimas” de credores que querem atingir metas. Em outros casos, no entanto, onde há a necessidade de audiência, tendo em vista que não houve resolução na primeira tentativa, tampouco parecer por parte da instituição, essa margem cai para 10%.

Essa margem baixa de resolução em sede administrativa em matéria de empréstimos consignados fraudulentos dar-se-á pelos mais variados motivos, dentre eles o fato de que as instituições financeiras, junto com empresas terceirizadas do governo, como Compesa e Celpe, são as mais resistentes às conciliações. 90% dos bancos não trazem proposta de acordo.

No município de Sertânia, essa preferência dos fornecedores pelo judiciário também se dá porque o órgão não é municipalizado, sendo apenas uma extensão da sede estadual. Em apertada síntese, as extensões estão numa posição de submissão no que diz respeito às tomadas de decisão. Logo, a empresa só sofre sanção por parte do PROCON após o processo físico das unidades de extensão chegarem à sede, podendo levar até 90 dias, sendo preferível procurar a sede para reaver eventuais prejuízos, a saber, as sanções previstas no artigo 56 da Lei Consumerista. Diante desse cenário, resta caracterizada a necessidade de acionar as vias judiciais a fim de reaver os prejuízos ocasionados pela falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Quando perguntado sobre a possibilidade de municipalizar o PROCON, a fim de obter autonomia para a tomada de decisões dentro do município, bem como de atuar imediatamente, o diretor geral afirma que atualmente ainda não é vantajoso, tendo em vista o baixo fluxo do comércio local, a necessidade de montagem de uma equipe mais ampla, o

que leva a uma alta na folha salarial, a exigência de um setor jurídico, um fundo próprio para receber os valores que serão revertidos em multa, dentre outras necessidades.

Resta caracterizado, portanto, que ainda que o CDC assegure em seu bojo legal a possibilidade de sanções administrativas por parte do Procon, na realidade do município de Sertânia, essa não passa de mais uma garantia assegurada no papel, sem aplicabilidade prática.

Fica evidente ainda que, a compreensão das pessoas de que o PROCON não é um órgão resolutivo está pautada na realidade vivenciada no município e no País como um todo, afinal, ainda que inegável a importância desse órgão, no que tange a matéria de empréstimos fraudulentos, sua atuação não é tão incisiva e não consegue oferecer segurança jurídica ao consumidor, tendo em vista suas limitações, bem como a má-fé das instituições financeiras no cenário local e nacional. Logo, as práticas abusivas realizadas pelas instituições financeiras em Sertânia não podem ser inibidas pela atuação do PROCON, dependendo o consumidor das vias judiciais para pleitear seus direitos inerentes.

#### **A (não) atuação da Defensoria Pública no Município de Sertânia-PE**

Tendo em vista a fragilidade social, e a inacessibilidade e as violações rotineiras aos direitos fundamentais, a Defensoria Pública se faz imprescindível, afinal, sem ela não há igualdade, nem acesso e, conseqüentemente, não há justiça. É por isso que a Constituição Federal de 1988 assegura que todo cidadão tem direito de acionar a justiça quando seus direitos forem ameaçados e/ou violados. É sabido que, ainda que seja um serviço gratuito e público, deve atender às expectativas dos assistidos.

Ao analisar processos ajuizados pela DPPE entre os anos de 2019 e 2022 é possível observar que todas as demandas já passaram pela esfera policial e administrativa, através de Boletim de Ocorrência e esgotamento das tentativas do PROCON. Ademais, do exame dos fatos narrados na peça inicial, nota-se um padrão: em um dado momento perceberam estar havendo descontos em seus benefícios e, ao procurar as instituições financeiras descobriram que se tratava, na verdade, de descontos referentes a parcelas de empréstimos consignados.

No exame das fundamentações jurídicas, fica evidente que a Defensoria pleiteia sempre pelo rol de direitos assegurados aos consumidores que têm prejuízos numa relação de consumo, a saber, a responsabilidade civil objetiva, a declaração de inexistência da

relação contratual, a restituição em dobro dos descontos, a inversão do ônus da prova, a reparação dos danos materiais e morais e o cancelamento do empréstimo.

