



CENTRO UNIVERSITÁRIO DA SERRA GAÚCHA  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

**SADIMILA ALVES DA SILVA**

**O ABUSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR FRENTE À VIOLAÇÃO DO DEVER  
DE INFORMAÇÃO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E O  
CONTROLE JUDICIAL DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS**

Caxias do Sul/RS

2022

**SADIMILA ALVES DA SILVA**

**O ABUSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR FRENTE À VIOLAÇÃO DO DEVER  
DE INFORMAÇÃO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E O  
CONTROLE JUDICIAL DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS**

Artigo Científico apresentado à Banca Examinadora do Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário da Serra Gaúcha, como requisito parcial para aprovação no componente curricular Trabalho de Conclusão de Curso e obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Professor Orientador: Me. Fábio Hanauer Balbinot

Caxias do Sul/RS

2022



**SADIMILA ALVES DA SILVA**

**O ABUSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR FRENTE À VIOLAÇÃO DO DEVER  
DE INFORMAÇÃO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E O  
CONTROLE JUDICIAL DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado no Curso de Direito do  
Centro Universitário da Serra Gaúcha,  
como exigência para obtenção do  
título de Bacharel em Direito.

Trabalho aprovado em 08 de dezembro de 2022.

**Profa. Ma. Fernanda Sartor Meinero**  
**Coordenadora de Monografias do CJS/FSG**

**Prof. Me. Fabio Beltrami**  
**Coordenador do CJS/FSG**

## RESUMO

A presente pesquisa científica adotou a metodologia teórica-exploratória, a qual busca avaliar os casos concretos de concessão de crédito consignado e a efetividade do órgão jurisdicional diante das contratações de valores em massa. Nesta perspectiva, impõe-se o seguinte problema de pesquisa: quando o dever de informação for violado pelo fornecedor na concessão de crédito, quais as medidas cabíveis ao consumidor frente às abusividades preestabelecidas contratualmente, estas incorporadas em condições padronizadas? Em primeiro momento, este estudo evidenciará a importância do dever de informação que detém as instituições financeiras simultaneamente ao domínio de questões técnicas, jurídicas e econômicas no tocante à outorga de crédito em sua modalidade consignado e como a inobservância de referida obrigação é capaz de conduzir o consumidor ao superendividamento. Em segundo momento, será demonstrado os impactos negativos estimulados pelos fornecedores de crédito consignado e o tratamento jurídico frente à violação informacional, conduzindo o consumidor a obter acesso à Justiça na busca de amparo jurisdicional frente ao superendividamento. Por fim, em sede de considerações finais, será observado a perspectiva da atual sociedade em massa e de como o controle dos contratos e das relações de consumo merecem atenção e iniciativa não somente por meio de ações judiciais e medidas extrajudiciais, necessita-se, também, da própria orientação e informação pela Instituição Financeira, uma vez que o dever de informação é direito do cidadão.

**Palavras-chave:** Crédito consignado. Contratos bancários. Dever de informação. Prestação jurisdicional. Superendividamento.

## **ABSTRACT**

The present scientific research adopted the theoretical-exploratory methodology, which seeks to evaluate the concrete cases of granting payroll loans and the effectiveness of the jurisdictional body in the face of contracting amounts in bulk. In this perspective, the following research problem arises: when the duty of information is violated by the supplier in the granting of credit, what measures are applicable to the consumer in the face of contractually pre-established abusiveness, these incorporated in standardized conditions? At first, this study will highlight the importance of the information duty that financial institutions have simultaneously with the domain of technical, legal and economic issues regarding the granting of credit in its payroll modality and how the non-compliance with said obligation is capable of leading the consumer to over-indebtedness. Secondly, the negative impacts stimulated by payroll loan providers and the legal treatment of information violations will be demonstrated, leading the consumer to obtain access to Justice in the search for judicial protection against over-indebtedness. Finally, in terms of final considerations, the perspective of the current mass society will be observed and how the control of contracts and consumer relations deserve attention and initiative not only through lawsuits and extrajudicial measures, it is also necessary, of guidance and information provided by the Financial Institution, since the duty to inform is a citizen's right.

**Keywords:** Adjudication. Banking contracts. Consigned credit. Duty to inform. Over-indebtedness.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Quantidade de tomadores para o crédito consignado e cartão de crédito consignado por idade e ente consignante em 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021). ....	14
Figura 2 - Comprometimento de renda do consignado e cartão de crédito consignado por ente em 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021).....	15
Figura 3 - Cinco assuntos mais reclamados na plataforma Consumidor.gov entre 2018 e 2020. Fonte: Consumidor.gov.br .....	19
Figura 4 - Assuntos mais reclamados na plataforma Consumidor.gov em 2022. Fonte: Consumidor.gov.br. ....	19
Figura 5 - Cinco assuntos mais reclamados nos Procons entre 2018 e 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021). ....	20
Figura 6 - Pesquisa de endividamento e inadimplência do consumidor. Fonte: CNC (2022).	27
Figura 7 - Processos decididos pela natureza da ação/segundo critério de maior demanda – Cível. Fonte: TJRS (2021).....	32
Figura 8 - Principais assuntos no STJ. Fonte: STJ (2021). ....	34

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2 O FENÔMENO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO EM MASSA E A NECESSIDADE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR FRENTE À MULTIPLICIDADE DOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E SEUS PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS...</b>	8
2.1 Os contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito com reserva de margem consignável .....	11
2.2 O abuso de direito em relação a violação do dever de informação sobre o conteúdo nas relações de concessão de crédito .....	16
<b>3 OS IMPACTOS PROVOCADOS PELA OMISSÃO DE INFORMAÇÃO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO E O TRATAMENTO JURÍDICO PARA OS CONSUMIDORES SUPERENDIVIDADOS</b> .....	21
3.1 O acesso à justiça e a prestação da tutela jurisdicional frente à vulnerabilidade informacional .....	26
3.2 O controle judicial das cláusulas contratuais abusivas de empréstimo consignado	32
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	37
<b>5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	38

## 1 INTRODUÇÃO

Objetivando a obtenção incessante de lucro e crescimento econômico interno, as instituições financeiras incentivam um desejo constante no consumidor ao conceder, de forma rápida e facilitada, crédito por meio de instrumentos de contratação. Por essa razão, a proteção dos direitos do consumidor contra a lesão ou ameaça na concessão de crédito há de ser real, uma vez que há um considerável aumento em demandas desta espécie adentrando ao Poder Judiciário diariamente.

Neste contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: quando o dever de informação for violado pelo fornecedor na concessão de crédito, quais as medidas cabíveis ao consumidor frente às abusividades preestabelecidas contratualmente, estas incorporadas em condições padronizadas? O interesse processual representa efetiva satisfação dos direitos do consumidor, o qual consubstancia-se na necessidade de amparo jurisdicional?

À vista disso, a presente pesquisa de metodologia teórica-exploratória busca proporcionar maior familiaridade com o problema de pesquisa, através de avaliação de casos concretos na concessão de crédito consignado, evidenciando, como tema central, a importância do dever de informação sobre o teor do instrumento contratual e como o descumprimento de evidente obrigação direciona o consumidor ao superendividamento. Logo, considerando a vulnerabilidade deste, será abordado os aspectos fundamentais para a realização do direito material do cidadão, tomado particularmente em face da jurisdição civil.

Frente ao elucidado, o estudo explorará o fenômeno de concessão de crédito em massa e a necessidade de defesa dos direitos do consumidor frente à multiplicidade dos contratos de empréstimo consignado e seus procedimentos padronizados, assim como o abuso de direito do consumidor em relação à violação do dever de informação acerca do conteúdo contratual.

Além disso, será demonstrado os impactos provocados pelas instituições financeiras na concessão de crédito e o tratamento jurídico diante da violação informacional, acentuando os pontos principais que levam o consumidor obter o acesso à Justiça, com a efetiva prestação da tutela jurisdicional e prevenção do superendividamento.

Diante deste cenário real, convém considerar que é de suma importância a prestação, fiscalização e controle pelo Estado, notadamente quanto às relações de consumo que envolvam a concessão de crédito consignado e as cláusulas contratuais abusivas. Contudo, é importante também que haja um esforço comum no sentido da efetividade e satisfação do direito do consumidor, à luz das garantias e princípios constitucionais, pelo fornecedor de crédito, consoante a seguir será demonstrado.



## **2 O FENÔMENO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO EM MASSA E A NECESSIDADE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR FRENTE À MULTIPLICIDADE DOS CONTRATOS E SEUS PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS**

Atualmente, observa-se um avanço cada vez maior em relação à uma sociedade de consumismo em massa de bens e serviços, em que, dentre diversas relações consumeristas, a obtenção de crédito, tal consumo está diretamente relacionado à obtenção de crédito. Em atenção ao mencionado, Coelho e Ayala, ao tratarem dos elementos basilares da concessão de crédito, aduzem que:

O crédito ao consumo, portanto, é instrumento criado pelo processo de produção capitalista que permite a manutenção e a viabilidade deste mesmo sistema na sociedade contemporânea, visto que tende a possibilitar a direta e crescente participação dos indivíduos no maquinário consumista, ao disponibilizar um financiamento temporário para que as pessoas adquiram produtos e serviços, ainda que não possuam, no momento, a quantidade necessária de capital físico. É um claro estímulo ao consumo, estímulo este que se faz primordial para a existência e dinamização do mercado nasociedade.<sup>1</sup>

Como bem aponta Ascensão, o contrato é, sem contestação, o mais importante negócio jurídico e os negócios jurídicos unilaterais representam uma faixa estreita.<sup>2</sup> Nessa perspectiva, Tartuce e Neves aludem que se há o incremento das relações humanas, também as relações contratuais vão se tornando cada vez mais complexas, pois o ser humano evolui e se transforma, contudo, sempre acompanhado pelas manifestações negociais.<sup>3</sup> Filomeno, ao tratar sobre os contratos e serviços prestados pelas referidas instituições fornecedoras de crédito, evidencia que:

Considera-se bancário o contrato cuja função econômica se relaciona com o conceito jurídico de atividade bancária, preceituado no art. 17 da Lei no 4.595/64; por atividade bancária, entende-se a coleta, intermediação em moeda nacional ou estrangeira; esse conceito abarca uma gama considerável de operações econômicas, ligadas direta ou indiretamente à concessão, circulação ou administração do crédito; estabelecendo-se paralelo entre a atividade bancária e a industrial, pode-se afirmar que a matéria-prima do banco e o produto que ele oferece ao mercado é o crédito, ou seja, a instituição financeira dedica-se a captar recursos junto a clientes (operações passivas) para emprestá-los a outros clientes (operações ativas).<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> COELHO, Mariana Carvalho Victor; AYALA, Patryck de Araujo. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e sua tendência ao superendividamento no contexto de uma sociedade de hiperconsumo.** Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 28, Vol. 121, jan-fev/2019, p. 263.