No entanto, foi observado também que no presente ano de 2023 a DPPE, no município de Sertânia, não vem conseguindo cumprir efetivamente sua atribuição constitucional de prestar assistência jurídica gratuita àqueles que comprovam insuficiência de recursos (art. 5º, LXXIV). Isso porque o órgão não está acionando o poder judiciário em matéria de direito do consumidor, na justificativa – compreensível - de que a demanda é muito grande ao tempo que a falta de defensores públicos faz-se notável, visto ter apenas um defensor público para todo o município com uma população de aproximadamente 32 mil pessoas, daí a impossibilidade de se atender de forma efetiva os consumidores lesados.

Agora, para além da inocuidade do PROCON, os consumidores também não podem contar com a Defensoria Pública para reverem seus direitos. Num cenário de lentidão do judiciário e com as elevadas custas processuais, a DPPE é a alternativa mais eficaz e segura de colocar em prática os princípios de igualdade que a Carta magna prega em seu texto, no entanto, nota-se que o direito de acesso à justiça não é igualmente acessível a todos e os resultados desse acesso não são efetivos. Num Estado Democrático de Direito esse aspecto é demasiadamente perigoso, haja vista o acesso à justiça ser um requisito fundamental de um sistema que quer não apenas proclamar direitos mas garanti-los.

O acesso à justiça é um dos mais importantes direitos fundamentais e compreende não somente a demanda judicial, mas também a efetivação de direitos e garantias fundamentais de forma igualitária, pois compreende toda a sociedade, sobretudo àqueles que anteriormente eram invisibilizados. O artigo 134º da Carta Magna reconhece a essencialidade desse órgão à função jurisdicional do Estado como expressão de um regime democrático porque está atrelada, sobretudo, à promoção dos direitos humanos. Dessa forma, não restam dúvidas quanto ao intrínseco papel da DP de instrumentalizar, consolidar e preservar a democracia.

Infelizmente, pessoas muito humildes não conhecem seus direitos. É o que acontece com as principais vítimas das práticas fraudulentas das instituições financeiras. Ressalta-se aqui que não é só a recusa por parte do órgão estatal em acionar o judiciário que configura a negação do acesso à justiça, mas também exigir que um grupo hipervulnerável tenha conhecimento de seus direitos para fazê-los valer, e isso se agrava ainda mais quando se fala nos novos direitos, a exemplo do direito do consumidor.

A Lei Complementar nº 80/94, denominada também como Lei Orgânica da Defensoria Pública assegura em seu art. 4º, I, que a defesa dos necessitados é uma função

institucional desse órgão, ademais, o inciso VIII garante o exercício de defesa dos interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor. O artigo 4º-A traz como direito do assistido ter sua pretensão revista no caso de recusa de atuação pelo Defensor Público. Mas, como dito anteriormente, esperar que pessoas notadamente sem conhecimentos técnicos saibam disso para pleitearem seus direitos constitucionalmente previstos é a própria negação do acesso à justiça.

### **Entendimento do Poder Judiciário face às demandas de empréstimos fraudulentos no Município de Sertânia-PE**

Para a presente análise foram examinados cinquenta processos dentre os anos de 2019 a 2022, a fim de compreender os fundamentos das decisões relativas a empréstimos iniciados de forma escusa, bem como a situação final dos consumidores hipervulneráveis que reiteradamente são vítimas dessa prática abusiva. Ao analisar os processos, é possível observar as mais diversas queixas levadas às vias judiciais, bem como seus desdobramentos. Em parte dos processos, o meio de prova dos requerentes consistem apenas nas assinaturas aparentemente divergentes quando comparado o contrato aos documentos de identificação pessoal. Nesses casos o entendimento é de que “pequenas diferenças ocorridas nas assinaturas são naturais quando considerado o decurso do tempo”.

Em processos que versem nesse sentido, bem como naqueles onde as possíveis vítimas não juntaram documentos capazes de comprovar suas alegações ou desconstruir os argumentos aduzidos e documentos probatórios, juntados aos autos pelas instituições financeiras supostamente contratadas, ainda que considerada a regra consumerista da inversão do ônus probatório (art. 6, VIII, CDC) o julgamento é de improcedência em razão da inexistência de elementos mínimos de formação do fato jurídico que pressupõe a responsabilidade civil. É sabido que esse instituto pressupõe um tripé constituído pelo ato ilícito, o nexos de causalidade e o dano. Nesse contexto, o ato ilícito gera um dano (material ou moral) que se liga diretamente àquele por meio de um nexos de causalidade, implicando uma obrigação de reparação (art. 927, CC).

É importante salientar que esse entendimento relativo às assinaturas díspares vem sofrendo uma modificação positiva, visto que em decisão proferida no ano de 2021 o judiciário entendeu que a mera assinatura em contrato não é mais prova inquestionável da celebração do contrato por parte do consumidor, ainda que inexistente dolo por parte do banco fornecedor, ante o grande número de transações irregulares e empréstimos delituosos, com o uso de documentos e dados de consumidores vulneráveis,

como idosos e analfabetos. Isso se dá em observância à proteção do consumidor, considerando tratar-se de consumidor hipervulnerável, com patente carência informacional.

Há casos, todavia, onde a conduta abusiva é evidente, sendo tais processos julgados procedentes nas vias judiciais. É o caso onde há, por exemplo, uma evidente diferença nas assinaturas quando comparadas, bem como dados pessoais, a exemplo de endereço e profissão, se mostrarem de pessoas diversas. Segundo pôde-se aferir, há casos em que a vítima dos empréstimos consignados fraudulentos reside na zona rural do município de Sertânia e os dados constantes no contrato serem de um terceiro residente em outro estado da Federação. Em casos como esse, o poder judiciário dá total procedência às ações.

Ainda no que tange a pessoas diversas, há casos ainda mais graves, em que é possível identificar que os documentos de identificação não correspondem a dados básicos e extremamente essenciais como o nome do possível contratante.

É possível observar também que em outras demandas a fraude fica evidente tendo em vista tratar-se de pessoa notadamente analfabeta e no contrato de empréstimo constar assinatura, ademais, afere-se também a ocorrência de casos onde a parte autora não é alfabetizada, mas há sua assinatura, bem como rubricas de possíveis testemunhas sem identificação.

Há, ainda, aqueles em que a data da possível contratação do empréstimo não corresponde à data de cobrança do valor, ou seja, primeiro a instituição financeira desconta indevidamente os valores na conta dos benefícios, sem que haja contrato de empréstimo.

Em todas essas situações, como dito anteriormente, os processos são julgados como procedentes e, conseqüentemente, as garantias legais inerentes à figura do consumidor são asseguradas, como a anulação do contrato e a responsabilização objetiva por parte das instituições, bem como a restituição e a reparação pelos danos materiais e morais, ao consumidor, se for o caso.

O entendimento é de que há uma falha na prestação dos serviços, afastando também a possibilidade de engano justificável, reconhecendo que as instituições não tiveram a cautela necessária no registro e cobrança dos valores. É com base nesse argumento que é deferida a restituição em dobro dos valores indevidamente creditados e descontados dos benefícios dos idosos, com base no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, bem como nas decisões dos tribunais superiores.

Pondera-se, ainda, que no entendimento do judiciário local, a contratação de empréstimos e cartões consignados não afastam a responsabilidade da instituição

financeira, que deve zelar e aprimorar a cada dia o sistema de segurança de suas operações, especialmente no referente aos negócios que resultem em liberação de crédito, constituindo tal fato risco inerente à atividade das instituições financeiras. Logo, ainda que inexista dolo por parte das demandadas, a celebração dos contratos é considerada fraudulenta se presente o nexo de causalidade entre a atuação das requeridas e o dano.

No que tange aos danos morais, é de praxe sua concessão na justificativa de tratar-se de pessoas idosas e normalmente rurícolas, nesses casos, é considerado como *in re ipsa*, ou seja, quando há descontos indevidos de contrato de empréstimo consignado nos proventos de aposentadoria, é prescindível a comprovação de dor ou sofrimento.