<sup>2</sup> ASCENSÃO, José de Oliveira. **Direito civil – teoria geral. Ações e factos jurídicos.** 2 ed. Coimbra: Coimbra, 2003. v. II, p. 432.

<sup>3</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual.** Volume único 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017, p. 156.

<sup>4</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor.** 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018, p. 142.

Sobre o elucidado, o referido autor considera que o processo de contratação é realizado mediante contrato de adesão, oferecido ao público através de modelo contratual uniforme, cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pela parte economicamente mais forte.<sup>5</sup> Sobre os contratos de adesão, Marques conceitua:

Este método “por adesão”, por assim dizer, pereniza a assimetria de forças da fase antes chamada de “negociação” e impede uma verdadeira comunicação entre os futuros parceiros. Esta forte unilateralidade, tanto nas práticas comerciais pré-contratuais e no marketing unilateral, quanto na autonomia de estipular por si ou em conjunto o conteúdo do contrato, pereniza esta assimetria de forças entre os dois contratantes da fase de contratação para todo o contrato, pela própria e simples “adesão”. Se esta estandardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua “eficiência” na distribuição de seus produtos e serviços, mas significa que o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional. Diminui também, a possibilidade de “autoprogramação” dos contratantes mais fracos, pois o “programa contratual” já vem determinado e a eles cabe simplesmente a este aderir.<sup>6</sup>

A sua definição está prevista no artigo 54 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, segundo o qual elenca algumas regras a qual o fornecedor deve seguir ao optar por referida modalidade contratual, senão vejamos:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.<sup>7</sup>

Ainda sobre os contratos de adesão, os artigos 423 e 424 do Código Civil versam que:

Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio.<sup>8</sup>

Consoante o entendimento de Tartuce, o contrato de adesão é aquele em que uma parte, o estipulante, impõe o conteúdo negocial, restando à outra parte, o aderente, duas opções:

<sup>5</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018, p. 142.

<sup>6</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais** – 6ª edição, revista atualizada e ampliada. São Paulo: Ed. RT, 2011, p. 77.

<sup>7</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

<sup>8</sup>BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

aceitar ou não o conteúdo desse negócio. Observa-se, portanto, que tais estímulos à obtenção de crédito podem ser nocivos ao consumidor diante à ausência de uma fase pré-negocial decisiva no estabelecimento das cláusulas e obrigações contratuais, impedido uma verdadeira comunicação sobre o conteúdo do negócio jurídico, mas apenas um ato unilateral, inexistindo um real acordo de vontades.<sup>9</sup> Consequentemente, limita-se o consumidor a aceitar as obrigações preestabelecidos pela instituição financeira, imputando, dessa maneira, um papel de simples aderente à vontade manifestada pelo fornecedor no instrumento contratual massificado.<sup>10</sup> Em face do elucidado, Lisboa afirma que tal realidade de mercado levou:

A padronização de inúmeras espécies de negócios jurídicos e a submissão do hipossuficiente à vontade dos detentores do poder econômico, nos contratos de adesão realizados. Sobredita padronização ocasionou não apenas benefícios, como também malefícios ao economicamente mais débil, desprovido de informações e conhecimento para se opor ao instrumento. Nem sequer se viabiliza a discussão do conteúdo da relação, quase que invariavelmente repleta de cláusulas.<sup>11</sup>

Para Barros, tais cláusulas são caracterizadas mediante quatro requisitos, sendo eles: a) proposições negocialmente significativas (juridicidade); b) pré elaboração unilateral de um contraente; c) utilização na conclusão de multiplicidade de contratos; d) rigidez ou inalterabilidade por via negocial.<sup>12</sup> Dito isso, o mesmo autor evidencia que:

O primeiro requisito é tão somente para expressar que não se trata de proposições opinativas, mas sim esquemas capazes de exprimir uma vontade negocial. Uma vez subscrita, a cláusula negocial dota-se de vinculabilidade. Por sua vez, o segundo requisito refere-se à ideia de que as cláusulas pré-formuladas existem antes mesmo de sua inclusão no contrato, fato que lhes asseguram uma certa juridicidade. Já o terceiro requisito traduz a possibilidade de uso dos contratos de adesão a diversos negócios singulares, dirigindo-se também a contratos futuros. O critério da rigidez, quarto critério, cinge-se ao fato do aderente se limitar a acolher o que está disposto, sem produzir modificações.<sup>13</sup>

Neste viés, Lisboa compreende que os contratos de adesão já não podem ser mais referenciados como um fenômeno jurídico com efeitos entre as partes signatárias, mas como um instrumento com características propensas ao ilícito e a danosidade generalizada.<sup>14</sup> Posto isso, Mancuso aponta que se tem mesmo a impressão de que o indivíduo, isoladamente

---

<sup>9</sup> TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 1 Lei de Introdução e Parte Geral**. 8ª ed. São Paulo: Ed. Método, 2012, p. 49.

<sup>10</sup> TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 1 Lei de Introdução e Parte Geral**. 8ª ed. São Paulo: Ed. Método, 2012, p. 49.

<sup>11</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Contrato difusos e coletivos: a função social do contrato**. 4ª edição, São Paulo: Saraiva, 2012, p. 29/30.

<sup>12</sup> BARROS, João Pedro Leite. **Dever de informação nos contratos de adesão concluídos por meios eletrônicos**. João Pedro Leite Barros. - Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2022, p.55.

<sup>13</sup> Barros, João Pedro Leite. **Dever de informação nos contratos de adesão concluídos por meios eletrônicos**. João Pedro Leite Barros. - Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2022, p. 55.

<sup>14</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Contrato difusos e coletivos: a função social do contrato**. 4ª edição, São Paulo: Saraiva, 2012, p. 30.

considerado, não mais existe, tragado pela voragem dos sistemas aos quais é agregado compulsoriamente.<sup>15</sup> Apesar do valoroso entendimento elencado, não se pode, com tal análise, negar a natureza e o interesse social que tomaram os contratos de consumo.<sup>16</sup> Entretanto, Lisboa referêcia que, com a massificação contratual, o consumidor se apequenou e se diluiu à uma coletividade desgovernada e sem reação, restando evidente o cenário de uma relação de denominação do fornecedor de crédito em relação ao consumidor e a própria sociedade de consumo.<sup>17</sup> Somando-se a isso, as autoras Sant'Anna, Pereira e Consalter denotam que:

Essa desmedida propagação das “benesses” contidas no crédito fácil, realizada numa sociedade que exalta e almeja o (hiper) consumo, e que é incessantemente marcada por inúmeras condutas abusivas, as quais são empreendidas por alguns fornecedores que não observam os preceitos insertos no microsistema consumerista, gera, por vezes, efeitos prejudiciais àqueles indivíduos que se pretende defender, fato este revelado nos índices de inadimplência, e, em muitos outros casos, no crescente aumento do superendividamento.<sup>18</sup>

Diante dos efeitos prejudiciais à parte vulnerável da relação de consumo, verificou-se a necessidade de intervenção Estatal com o propósito de regularizar e proteger os indivíduos menos favorecidos social e economicamente, dos abusos praticados pelos grandes fornecedores de crédito. Porém, antes de adentrar ao tema elucidado, necessário a realização de apontamentos referentes aos instrumentos contratuais de concessão de crédito que, neste estudo, está voltado a modalidade de crédito consignado.

## **2.1 O contrato de empréstimo consignado e de cartão de crédito com reserva de margem consignável**

Introduzida pela Lei nº 10.820/2003, a modalidade de empréstimo consignado consiste na tomada de valores pelos consumidores pessoas físicas junto às instituições fornecedoras de crédito, a qual visa facilitar o acesso a um crédito com taxa de juros mais baixos, com pagamento mensal de parcelas pré-fixadas, mediante descontos realizados diretamente da fonte pagadora do contratante e/ou contribuinte. Neste contexto, Guimarães esclarece o conceito de empréstimo consignado da seguinte maneira:

<sup>15</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Interesses Difusos: conceito e legitimação para agir**. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1994, p. 330.

<sup>16</sup> TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 1 Lei de Introdução e Parte Geral**. - 8ª São Paulo: Ed. Método, 2012, p. 49.

<sup>17</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Contrato difusos e coletivos: a função social do contrato**. 4ª edição, São Paulo: Saraiva, 2012, p. 30.