Ainda nessa seara dos danos morais, há uma decisão “surpreendentemente” positiva. Em um dos processos analisados, ajuizado no ano de 2021, em contestação, determinada instituição financeira alegou que houve apenas uma proposta de empréstimo, a qual foi cancelada em 31 de outubro de 2021, não tendo sido realizado contrato de empréstimo ou desconto no benefício de aposentadoria. Todavia, ao analisar as documentações, notou-se que em 05 de novembro de 2021 o empréstimo constava como ativo, Diante disso, o entendimento foi de que a parte autora não solicitou o empréstimo. Nessa situação, a reparação por danos morais foi concedida.

Faz-se importante mencionar também o entendimento do poder judiciário local face às contestações, visto que trata-se de uma relação de consumo, onde não somente o consumidor é parte, mas também o fornecedor.

Em matéria de contestação, o ponto central é a falta de interesse de agir, alegada com base na demora do consumidor lesado em procurar as vias judiciais para reaver o suposto problema. Em alguns casos, alega-se ainda a prescrição quinquenal, contada a partir do conhecimento do dano e de sua autoria, conforme previsão do artigo 27 do CDC.

Nesses casos, o juiz seguiu o entendimento do STJ que aplica o princípio da *actio nata*, segundo a qual o curso do prazo prescricional somente se inicia quando o titular do direito subjetivo violado passa a conhecer o fato e a extensão de suas consequências (AgInt no REsp n. 1.829.770/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/10/2021, DJe de 15/10/2021.). Entende que no caso dos autos, a parte demandada não desincumbiu-se do ônus de comprovar relação entre o suposto depósito dos valores e o conhecimento efetivo do fato por parte da parte autora.

Em se tratando de consumidor hipervulnerável – pela condição de idoso e rurícola - não é possível considerar a ciência do dano como efeito automático do suposto depósito em conta, ainda que os valores fossem utilizados em favor do consumidor, porquanto o

acréscimo de valores em conta do beneficiário não implica, *per se*, no conhecimento de que decorreu necessariamente de um contrato de empréstimo.

Com efeito, o acréscimo de valores em conta corrente não pode ser correlacionado automaticamente à celebração de empréstimos, não sendo cabível exigir que o consumidor realize tal conexão mental, tão somente, pelo recebimento de valores anormais em sua conta de pagamento, mormente em decorrência dos deveres de boa-fé, confiança e informação, incumbíveis, nessa hipótese, à fornecedora do serviço. Ademais, considerou a tomada de conhecimento dos fatos no momento do registro do boletim de ocorrência ou da reclamação no PROCON.

Ainda em contestação, alega-se inexistência de pretensão resistida por não ter a parte requerente solicitado a regularidade nos canais de atendimento do banco. Nesse sentido, o juiz entende que não há pretensão resistida pelo não prequestionamento nos canais administrativos do banco reclamado ou do INSS, vez que incabível a necessidade prévia de requerimento administrativo para caracterizar o interesse processual em matéria consumerista, em observância ao princípio constitucional do acesso à justiça (art. 5, XXXV, CF/88) e ao direito fundamental de proteção do consumidor –dirigido sobretudo ao Estado – de proteger o consumidor na forma da lei (art. 5, XXXII, CF/88), sendo, portanto, prescindível quaisquer requerimentos administrativos por parte do consumidor para que possa pleitear em juízo a proteção aos seus interesses e direitos.

### **Breves considerações acerca dos resultados da pesquisa**

Em se tratando da instância administrativa, conclui-se que o PROCON não se mostra resolutivo nessas demandas, no entanto, pode agir de forma preventiva e, diante desse cenário de práticas abusivas, vir a desempenhar um papel apto a inibir novas ocorrências através de sua atuação no dever de informação. Isso porque amparado no artigo 44º do Código de Defesa do Consumidor, pode divulgar anualmente uma relação de fornecedores de produtos e serviços que não respeitam os direitos dos consumidores. Esse cadastro de maus fornecedores deve indicar a existência das reclamações, bem como se elas foram ou não foram atendidas pelos fornecedores, podendo as instituições financeiras estarem nesse rol.