<sup>18</sup> SANT'ANNA, Adriana; PEREIRA, Dirce do Nascimento; CONSALTER, Zilda Mara. **Boa-fé objetiva e superendividamento do consumidor: uma abordagem crítico-reflexiva do estado da arte das relações consumeristas e das práticas mercadológicas**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 27, Vol. 119, set-out/2018, p. 241.

O crédito consignado, também chamado de empréstimo consignado, é uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito, diretamente, na folha de pagamento ou de benefício previdência do contratante. A consignação em contracheque ou de benefício depende de autorização prévia e expressa do cliente à instituição financeira concedente do empréstimo.<sup>19</sup>

Neste mesmo sentido, Leandro Ernani Freitag pontua que o contrato de empréstimo consignado:

Consiste na possibilidade de o interessado adquirir financiamento em instituição financeira, a ser quitado por meio de desconto do respectivo valor das parcelas diretamente pelo empregador – ou pelo órgão previdenciário, no caso dos aposentados e pensionistas. O desconto, nessa sistemática, é efetuado no momento do recebimento da verba salarial ou do benefício previdenciário, implicando, na prática, na sua retenção, de modo a inviabilizar que o consumidor tenha acesso ao valor da parcela.<sup>20</sup>

Por sua vez, a reserva de margem consignável passou a vigorar através da Medida Provisória nº 681/2015, convertida na Lei nº 13.172/2015, alterando o texto original da Lei primordial, passando a possibilitar a retenção de parte da parcela mensal da remuneração do tomador, através da utilização do serviço de cartão de crédito. Nesse sentido, Freitag frisa que a reserva de margem consignado:

Nada mais é que o limite reservado no valor da renda mensal do benefício, destinado exclusivamente para uso no cartão de crédito. Nessa modalidade, o crédito é limitado e emprestado para pagamento da fatura mensal do cartão, com os gastos que se acumulam mensalmente pelo uso; ao final do período mensal, é descontado do contracheque do contratante ou de seu benefício previdenciário tão somente a parcela mínima para pagamento. Ou seja, o valor restante, que não é descontado, deve ser pago pelo cliente, por meio da fatura que é enviada à sua residência ou disponibilizada em portal eletrônico da instituição financeira. A forma em questão torna inviável conhecer previamente o valor financiado e o número de parcelas no momento da pactuação, o que depende de ação futura do consumidor, a variar, pois, conforme o uso do cartão e o pagamento das faturas mensais. Assim, o banco tem a certeza apenas do pagamento da parcela mínima, razão pela qual os encargos são maiores do que aqueles praticados no empréstimo consignado.<sup>21</sup>

Em relação à parcela máxima de descontos mensais permitidos do rendimento líquido do tomador de crédito, necessário elucidar que a Lei nº 14.431/2022 alterou a redação das Leis nº 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para descontos de prestações em folha de pagamento, 8.213/91 que versa acerca dos planos de benefícios da previdência social e 8.112/90, que expressa sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, autarquias e das fundações públicas federais. Desse modo, consoante disposto no artigo 6º, § 5º

<sup>19</sup> OLIVEIRA, Felipe Guimarães de. **Direito de Consumidor superendividado: perspectivas para uma tutela jurídico-econômica no século XXI**- Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 68.

<sup>20</sup> FREITAG, Leandro Ernani. **O Contrato de Reserva de Margem Consignável na Jurisprudência Catarinense**. Florianópolis: Revista da ESMESC, v. 28, n. 34, 2021, p. 56/57.

<sup>21</sup> FREITAG, Leandro Ernani. **O Contrato de Reserva de Margem Consignável na Jurisprudência Catarinense**. Florianópolis: Revista da ESMESC, v. 28, n. 34, 2021, p. 57.

da Lei nº 14.431/2022, a soma de todas as despesas de empréstimos consignados vigentes não deve ultrapassar o percentual de 45% da remuneração disponível, sendo 35% destinados exclusivamente a empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis e 5% destinados a amortizações de despesas relacionadas ao serviço de cartão de crédito, senão vejamos:

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do benefício de prestação continuada de que trata o art. 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, poderão autorizar que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) proceda aos descontos referidos no art. 1º desta Lei e, de forma irrevogável e irretroatável, que a instituição financeira na qual recebam os seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, na forma estabelecida em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS e ouvido o Conselho Nacional de Previdência Social.

(...)

§ 5º Os descontos e as retenções mencionados no caput deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor dos benefícios, sendo 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis, 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício.<sup>22</sup>

Importante observar que, mesmo na consignação, a concessão de valores através dessas duas linhas de crédito possui nítida diferença, principalmente no que se refere às taxas de juros e demais encargos. Nessa perspectiva, conforme dados apresentados pelo Banco Central do Brasil, os juros atrelados aos contratos de cartão de crédito, em janeiro de 2021, alcançaram a média de 320,88% ao ano, ao passo que os contratos de empréstimo consignado atingiram a média de 20,97% ao ano, ou seja, os juros e encargos atrelados ao serviço de cartão de crédito superam, em mais de quinze vezes, aqueles praticados no serviço de empréstimo consignado tradicional.<sup>23</sup>

De acordo com o Relatório de Cidadania Financeira divulgado pelo Banco Central, ao final de 2020 havia no Brasil cerca de dezenove milhões de pessoas utilizando o crédito consignado e cerca de 5,7 milhões utilizando o cartão de crédito consignado. Consoante tal

<sup>22</sup> BRASIL. Lei n. 14.431, de 03 de agosto de 2022. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14181.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14181.htm)>. Acesso em 24 de agosto de 2022.

<sup>23</sup> BANCO CENTRAL DO BRASIL. Estatísticas. Taxa média de juros. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros>>. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

relatório, vislumbra-se ainda que a maior parte dos clientes do cartão de crédito consignado utiliza também a modalidade do crédito consignado (5,4 milhões de clientes em 2020).<sup>24</sup>

Ainda, consoante o relatório supramencionado, as duas modalidades de crédito possuem como principal grupo consumidor a população idosa, o qual representa 55% dos tomadores de crédito consignado e 68% dos tomadores do cartão de crédito consignado.<sup>25</sup> Desse modo, cumpre referir que as fontes pagadoras relacionadas ao crédito consignado são chamadas de entes consignantes, podendo ser do setor público, setor privado ou do Instituto Nacional do Seguro Social.

Nessa seara, conforme contata-se da Figura 1 publicada pelo Banco Central, considerando o ente consignante e a distribuição etária da população, a utilização das modalidades se difere consideravelmente. Nos entes consignantes público e privado, os tomadores de crédito consignado o fazem antes dos 40 anos de idade, ao passo que, para os tomadores do INSS, a concepção se dá entre os 65 e os 70 anos de idade (BCB, 2021). Já em relação à modalidade de cartão de crédito consignado, considerando os entes público e privado, há pouca utilização em todas as idades, em contrapartida, para o público do INSS, a concepção também se dá entre os 65 e os 70 anos de idade, consoante demonstrativo:

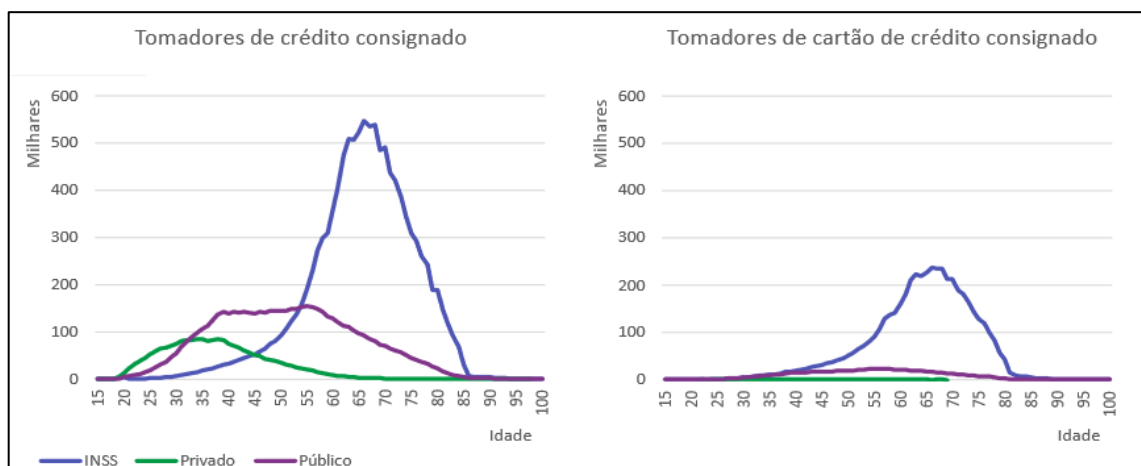


Figura 1 - Quantidade de tomadores para o crédito consignado e cartão de crédito consignado por idade e ente consignante em 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021).

Ademais, conforme dados elencados pelo Relatório de Cidadania Financeira, nos últimos três anos o número de tomadores de crédito consignado cresceu cerca de 1%, ao passo

<sup>24</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

<sup>25</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

que o número de tomadores do cartão de crédito consignado aumentou 20%.<sup>26</sup> Outro aspecto de evidente relevância, diz respeito às faixas de comprometimento que concentram mais pessoas dentro de cada ente consignante. Dessa forma, enquanto no INSS 53% dos tomadores têm entre 21% e 40% da renda comprometida, no setor público 55% das pessoas comprometem entre 11% e 30% de sua renda com esses créditos, ficando o patamar mais baixo do comprometimento de renda com o setor privado, em que 68% dos tomadores comprometem entre 1% e 20% de suas rendas, conforme se verifica da Figura 2 anexa:

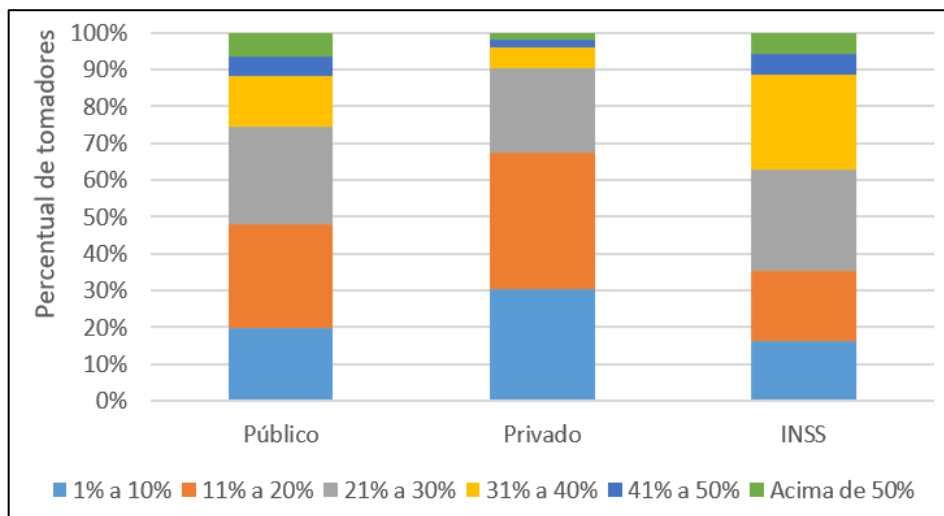


Figura 2 - Comprometimento de renda do consignado e cartão de crédito consignado por ente em 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021).

Portanto, através dos dados divulgados pelo Relatório de Cidadania Financeira, percebe-se que o crescimento da utilização do cartão de crédito consignado pela população idosa, especialmente pelos beneficiários do INSS, está correlacionado a um perfil de renda mais baixa desses tomadores de crédito, contribuindo para o comprometimento de renda maior dessa parte dos indivíduos.<sup>27</sup> Ainda que o crédito consignado e o cartão de crédito consignado sejam modalidades de crédito com taxas mais baixas e relevantes para os idosos, este último principalmente para os de baixa renda, necessário o acompanhamento do seu uso excessivo, além das possíveis consequências no bem-estar financeiro dessa população e de suas famílias, pois a facilidade de acesso pode ser utilizada de forma inadequada, sendo um caminho para o endividamento de risco, conforme demonstrar-se-á no decorrer do presente estudo.

<sup>26</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

<sup>27</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.



## 2.2 O abuso de direito do consumidor em relação à violação do dever de informação sobre o conteúdo nas relações de concessão de crédito

Primeiramente, antes de adentrarmos à matéria proposta, necessário evidenciar que a legislação consumerista brasileira possui importante caráter social, pois visa suprir as hipossuficiências existentes nas relações de consumo, bem como objetiva a equidade entre consumidor e fornecedor.

Nessa perspectiva, Miragem discorre sobre a defesa do consumidor da seguinte maneira:

A caracterização da defesa do consumidor como direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro, surge da sua localização, na Constituição de 1988, no artigo 5º, XXXII, que determina expressamente: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Insere-se a determinação constitucional, pois, no Capítulo I, “Dos direitos e deveres individuais e coletivos”, do Título II, “Dos direitos e garantias fundamentais”. Como primeiro efeito desta localização topográfica do direito do consumidor no texto constitucional, tem-se assentado na doutrina e na jurisprudência brasileira que a localização do preceito constitucional neste setor privilegiado da Constituição, a rigor, o coloca a salvo da possibilidade de reforma pelo poder constituinte instituído. Os direitos fundamentais, no sentido observado pela moderna doutrina constitucional, constituem a base axiológica e lógica sobre a qual se assenta o ordenamento jurídico. Por essa razão, colocam-se em posição superior relativamente aos demais preceitos do sistema de normas que conformam o ordenamento. De outro modo, embora encerrem os valores fundantes de um determinado sistema jurídico, não se apresentam da mesma forma, ou com idêntica potencialidade para realização ou produção de efeitos. Em regra, a eficácia dos direitos fundamentais vincula-se à norma constitucional que determina seu status, e em razão disso, depende desta para a produção dos respectivos efeitos.<sup>28</sup>

Considerando o elucidado, Cavalieri Filho destaca, portanto, que o constituinte originário institui a proteção das relações de consumo e consumidor como imperativo constitucional do Estado, sendo caracterizado como direito fundamental.<sup>29</sup> Dito isso, na questão de fundo, entende-se que os contratos na modalidade de adesão são responsáveis pela instituição de cláusulas que podem, por consequência da parte que as estabelecem que, no caso, são as instituições financeiras, serem constituídas de forma abusiva. Em consideração ao tema supramencionado, Marques conceitua como cláusula contratual abusiva aquela em que se vislumbra o desequilíbrio ou descompasso de direitos e obrigações entre as partes, de maneira em que impede a realização total do propósito contratual, frustrando os interesses básicos perante àquela relação.<sup>30</sup>

Sobre o versado, o artigo 4º, inciso I, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, dispõe sobre o reconhecimento da vulnerabilidade, nos seguintes termos:

<sup>28</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 33.

<sup>29</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2019, p. 22.

<sup>30</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 162.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.<sup>31</sup>

Ao discorrer sobre os direitos do consumidor, Grinover salienta que:

Um dos direitos básicos do consumidor é o de proteção contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços (relações de consumo), conforme disposto no art. 6º, n o IV, do Código. O CDC enumerou uma série de cláusulas consideradas abusivas, dando-lhes o regime da nulidade de pleno direito (art. 51). Esse rol não é exaustivo, podendo o juiz, diante das circunstâncias do caso concreto, entender ser abusiva e, portanto, nula, determinada cláusula contratual. Está para tanto autorizado pelo caput do art. 51 do CDC, que diz serem nulas, “entre outras”, as cláusulas que menciona. Ademais, o inc. XV do referido artigo contém norma de encerramento, que dá possibilidade ao juiz de considerar abusiva a cláusula que “esteja em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.”<sup>32</sup>

Gama afirma que o consumidor é considerado vulnerável na medida que:

É a parte mais fraca nas relações de consumo. Por isso tem direito à boa informação sobre os produtos e serviços que recebe e quanto aos contratos que assina (vulnerabilidade técnica). Tem também direito de ser protegido quando se dirige ao Poder Judiciário (vulnerabilidade jurídica), podendo o Juiz determinar medidas para assegurar os seus direitos, no tocante às soluções alternativas que a Justiça pode encontrar para dar, ao Consumidor, o resultado equivalente ao do adimplemento das obrigações do Fornecedor.<sup>33</sup>

Nesse sentido, consoante Ferretti, a assimetria de informação faz referência aos diferentes conhecimentos ou informações que uma parte de uma transação comercial tem sobre a outra parte.<sup>34</sup> Assim, uma parte possui as informações inerentes aos riscos relativos à execução do contrato quando a outra não possui tais informações.<sup>35</sup> Tal situação difere daquela em que uma parte tem menos informações do que o ideal, conhecida como doutrinariamente como informação imperfeita.

Outrossim, o art. 52 do CDC prevê informações que deverão ser obrigatoriamente prestadas pelo fornecedor quando o contrato envolver relação de crédito ou de financiamento.

Veja-se:

---

<sup>31</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2022. BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

<sup>32</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 12. ed. rev. atual. e refor. vol único. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 737.

<sup>33</sup> GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 43.

<sup>34</sup> FERRETTI, Federico. *EU Competition Law, the Consumer Interest and Data Protection*. United Kingdom: Springer, 2014, p. 08.

<sup>35</sup> FERRETTI, Federico. *EU Competition Law, the Consumer Interest and Data Protection*. United Kingdom: Springer, 2014, p. 08.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; V - soma total a pagar, com e sem financiamento.<sup>36</sup>

Através da percepção de Gama, o conteúdo da informação no caso de fornecimento de produtos ou serviços que englobam a outorga de crédito ou concessão de financiamento deve ser dada ao consumidor previamente à celebração do contrato.<sup>37</sup> Logo, na fase das tratativas preliminares, com objetivo de proporcionar ao consumidor a opção firme quanto à contratação, com a atribuição de todos os parâmetros sobre as bases contratuais que lhe é mais vantajoso celebrar.<sup>38</sup> Além do mais, é imprescindível a exigência de um conteúdo mínimo de informações prestado pelo fornecedor de crédito, a fim de divulgar dados essenciais para a compreensão do consumidor acerca do teor do instrumento pactuado, bem como a incidência de taxas, juros e demais encargos vinculados ao contrato.

Contudo, inversamente ao invocado, é possível constatar por meio do Relatório de Cidadania Financeira divulgado pelo Banco Central o aumento de reclamações relacionadas à concessão de crédito consignado através do canal eletrônico *Consumidor.gov* que, em 2020, mais que duplicou.<sup>39</sup> Nessa perspectiva, evidencia-se através da Figura 3 abaixo colacionada um relevante aumento nas reclamações proveniente dos beneficiários do INSS entre 2018 e 2020, que somaram 86% desse tipo de reclamação, ao passo que 14% vieram de trabalhadores do setor privado ou de servidores públicos, senão vejamos:

---

<sup>36</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 28 de agosto de 2022.

<sup>37</sup> GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 43/44.

<sup>38</sup> GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 44.