Ademais, segundo Ailton Feitosa, diretor do PROCON de Sertânia é somente quando o consumidor lesado chega ao órgão administrativo que fica sabendo que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) disponibiliza uma ferramenta de bloqueio de novos empréstimos, onde, a partir do bloqueio, se houver interesse na realização de um

empréstimo *a posteriori*, o desbloqueio dar-se-á apenas indo a agência informada no ato do bloqueio, sendo necessário repetir esse processo a cada novo empréstimo. No entanto, tais medidas ainda estão distantes de frear as instituições financeiras nas reiteradas práticas de concessão de empréstimos consignados não solicitados.

No que tange à Defensoria Pública, num país pobre como o Brasil, é óbvia sua importância na atuação em matéria de direito do consumidor, afinal, essas “pequenas” lesões podem afetar grande parte do ganho mensal que é destinado às necessidades básicas. Para além de tutelar interesses individuais, ressalta-se que esse órgão também atua na defesa coletiva dos consumidores, através do ajuizamento de ações civis públicas – demanda com o objetivo de tutelar os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos – a fim de resolver lesões repetitivas e multiplicadas. Essa é uma das formas, e talvez a mais eficaz, de atuar de forma a inibir novas ocorrências de empréstimos iniciados por meios escusos.

Isso ocorre porque a ação coletiva faz a tutela desses direitos metaindividuais. Podem ser difusos porque, nos termos do art. 81 do CDC, são de natureza indivisível, comum a uma categoria de pessoas não determináveis mas unidas por uma mesma situação. Podem ser coletivos por serem transindividuais, e pertencer a um grupo determinável de pessoas unidas entre si contra uma mesma parte. Podem, ainda, ser individuais homogêneos, porque nos termos do art. 81 da legislação consumerista, decorrem de uma mesma origem. Em ambos os casos, a ação civil pública se mostra uma importante e possivelmente eficaz iniciativa de inibição da prática ora abordada nesta pesquisa.

Em se tratando do poder judiciário local, é notória a preocupação para com a matéria consumerista e, sobretudo, a atenção dada ao consumidor hipervulnerável vítima das práticas abusivas realizadas pelas instituições financeiras. É evidente a mudança na linha de raciocínio da pessoa do juiz que, com o decurso do tempo, vem se mostrando mais flexível e sensível a essas causas, provavelmente pelo nível de incidência na comarca, bem como em todo o território nacional. Sabe-se que, àqueles que conseguirem adentrar as vias judiciais, conseguem reaver os prejuízos financeiros, bem como a reparação pelos danos psíquicos.

### **Um comparativo entre o universo da pesquisa e a realidade do País em matéria de empréstimos fraudulentos**

Diante da análise de dados e processos do município, bem como do percurso teórico feito dentro do tema, através do crivo da doutrina e legislação, que se debruçam na matéria de empréstimos consignados no âmbito nacional, resta caracterizado que a problemática da

incidência dessas práticas abusivas, observadas num contexto específico e delimitado, a saber, a cidade de Sertânia, sertão do Estado pernambucano, se repete por todo o País. Atendendo ao objetivo do método indutivo, percebe-se que as observações específicas de um problema sistemático e repetitivo apontam o mesmo sentido quando pensado sobre a ótica de uma conclusão geral. Isso é, a pesquisa mostra que não é uma situação vivenciada em localidades isoladas, mas que amplia-se a todo o cenário pátrio. A concessão desenfreada de crédito, a não observância dos padrões legalmente instituídos, a má-fé por parte das instituições financeiras em visualizar nos idosos uma nova gama de clientes e o aproveitamento de sua vulnerabilidade agravada são situações vivenciadas no campo de estudo deste artigo e numa dimensão generalizada enquanto País, ficando evidente que o estudo desse tema não é restrito a uma única localidade, sendo também a preocupação da doutrina e legislação.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É possível concluir que, embora haja um conjunto de normas de proteção como a Constituição Federal da República, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor, muitas vezes a população idosa não consegue sentir a proteção garantida pela lei e acaba por sofrer prejuízos e constrangimentos devido às práticas abusivas por parte de instituições financeiras (Revi 2021). Por sua vez, essas instituições frequentemente tentam persuadir e enganar o consumidor, especialmente o idoso, sem levar em consideração que trata-se de um sujeito de direitos e é considerado vulnerável e hipossuficiente por lei, e portanto, sua condição deve ser respeitada.