<sup>39</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

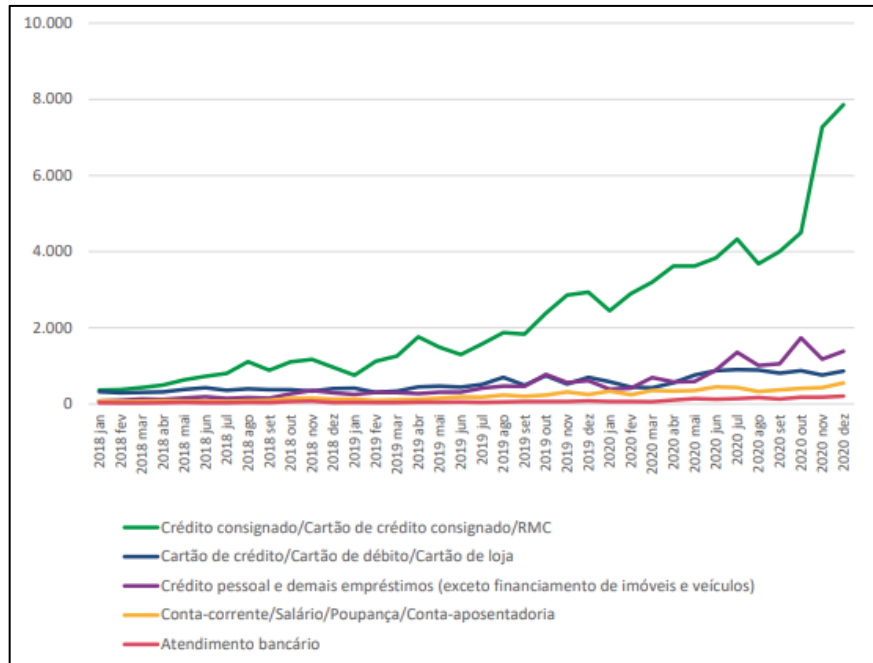


Figura 3 - Cinco assuntos mais reclamados na plataforma Consumidor.gov entre 2018 e 2020. Fonte: Consumidor.gov.br

Em relação à 2022, o sítio eletrônico mencionado indica que o crédito consignado se encontra entre os assuntos de maior destaque, até o presente momento, registrando o percentual de 4,86%, ou seja, 39.394 consumidores registraram suas reclamações através do referido sítio eletrônico, a saber:

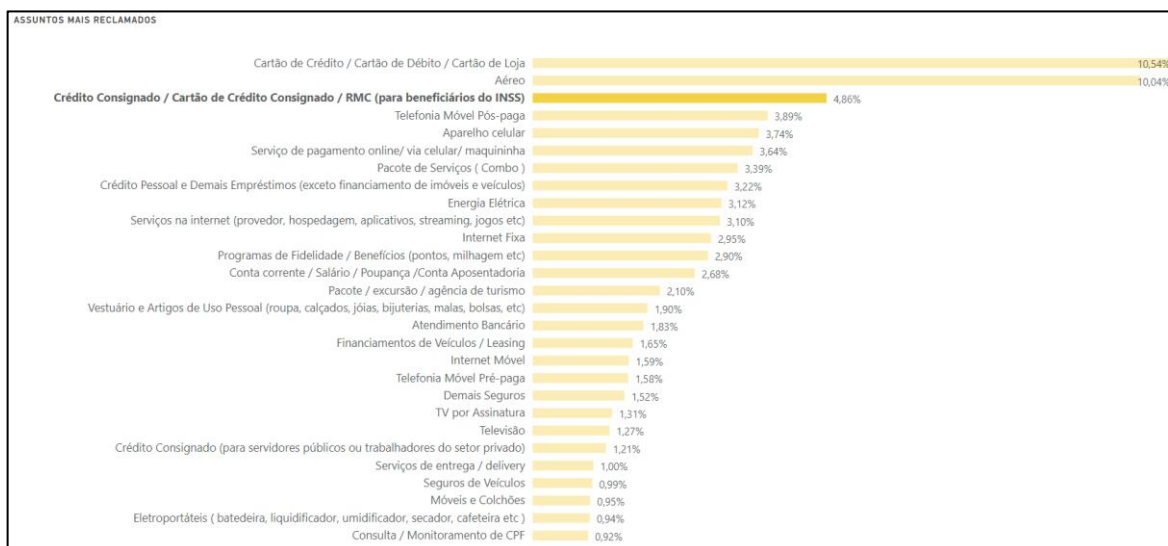


Figura 4 - Assuntos mais reclamados na plataforma Consumidor.gov em 2022. Fonte: Consumidor.gov.br.

Outro canal de reclamação que tem capilaridade nacional segundo o Banco Central é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), o qual congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma

articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).<sup>40</sup> Consoante vislumbra-se da Figura 5, os dados dos últimos três anos para a população idosa também indicam o aumento das reclamações relacionadas ao crédito consignado, o único assunto em crescimento contínuo desde 2018, senão vejam:

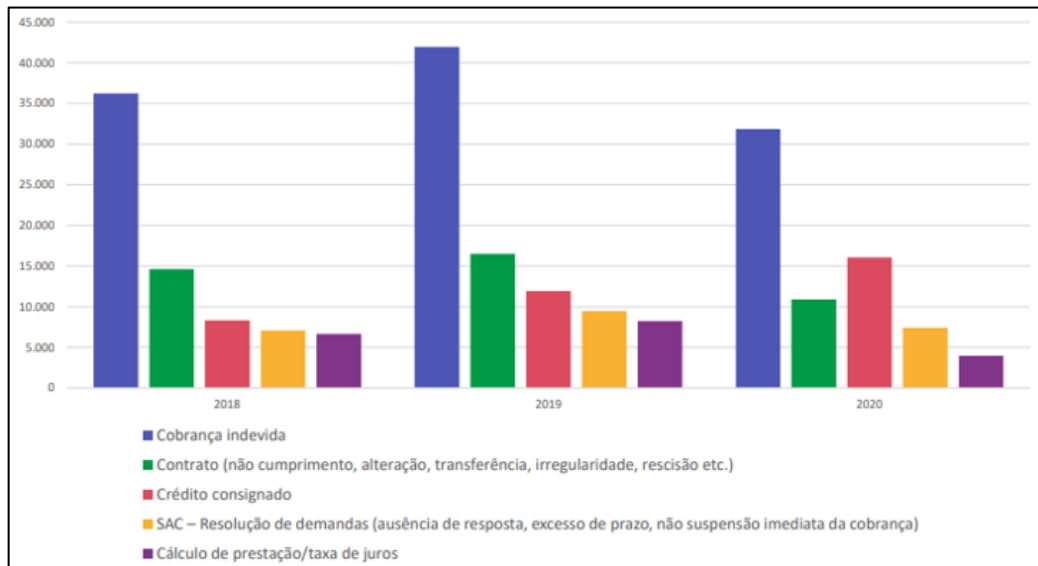


Figura 5 - Cinco assuntos mais reclamados nos Procons entre 2018 e 2020. Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021).

Nesse contexto, o *Consumidor.gov* evidencia o total de reclamações nos Procons a respeito de serviços financeiros em 2020, destaca-se o fato de os idosos responderem por 35% desse montante e superarem 64% das reclamações sobre o crédito consignado. Considerando que os idosos somam 18% da população adulta, esses altos índices nas reclamações demonstram a importância dos canais de atendimento e de proteção ao consumidor, principalmente por se tratar de um grupo mais vulnerável, que demanda forte adequação na oferta de produtos e serviços financeiros.<sup>41</sup>

Com todo o exposto, possível evidenciar a falta de aconselhamento prévio ao consumidor quanto da celebração do instrumento de concessão de crédito, em um contexto em que os consumidores têm sido submetidos a uma aceitação instantânea, sem reflexão e possibilidade de negociação frente às práticas de contratação massificadas, bem como das pressões geradas na atual sociedade consumerista. Com isso, constata-se através dos dados

<sup>40</sup> Banco Central do Brasil (BCB). **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf)>. Acesso em: 03 de setembro de 2022.

<sup>41</sup> CONSUMIDOR.GOV. **Plataforma eletrônica de proteção e defesa do consumidor**. Disponível em <[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)>. Acesso em: 30 de agosto de 2022.

retirados do sítio *Consumidor.gov* a propagação de crédito facilitado tem ocorrido de maneira exagerada, ocasionando em abusos por parte das instituições financeiras, porque utilizam de estratégias de mercado para cooptar aqueles consumidores que mais precisam do crédito, ou seja, que se encontram numa situação de hipervulnerabilidade. A partir desse cenário, possível tecer considerações sobre os impactos provocados pelas fornecedoras de crédito ao consumidor na concessão de valores e o tratamento jurisdicional adotado frente ao superendividamento da parte hipossuficiente na relação de consumo.

### **3 OS IMPACTOS PROVOCADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E O TRATAMENTO JURÍDICO FRENTE À VIOLAÇÃO INFORMACIONAL**

Através dos dados acima pontuados, entende-se que os impactos contraproducentes provocados ao consumidor na concessão de crédito clamam por resultados, uma vez que há explícita abusividade, as quais norteiam as reações consumeristas objeto deste estudo. À vista disso, Cunha leciona que os seguimentos de uma sociedade moderna frente ao desenvolvimento tecnológico e aumento demográfico requer efetiva proteção contra a lesão ou ameaça dos direitos do consumidor, uma vez que possui um aumento verdadeiro.<sup>42</sup> Cunha ainda menciona que a nova sociedade de massa e a mudança dos valores tomados individualmente impulsionam a necessidade de proteção e respeito do direito material envolvido, a fim de assegurar os valores e garantias constitucionais dos consumidores de crédito.<sup>43</sup> Consoante abordado no capítulo anterior, compreende-se que o crédito consignado se tornou popular a partir de 2003, quando sancionada a Lei 10.820/2003, a qual autoriza a consignação em benefícios previdenciários. Esse episódio facilitou o desenvolvimento de um público-alvo para as instituições financeiras, o qual requer maior atenção dada a grande vulnerabilidade em torno dele, que são os aposentados e pensionistas. Para respaldar o evidenciado, Nerilo expõe que:

O contrato de empréstimo com pagamento consignado tornou-se massificado a partir de 2003, quando a Lei 10.820/2003 permitiu a consignação nos benefícios previdenciários. Esta lei abriu um nicho de mercado para as instituições financeiras com um público contratante totalmente diferente, com características próprias, e merecedores de um olhar obsequioso, que são os aposentados e pensionistas do INSS. A imensa facilidade e desburocratização da vinculação do pagamento à aposentadoria

---

<sup>42</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 16.