Devido ao fato de que os idosos se desenvolveram em uma época, cultura e sociedade diferentes, é crucial que exista uma proteção incisiva para garantir seus direitos fundamentais. Afinal, a compreensão deles sobre o mundo e suas tecnologias se baseia em uma época em que os costumes eram muito diferentes. Além disso, as limitações físicas comuns na velhice, como a diminuição dos sentidos e da mobilidade, agravam a fragilidade dos idosos e os tornam mais suscetíveis, tornando-os assim hipervulneráveis, logo, mais suscetíveis a serem explorados pelos fornecedores de serviços em contratos comerciais, razão pela qual esses não devem ser eximidos de suas responsabilidades.

Nesse contexto, a proteção consumerista surge como consequência do aumento do poder de compra, advindo do capitalismo, que ocasiona uma expansão de crédito tendo em vista a facilidade de se obter recursos, a praticidade e comodidade, sem a dita “burocracia” e

a disponibilidade de forma errônea e fraudulenta, tornando-se um abuso da parte de quem concede o empréstimo.

Nota-se que a legislação não é suficiente para proteger efetivamente os consumidores idosos no mercado atual, que é caracterizado pela captura, dependência, analfabetismo (inclusive digital) e assédio de consumo, que constituem importantes obstáculos para o reequilíbrio de forças na relação entre consumidor e fornecedor. Apesar da preocupação da doutrina e da legislação acerca dessa problemática, os dispositivos legais parecem não ter aplicabilidade prática, fortalecendo a ideia de que violar a legislação, prejudicar as pessoas e enriquecer de forma ilegal é mais vantajoso do que agir de boa-fé, respeitando as normas e os valores ético-morais.

Conclui-se, portanto, que no cenário local a problemática dos empréstimos iniciados por meios escusos ainda se encontra repleta de nuances e que há um árduo caminho a ser percorrido pelos órgãos públicos no que tange a defesa dos interesses frequentemente lesados. Que ao tempo dessa pesquisa, os consumidores idosos não têm saída diante dessa situação, enfrentando um grande óbice no acesso às vias judiciais e, conseqüentemente, a impossibilidade de reaver os prejuízos e danos sofridos. No que tange a conclusão geral, a doutrina e a legislação vêm avançando nesse sentido, mas ainda caminha a passos muito lentos, não sendo os desdobramentos desse problema no âmbito nacional tão diferentes da realidade municipal.

## REFERÊNCIAS

AMARO, Anderson de Souza. **A responsabilidade civil dos administradores e controladores de instituições financeiras nos regimes interventivos do Banco Central do Brasil**. 2018. 141f. Dissertação (Mestrado em Direito Comercial) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2018.

ARAUJO JÚNIOR, Gediel Claudino de. **Prática no direito consumidor**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

AYALA, Patryck de Araujo; COELHO, Mariana Carvalho Victor. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a sua tendência ao superendividamento no contexto de uma sociedade do hiperconsumo. **Revista de Direito do Consumidor**, p. 247-275. São Paulo: ed. Revista dos Tribunais, jan-fev 2019. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1131>. Acesso em: 10 fev. 2023.

AZEVEDO, Fernando Costa de; ANDREAZZA, Cauê Molina. A vulnerabilidade comportamental do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**.v.138, ano 30, p. 109-130. São Paulo: ed. Revista dos Tribunais, nov./dez. 2021. Disponível em: [http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2023/01/18/17\\_53\\_43\\_119\\_A\\_vulnerabilidade\\_comportamental\\_do\\_consumidor.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2023/01/18/17_53_43_119_A_vulnerabilidade_comportamental_do_consumidor.pdf). Acesso em: 10 fev. 2023.

AZEVEDO, Fernando Costa de. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Pelotas (UFPeL)**. Dossiê Consumo e

Vulnerabilidade: a proteção jurídica dos consumidores no século XXI. v. 03, n. 1, Jan-Jun., 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>. Acesso em: 10 fev. 2023.