<sup>43</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 16.

atraíram uma série de problemas que precisam ser enfrentados, e para os quais há soluções a ser implantadas.<sup>44</sup>

Nesse mesmo cenário, Doll e Cavallazzi consideram que o crédito consignado logo se caracterizou como uma importante fonte de capital para os bancos, senão vejamos:

A situação dos aposentados e pensionistas, as vantagens do novo crédito e o marketing agressivo mostraram resultados, o “crédito consignado” teve um sucesso enorme. Nos primeiros 7 meses, os bancos emprestaram neste formato mais que 11,5 bilhões de reais em, no total, 6,8 milhões de contratos. De 2004 a dezembro de 2007 foram contratados 30,6 bilhões de reais em 23,6 milhões de contratos. De fato, a tendência continua forte. Somente em maio de 2012 foram emprestados 2,9 bilhões de reais em 876.326 contratos. Com os dados fica evidente que se trata, geralmente, de somas pequenas. Na média se empresta um valor em torno de R\$ 1.500,00 a ser pagos em 33 prestações. A maioria dos contratantes possui uma renda de até um salário-mínimo.<sup>45</sup>

No entanto, tal sucesso dessa modalidade de crédito não pode esconder os inúmeros problemas dela advindos. Em março de 2019, perante o aumento do número de reclamações sobre a matéria, o Instituto Brasileiro do Consumidor (IDEC)<sup>46</sup> iniciou uma série de ações direcionadas para diversos problemas, sendo elas:

(i) notificou o INSS com o intuito de exigir soluções contra práticas abusivas na oferta de empréstimos consignados a novos aposentados; (ii) encaminhou carta à Procuradoria-Geral da República alertando sobre os vazamentos de dados e práticas abusivas relacionadas ao empréstimo consignado; (iii) cobrou o Ministério da Justiça e a Senacon para solução do vazamento criminoso de dados e assédio aos idosos; (iv) alertou a Comissão de Defesa da Pessoa Idosa sobre as práticas abusivas que envolvem o crédito consignado; (v) solicitou audiência pública à Comissão de Transparência e Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor e à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados; (vi) requisitou à Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) a instituição de normativos estabelecendo parâmetros que coíbam o marketing agressivo e abusivo do crédito consignado e; por fim, (vii) encaminhou pedido à Casa Civil para que fossem tomadas medidas em relação ao vazamento de dados do INSS.<sup>47</sup>

Após as denúncias realizadas pela Associação de Consumidores em 2019, constatou-se que muito pouco foi feito pelas instituições financeiras para a prevenção de fraudes contra os beneficiários do INSS, além de não ter sido observado iniciativa por parte das autoridades.<sup>48</sup> Segundo o Idec, há diversas questões que configuram um empréstimo fraudulento, por

<sup>44</sup> NERILO, Lucíola Fabrete. **As Fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las**. Revista de Direito do Consumidor, Santa Catarina, v.109. Janeiro/fevereiro. 2017, p. 02.

<sup>45</sup> DOLL, Johannes; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Crédito consignado e o superendividamento dos idosos**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 107. Setembro – outubro, 2016, p. 340.

<sup>46</sup> IDEC – É uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

<sup>47</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>48</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

exemplo, quando o beneficiário sequer tem acesso ao dinheiro do empréstimo, somente paga as prestações, outra forma é o empréstimo sem autorização, ou até mesmo a utilização de assinatura falsificada, renovação indevida com aumento das parcelas e do prazo, entre outras.<sup>49</sup>

Nos últimos anos, uma nova modalidade de fraude vem sendo reconhecida pelos beneficiários do INSS, consoante apurado da pesquisa produzida pela Associação. Neste golpe, um empréstimo não contratado é depositado na conta do aposentado ou pensionista, sem a sua anuência. O fraudador, neste caso um correspondente bancário, corretor ou operador do mercado financeiro, recebe até 6% do valor da operação como comissão, motivo que o leva a realizar o empréstimo fraudulento.<sup>50</sup> Nesse cenário, as vítimas escolhidas são principalmente aquelas que tenham, em momento anterior, realizado empréstimos consignados de forma voluntária. Além da instituição financeira possuir a guarda dos dados pessoais desses consumidores, facilitando as ações fraudulentas, o correspondente financeiro se aproveita da situação de hipervulnerabilidade em que se encontram os consumidores, que muitas vezes acabam utilizando o dinheiro ilegalmente consignado por não possuírem conhecimento de sua origem.<sup>51</sup> No que se refere a correspondente bancário, bem como sobre as consequências na consignação de valores ajustadas por estes, Cherulli salienta que:

O correspondente bancário são empresas contratadas por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições. Elas realizam operações de crédito e outros serviços, em nome de um banco. Muitos estão por trás de operações não autorizadas. Os correspondentes bancários agem sem qualquer controle. A pessoa que já tinha crédito com banco muitas vezes tem suas informações acessadas por um correspondente que faz os empréstimos em série, sem consentimento do aposentado, ou sem que ele entenda o que está contratando. Também há os casos de portabilidade, em que o dinheiro some e a pessoa fica com a dívida. A resolução passa pelo aumento da fiscalização das instituições financeira. Sem regras para os bancos e fiscalização, o aumento da margem acaba gerando mais problemas que benefícios. Muitas fraudes ocorrem quando cai o dinheiro na conta do aposentado, ou fazem um refinanciamento da dívida. Embora haja uma lei em vigor, os aposentados não têm sigilo bancário nenhum.<sup>52</sup>

Segundo o Idec, os referidos profissionais, a partir do uso do telefone, atuam simultaneamente em diversas regiões do país, e em especial naquelas onde não há agências físicas em razão dos custos pouco atrativos para das instituições financeiras e por conta da

<sup>49</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: [Ofício BACEN - Consignado \(idec.org.br\)](http://Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>50</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: [Ofício BACEN - Consignado \(idec.org.br\)](http://Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>51</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: [Ofício BACEN - Consignado \(idec.org.br\)](http://Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>52</sup> IBDP. **Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário**. Disponível em: <Reclamações sobre consignado do INSS mais que dobram após aumento da margem; veja o que fazer se for vítima de fraude - ABEFIN>. Acesso em: 07 de setembro de 2022.



redução do quadro de empregos e fechamento de agências bancárias.<sup>53</sup> Há, portanto, uma pulverização dos agentes que realizam tal prática irregular, tornando inviável a atividade de fiscalização e controle. Dessa maneira, os bancos não exerceram o seu dever de vigilância e fiscalização em relação às atividades realizadas por seus correspondentes bancários, que habitualmente utilizam os dados pessoais dos consumidores para abrir cadastros e realizar contratações indesejadas. De acordo com o Idec, na medida em que o Banco Central unifica tanto as informações das instituições financeiras e correspondentes bancários, bem como o arcabouço normativo que rege suas atividades, trata-se de aspectos urgentes a serem cobrados pelo órgão às instituições.<sup>54</sup>

Como bem exposto por Azevedo, o contrato não pode gerar uma situação de massacre de uma parte sobre a outra, sendo essa uma boa concepção a respeito da função social.<sup>55</sup> Em outras palavras, Tartuce e Neves lecionam que um contrato que acarreta onerosidade excessiva a uma das partes, especialmente tida como vulnerável, não está cumprindo o seu papel sociológico, necessitando de revisão pelo órgão julgante.<sup>56</sup>

O Código de Defesa do Consumidor disciplina a revisão contratual por fato superveniente (fato novo) no seu art. 6º, inciso V. Constata-se que a norma trata da alteração das circunstâncias iniciais do negócio celebrado, o que não se confunde com as hipóteses em que há um vício de formação no negócio. Enuncia o citado dispositivo legal:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] V – a modificação das cláusulas contratuais que estabelecem prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.<sup>57</sup>

Nessa linha, vejamos as palavras de Marques que:

A norma do art. 6º do CDC avança, em relação ao Código Civil (arts. 478-480 – Da resolução por onerosidade excessiva), ao não exigir que o fato superveniente seja imprevisível ou irresistível – apenas exhibe a quebra da base objetiva do negócio, a quebra de seu equilíbrio intrínseco, a destruição da relação de equivalência entre as prestações, o desaparecimento do fim essencial do contrato. Em outras palavras, o elemento autorizador da ação modificadora do Judiciário é o resultado objetivo da engenharia contratual, que agora apresenta mencionada onerosidade excessiva para o

<sup>53</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>54</sup> Idec - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários**. Disponível em: Ofício BACEN - Consignado (idec.org.br) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

<sup>55</sup> AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral das obrigações. Responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2004, p. 284.

<sup>56</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Volume único 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017, p. 284.

<sup>57</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 14 de setembro de 2022.

consumidor, resultado de simples fato superveniente, fato que não necessita ser extraordinário, irresistível, fato que podia ser previsto e não foi.<sup>58</sup>

Seguindo no estudo do tema, consoante o entendimento de Tartuce e Neves, os doutrinadores aludem que do mesmo modo não vinculam o consumidor as cláusulas incompreensíveis ou ininteligíveis, geralmente diante de um sério problema de redação, que visa a enganar o consumidor.<sup>59</sup> A não vinculação decorre de um dolo contratual praticado pelo fornecedor ou prestador, geralmente com o claro intuito de induzir o consumidor a erro e obter um enriquecimento sem causa.<sup>60</sup> Em tais casos, tem-se entendido que, se o conjunto probatório da demanda evidenciar a inexatidão das informações apresentadas, no ato da contratação, pois a proposta não traz informação precisa e clara a respeito das limitações de cobertura, há violação do art. 46 do CDC, senão vejamos:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.<sup>61</sup>

Nessa senda, Tartuce e Neves estabelecem que existe no art. 46 do CDC um ponto de simbiose entre o princípio da boa-fé objetiva e a função social do contrato, a mitigar a força obrigatória da convenção.<sup>62</sup> Isso porque o desrespeito ao dever de informar com clareza gera como consequência a interpretação do pacto de acordo com a realidade social, afastando aquilo que aparentemente foi convencionado entre as partes.<sup>63</sup> Após a análise do supracitado dispositivo legal, o art. 47 do CDC consagra a máxima *in dubio pro consumidor*, ao preconizar que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.”<sup>64</sup> Voltando-se a mencionada norma da lei consumerista, Tartuce e Neves evidenciam que o princípio da função social do contrato, em sua eficácia interna, é flagrante pela preocupação em se proteger o consumidor como parte vulnerável da relação negocial, o que repercute na

<sup>58</sup>MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 161.

<sup>59</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 164.

<sup>60</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 164.

<sup>61</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 14 de setembro de 2022.

<sup>62</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 165.

<sup>63</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 165.

<sup>64</sup> BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 14 de setembro de 2022.

hermenêutica do negócio jurídico.<sup>65</sup> Portanto, devido ao notável crescimento de impactos desfavoráveis aos consumidores frente à violação de seus direitos pelas instituições financeiras, percebe-se que as ações ajuizadas são oriundas da facilidade e suposta segurança que os fornecedores de crédito oferecem no momento da contratação, pois devido ao percentual descontado, muitos recorrem à Justiça com a intenção de cancelar e/ou diminuir o valor das parcelas, como se evidenciará a seguir.

### **3.1 O acesso à Justiça e a prestação da tutela jurisdicional frente à prevenção e o tratamento do superendividamento**

Consoante já explicitado em tópicos anteriores, diante dos sérios problemas que acometem a massificação dos contratos de concessão de crédito consignado, o superendividamento traz, como consequência direta, o comprometimento do chamado mínimo existencial, ou seja, patrimônio mínimo necessário para proporcionar condições suficientes para arcar com as despesas básicas para viver em sociedade. Frente a tal compreensão, Tartuce e Assumpção conceituam que o superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio.<sup>66</sup> Em complemento, Carpena e Cavallazzi conceitualizam que o superendividado é a pessoa física que contrata a concessão de um crédito, destinado à aquisição de produtos ou serviços que, por sua vez, visam atender a uma necessidade pessoal, nunca profissional do adquirente.<sup>67</sup> A mais importante característica refere-se à condição pessoal do consumidor, que deve agir de boa-fé.

Anteriormente à promulgação da Lei do superendividamento, Miragem discorria sobre a diferença entre o superendividamento ativo e passivo, consoante entendimento abaixo colacionado:

Necessário que se diferencie entre o superendividamento ativo e passivo. Ativo, o superendividamento causado pelo abuso de crédito, seja por má-fé, ou por desorganização ou má administração do orçamento familiar. Passivo, o superendividamento decorrente de um acidente da vida, aí compreendidas situações imprevistas que levam ao descontrole financeiro (divórcio, morte, doença, redução de

<sup>65</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 165.

<sup>66</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Volume único 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017, p. 199.

<sup>67</sup> CARPENNA, Heloísa. **Contornos atuais do superendividamento**. Temas de Direito do Consumidor. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010, p. 129.

ganhos, nascimento de filhos etc.), cujo resultado é a impossibilidade de pagamento de dívidas atuais e futuras.<sup>68</sup>

Nesse cenário, os autores Ataídes e Leal expõem que:

A falta de renda disponível em razão do seu comprometimento com o pagamento de dívidas, além de levar à exclusão social do devedor, afeta as condições materiais para uma vida digna, atinge a estabilidade emocional da pessoa e da família, bem como altera significativamente o complexo de relações e atividades antes desenvolvidas como expressão natural da personalidade humana. Com efeito, a qualidade de vida da pessoa é negativamente modificada, pois a crise de insolvência força o devedor a suprimir rotinas e bens já incorporados em seu cotidiano e a se reportar ao mundo exterior de outra forma.<sup>69</sup>

As principais causas do superendividamento, de acordo com Lima, se dão através da concessão de crédito de forma irresponsável, da impulsividade de consumo, do déficit educacional, além da falta de informação.<sup>70</sup> Logo, os dados apontados pela Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - Peic Nacional (2022), realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC<sup>71</sup>, demonstra que, em agosto de 2022, houve um crescimento no índice geral dos endividados (cheque pré-datado, cartão de crédito, cheque especial, carnê de loja, crédito consignado, empréstimo pessoal, prestação de carro e de casa), alcançando 79% das famílias, sendo que 29,6% reconheceram possuir alguma dívida ou conta em atraso e 10,8% afirmaram não ter condições de pagá-las.<sup>72</sup> Segue abaixo o indicador mais recente divulgado pela plataforma da Pesquisa:

Síntese dos Resultados			
	Total de Endividados	Dívidas ou Contas em Atraso	Não Terão Condições de Pagar
ago/21	72,9%	25,6%	10,7%
jul/22	78,0%	29,0%	10,7%
<b>ago/22</b>	<b>79,0%</b>	<b>29,6%</b>	<b>10,8%</b>

Figura 6 - Pesquisa de endividamento e inadimplência do consumidor. Fonte: CNC (2022).

<sup>68</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 408.

<sup>69</sup> VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. **Fundamentos ao reconhecimento do dano existencial nos casos de superendividamento: considerações sobre o mínimo existencial, o valor do tempo e a concepção normativa de dano**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 27, Vol. 120, nov-dez/2018, p. 366-395.

<sup>70</sup> LIMA: Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2014, p. 36.

<sup>71</sup> CNC - entidade sindical de grau máximo do setor terciário brasileiro e tem como objetivo principal representar e defender as atividades econômicas do comércio brasileiro, atendendo, desta forma, aos interesses nacionais.

<sup>72</sup> CNC. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor**. Disponível em: 35a637a3f29f0347d11c46fff57031b5.pdf (azureedge.net). Acesso em: 18 de setembro de 2022.

Frente a essa realidade, importante primeiramente referir sobre o sancionamento da Lei do Superendividamento. Referida Lei foi apresentada ao Senado Federal através do Projeto Lei nº (PL) 281/2012, que seguiu para a Câmara dos Deputados com PL nº 3515/2015, o qual posteriormente retornou ao Senado como PL nº 1.805/2021, ensejando a Lei nº 14.181/2021 (BRASIL, 2021). Cumpre ainda mencionar que, no mesmo ano, a referida norma que versa sobre o superendividamento foi alterada, passando a vigorar a Lei 14.871/2021, a qual define a situação em que o consumidor de boa-fé assume sua impossibilidade de arcar com todas as dívidas que contraiu, sem comprometer o mínimo para sua sobrevivência. A legislação também estabelece como dever dos fornecedores informar corretamente o consumidor sobre o custo, taxas, encargos e tudo o que puder influenciar para elevar o preço final do produto ou serviço ofertado, bem como atuar de forma ostensiva, assediando ou pressionando o consumidor para sua contratação.<sup>73</sup> Além disso, atualmente encontra-se em vigor o Decreto nº 11.034/2022, o qual regulamenta o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), estabelecendo diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento.<sup>74</sup>

Portanto, a Lei do Superendividamento traz medidas importantes para evitar e solucionar o problema do superendividamento, com alterações que alcançam o CDC, bem como o Estatuto do Idoso, (Lei nº 10.741/2003) duas classes muito afetadas por esse tipo de problemas. De acordo com o artigo 52-A, § 1º, do CDC, entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.<sup>75</sup>

Como ponto a ser destacado a respeito do superendividamento, Miragem menciona que:

A sanção da lei 14.181, de 1º de julho de 2021, representa a conclusão de um longo iter histórico, de quase duas décadas, no qual o direito brasileiro incorporou um neologismo já presente em outros sistemas jurídicos para identificar uma nova realidade do mercado de consumo, o superendividamento. Afinal, a noção de dívida ou endividamento não exige maiores digressões para sua adequada compreensão comum ou técnica. O prefixo super denota algo superior, acima do comum ou próprio da normalidade das relações jurídicas e econômicas. O endividamento é uma característica da sociedade de consumo contemporânea, baseada no crédito facilitado aos consumidores, sem a exigência de garantias tradicionais, vinculadas ao

<sup>73</sup> TJDF. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Superendividamento**. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/superendividamento#:~:text=A%20rec%C3%A9m%20aprovada%20Lei%2014.871,o%20m%C3%ADnimo%20para%20sua%20sobreviv%C3%Aancia>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2022.