AZEVEDO, Fernando Costa; OLIVEIRA, Lúcia da Molin. O efeito “matriosca”: desvendando as especificidades dos grupos universais hipervulneráveis de consumidores nas relações jurídicas de consumo. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Porto alegre, v.4, n.2, p. 88 – 107, jul/dez. 2018. Disponível em: [file:///C:/Users/User/Downloads/5108-14983-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/5108-14983-1-PB%20(2).pdf). Acesso em: 10 fev. 2023.

AZEVEDO, Júlio Cargo de. **Tutela jurisdicional adequada às pessoas em situação de vulnerabilidade**. 2019. 307f. Dissertação (Mestrado em Direito processual) – Universidade de São Paulo, São Paulo. 2019.

BARBOSA, Fernanda Nunes; MARQUES, Cláudia Lima. A proteção dispensada à pessoa idosa pelo direito consumerista é suficiente como uma intervenção reequilibradora? **Civilistica.com**. Rio de Janeiro, ano. 8, n. 1, 2019. Disponível em: <http://civilistica.com/a-protecao-dispensada-a-pessoa-idosa/>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BARROS, Francisco Rudnicki Martins de. **Riscos bancários e gestão temerária**: deveres de conduta e responsabilidade civil dos administradores de instituições financeiras na concessão de crédito. 2019. 178f. Dissertação (Mestrado em Direito Comercial) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2019.

BASTOS, Maria Clotilde Pires; FERREIRA, Daniela Vitor. **Metodologia científica**. 1. ed. Londrina, PR: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

BERTONCELLO, Karen; LIMA, Clarissa Costa de. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da pandemia de COVID-19: Pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, Brasília, DF, v. 129, n. 29, p. 47-71, 2020. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1312>. Acesso em: 10 fev. 2023.

CAVALIERE FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4. ed, São Paulo: Atlas, 2014.

DAVID, Tiago Bitencourt de. Da culpa ao nexo causal: o caráter valorativo do juízo de causalidade e as (de) limitações da responsabilidade objetiva. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, v.17, p. 87-104, out/dez, 2018. Disponível em: <http://ojs.direitocivilcontemporaneo.com/index.php/rdcc/article/view/478>. Acesso em: 10 fev. 2023.

FERRAZ, Bernardo Monteiro. **Do nexos de imputação na responsabilidade civil objetiva**. 2020. 224f. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) – Faculdade de Direito, Universidade de Lisboa, Lisboa. 2020.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do consumidor**: Contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed, São Paulo: Atlas, 2021.

LUZ, Igor Henrique Dos Santos. A responsabilidade da Autarquia Previdenciária pelos descontos de créditos bancários oriundos de empréstimos consignados em benefícios previdenciários. **Revista Da Faculdade De Direito Da UERJ**. n. 32, dez. 2017. Disponível em: <https://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/busca-dor-primo.html>. Acesso em: 10 fev. 2023.

MACHADO, Henrique Resende Versiani.; MILANEZ, Felipe Comarela. A vulnerabilidade qualificada do consumidor idoso e o superendividamento: uma análise da Lei 14.181/21. **Revista de Direito**, Viçosa, MG, v.14, n.01, p.01-31,2022. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/13842>. Acesso em: 10 fev. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo-SP: Atlas, 2017.

MATTOS, Sandra Maria Nascimento. **Conversando sobre metodologia da pesquisa científica**. 1. ed. Porto Alegre, RS: Editora Fi, 2020.

MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. **Direito do Consumidor 30 anos de CDC**: Da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade. Rio de Janeiro: Editora forense Ltda, 2020.

MORAIS, Liakysu Michelton Costa de. *et al.* O Código de Defesa do Consumidor e a tutela dos direitos dos consumidores idosos no âmbito dos empréstimos consignados. *In*: PINTO, Fernanda Miler Lima. **Reflexões sobre direito e sociedade**: fundamentos e práticas. Ponta Grossa: Aya, 2022, p. 75 -88. Disponível em: <https://ayaeditora.com.br/wp-content/uploads/Livros/L173C5.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.

NASCIMENTO, Guilherme Nobre L.; SANTOS, Marta Azevedo dos. **Metodologia científica**: a pesquisa como compreensão da realidade. Palmas, TO: Programa de Mestrado em Ciências da Saúde, 2021.

PEREIRA, Adriana Soares; et al. **Metodologia da pesquisa científica**. 1. ed. Santa Maria, RS: UFSM, NTE, 2018.

PEREIRA, Caio Mário da Silva; TEPEDINO, Gustavo. **Responsabilidade civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PINHEIRO, Miguel Ângelo Portela. Empréstimos bancários consignados de duas ou mais instituições financeiras: uma perspectiva à luz do direito do consumidor como direito fundamental. **Revista Da Defensoria Pública Da União**. Brasília, DF, n 13, p.1-13, 2020. Disponível em: <https://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/busca-dor-primo.html>. Acesso em: 10 fev. 2023.

PRADO, Luiz Régis. Teoria da imputação objetiva do resultado: uma abordagem crítica. **Revista dos Tribunais**, v. 798/2002, p. 445 - 460, Abr/2002. Disponível em: <https://irp.cdnwebsite.com/f6e36b8e/files/uploaded/Teoria%20da%20imputa%C3%A7%C3%A3o%20objetiva%20do%20resultadouma%20abordagem%20cr%C3%ADtica.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.

QUEIROZ, Bruna Pamplona de; GONÇALVES, Everton das Neves. Análise econômica do Direito: a responsabilidade civil na prevenção do dano ao consumidor. **Conpedi Law Review**. Braga, Portugal, v. 3, n 29, p. 84-105, 2017. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/conpedireview/issue/view/276br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/busca-dor-primo.html>. Acesso em: 10 fev. 2023.. Acesso em: 10 fev. 2023.

RAMOS, André Luiz Arnt. Responsabilidade Civil para além dos esquemas tradicionais: prospecções do dano reparável na contemporaneidade. **Revista Fórum de Direito Civil**, v.

10, p. 13-34, 2015. Disponível em: [https://www.academia.edu/17323388/A\\_Responsabilidade\\_Civil\\_para\\_AI%C3%A9m\\_dos\\_Esquemas\\_Tradicionais\\_Prosec%C3%A7%C3%B5es\\_do\\_Dano\\_Repar%C3%A1vel\\_na\\_Contemporaneidade](https://www.academia.edu/17323388/A_Responsabilidade_Civil_para_AI%C3%A9m_dos_Esquemas_Tradicionais_Prosec%C3%A7%C3%B5es_do_Dano_Repar%C3%A1vel_na_Contemporaneidade). Acesso em: 10 fev. 2023.

RIBEIRO NETO, João do Carmo. **Bem-estar financeiro do consumidor idoso de baixa renda e o uso de instituições bancárias**. 2018. 150f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo. 2018.

REVI, Sílvia Regina Ali Zeitoun. **Cláusulas abusivas nos contratos bancários: a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica constitucional**. 2021. 148f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo. 2021.

SILVA, Bruna Bier da. A responsabilidade civil de consumo e a exigente dos riscos do desenvolvimento: um estudo comparativo entre Brasil e Itália. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 132, p. 331-374, nov-dez/2020. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/3566>. Acesso em: 10 fev. 2023.

SILVA, Gabriela Buarque pereira. **Responsabilidade civil, riscos e inovação tecnológica: os desafios impostos pela inteligência artificial**. 2021. 187f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

VERBICARO, Dennis; RODRIGUES, Lays; ATAÍDE, Camille. Desvendando a vulnerabilidade comportamental do consumidor: uma análise jurídico-psicológica do assédio de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 119, ano 27, p. 349-384, set./out. 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1213>. Acesso em: 10 fev. 2023.

### Fontes Complementares

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2019.

BRASÍLIA. **Decreto nº 11.567**, de 19 de junho de 2023. Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo. Brasília: Presidência da República, [2023]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-11.567-de-19-de-junho-de-2023-490730044>

BRASÍLIA. **Lei Complementar nº 80**, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [1994]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp80.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm). Acesso em: 11 mar. 2023.

BRASÍLIA, **Lei nº 10.741**, de 1 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2003] Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm). Acesso em: 24 mar. 2023.

BRASÍLIA. **Lei nº 10.820**, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2003]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.820.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm). Acesso em: 11 mar. 2023.

BRASÍLIA. **Lei nº 14.181**, de 1 de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14181.ht](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.ht)

**Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas**. 3. ed. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2