<sup>74</sup> BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021**. Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

<sup>75</sup> BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021**. Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

patrimônio, sobretudo para viabilizar a aquisição de produtos e serviços pelo contingente de pessoas que não disponha de recursos para adquiri-los à vista. O Código de Defesa do Consumidor, em sua redação original, já previa expressamente, no seu art. 52, deveres específicos aos fornecedores, no caso do “fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor.” Reconhecia aí a existência de dois contratos vinculados entre si, o de compra e venda do produto ou de prestação de serviço, e o de outorga de crédito, espécie de mútuo ou financiamento para viabilizar o primeiro.<sup>76</sup>

As regras de proteção do superendividamento, previstas nos arts. 54-A a 54-G do CDC, evidenciam que não serão aplicadas as dívidas do consumidor que tiverem sido contraídas mediante fraude ou má-fé, forem oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento, bem como decorrerem da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.<sup>77</sup> A Lei nº 14.181/2021 ainda inseriu o art. 54-B exigindo informações adicionais para os contratos que envolvam fornecimento de crédito ou venda a prazo, consoante vislumbra-se da normativa abaixo colacionada:

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 dias; IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. § 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. § 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. § 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluídos pela Lei nº 14.181, de 2021).<sup>78</sup>

Ainda, necessário aludir que nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o art. 54-B do CDC, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor. Além disso, fica obrigado a entregar

<sup>76</sup> MIRAGEM, Bruno. **A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor: novas disposições para a prevenção e o tratamento do superendividamento.** 2021. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/2021/07/07/a-lei-do-credito-responsavel-altera-ocodigo-de-defesa-do-consumidor-novas-disposicoes-para-a-prevencao-e-otratarmento-do-superendividamento/> Acesso em: 18 de setembro de 2022.

<sup>77</sup> BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021.** Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

<sup>78</sup> BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021.** Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão, conforme evidenciado no § 2º do art. 54-G.<sup>79</sup>

Considerando as demandas que adentram o Judiciário, Cunha sinaliza que:

Além do problema estrutural do Poder Judiciário, desemparelhado para o atendimento da demanda demográfica atual, o cidadão comum desconhece, no mais das vezes, seu direito, tendo dificuldade até mesmo na avaliação das vantagens de postular a prevenção pela ameaça ou eventual reparação por lesão que tenha sofrido.<sup>80</sup>

Nessa esteira Tartuce e Neves explicitam que os fornecedores de crédito expõem os consumidores a riscos, para fins de obter benefícios, ganhos ou vantagens.<sup>81</sup> Silva Neto destaca que existem deveres a serem respeitados pelos fornecedores como a boa-fé, veracidade, transparência, segurança, conformidade, adequação do produto/serviço e oferta/publicidade, de modo que qualquer prática que não atenda algum desses princípios será considerada abusiva.<sup>82</sup>

Com isso, convém aludir que o CDC fixou em seu art. 51 um rol exemplificativo reputando como abusiva qualquer cláusula que cause prejuízo ao consumidor ou infrinja os seus princípios protetivos, e destacando a nulidade de pleno direito de tais cláusulas, caso estas sejam utilizadas em contratos consumeristas.

Sobre o exposto, Cunha exterioriza através de seus ensinamentos que as cláusulas contratuais abusivas são nulas de pleno direito e, mesmo que não demandadas especificadamente, deverão ser afastadas para fins de controle dos contratos de consumo e de qualquer abuso nas relações de interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos.<sup>83</sup>

Marques conceitua que as cláusulas contratuais abusivas são aquelas em que se observa o desequilíbrio ou descompasso de direitos e obrigações entre as partes, típicos àquele contrato específico, de forma que impede a realização total do objetivo contratual, frustrando os interesses básicos das partes presentes naquele tipo de relação.<sup>84</sup> Atentando-se ao abordado, claramente observa-se que o CDC instituiu normas que vedam expressamente as cláusulas abusivas nos contratos bancários, proporcionando ao consumidor uma maior proteção e garantindo o controle judicial das cláusulas contratuais, uma vez que também poderá solicitar,

<sup>79</sup> BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021.** Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

<sup>80</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 16.

<sup>81</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 150.

<sup>82</sup> SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor.** São Paulo: Grupo GEN, 2013, p. 512.

<sup>83</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 117.

<sup>84</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 8. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 162.

perante o Judiciário, a exclusão ou a alteração de uma cláusula considerada abusiva. Como outro ponto de reflexão a ser destacado a respeito do amparo judicial, Cunha retrata que:

Pensamos que a efetividade do controle não compreende somente a efetividade do processo, que juntamente com a defesa do consumidor em juízo e fora dele, está intimamente ligada à compreensão ideológica dessas relações, devendo por isso ser aplicados e observados os princípios que norteiam os direitos do consumidor. Tal efetividade, em nosso pensar, também se encontra ligada ao controle jurisdicional, sobretudo das cláusulas abusivas dos contratos postos em juízo. A compreensão de uma nova realidade de sociedade atual, da padronização dos contratos e informações, a recepção plena da legislação processual e material, além da internação pelos nossos julgadores, dos princípios norteadores do CDC, permitirá a efetividade do processo de defesa do consumidor em juízo, esfera utilizável com ou sem o escoamento das vias amigáveis ou administrativas.<sup>85</sup>

Cunha ainda afirma que a premissa básica para a efetividade da defesa do consumidor em juízo é a realização do direito material, a composição dos litígios, a aplicação obrigatória e de ofício dos princípios consagrados pelo Código e a aplicação do direito do consumidor, assegurada pela Constituição Federal e pelo legislador infraconstitucional, com o acesso razoável ao Judiciário.<sup>86</sup>

Em relação ao aludido, os Relatórios Estatísticos divulgado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, que têm por objetivo a apresentação dos dados consolidados das movimentações processuais em todas as instâncias, as novas ações de esfera cível com maior índice que adentram ao Poder Judiciário em 2021 referem-se aos negócios jurídicos bancários, totalizando o percentual de 20,43. Observa-se então que, de 198.082 novos processos, 40.475 são demandas de natureza bancárias.<sup>87</sup>

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul ainda evidencia que, no mesmo ano, foram julgados 7.992 processos de matéria consumerista, conforme a Figura 8 abaixo colacionada:

---

<sup>85</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 24.

<sup>86</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 24.

<sup>87</sup> TJRS. **Relatórios Estatísticos 2021**. Disponível em: RA2021-9-Relatorios\_Estatisticos.pdf. Acesso em: 20 de setembro de 2022.



Natureza da Ação	Quantidade	%
Procedimento Juizado Especial (Fazenda)	26.800	62,37
Consumidor	8.526	19,84
Reparação de Danos	3.972	9,24
Cobrança	2.038	4,74
Mandado de Segurança (Fazenda)	812	1,89
Mandado de Segurança	524	1,22
Agravo de Instrumento (Fazenda)	239	0,56
Outros	12	0,03
Exceção de Suspeição	9	0,02
Correição Parcial	9	0,02
Conflito de Competência	9	0,02
Embargos de Terceiros	6	0,01
Embargos de Devedor	4	0,01
Execuções	3	0,01
Agravo de Instrumento	2	0,00
Correição Parcial (Fazenda)	2	0,00
<b>Geral – Total</b>	<b>42.967</b>	<b>100,00</b>

Figura 7 - Processos decididos pela natureza da ação/segundo critério de maior demanda – Cível. Fonte: TJRS (2021).

Desse modo, analisadas tais premissas fundamentais, depreende-se que o Código do Consumidor visa proteger a parte mais fraca da relação jurídica, encontrando-se dotado da mais alta técnica legislativa. Porém, se observa um crescimento considerável em relação às demandas bancárias que adentram ao Poder Judiciário. Portanto, fica visível que as instituições financeiras ainda se impõem aos clientes, negando-lhes seus direitos, ou até mesmo valendo-se de sua vulnerabilidade para instituir cláusulas contratuais abusivas, bem como estabelecer contratos sem o reconhecimento destes, dando-lhes poucas ou nenhuma informação acerca do negócio pactuado.

### **3.2 A tutela jurisdicional do consumidor frente à abusividade das cláusulas contratuais abusivas**

Segundo Arruda Alvim, agir significa, na linguagem jurídica, pretender em juízo a tutela do próprio direito, e, interesse, é o direito subjetivo juridicamente protegido.<sup>88</sup> Ainda, aduz o referido autor que o interesse constitui o impulso fundamental do agir toda a pessoa humana, sendo necessário encontrar-se previamente definido como possível no ordenamento jurídico e

<sup>88</sup> ARRUDA ALVIM, José Manoel de. **Anotações sobre as perplexidades e os caminhos do processo civil contemporâneo: sua evolução ao lado do direito material. Direito do Consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990, p. 363.

estar ajustado à realidade social, afinal, o direito tem como finalidade possibilitar a vida em sociedade, reduzindo ao mínimo os possíveis atritos.<sup>89</sup>

A ilustrar sobre o tema, Tartuce e Neves vislumbram que a tutela jurisprudencial é a prestação prestada pelo Estado quando provocado por meio de uma procuração, gerado em razão da lesão ou ameaça de lesão a um direito material.<sup>90</sup> Como bem aponta Cappelletti a expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, porém serve para estabelecer necessidades básicas do sistema judiciário, isto é, a forma pela qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os aspectos do Estado.<sup>91</sup> Sobre o ponto, Grinover consigna que não é recente, no entanto, a crise do processo e do Judiciário encontra-se marcada pela impossibilidade de o cidadão e os grupos chegarem à proteção de seus direitos.<sup>92</sup>

Diante desta situação, Cunha compreende que:

Os objetivos sociais e políticos do processo também são revelados pelos aspectos externos, que devem atingir uma via efetiva de realização dos direitos, o que pode ser requerido ao Estados, que também pode atuar por meio da prestação jurisdicional. Sem a efetividade da realização dos direitos materiais mediante o processo, a inocuidade destes se perpetuaria entre nós, o que tornaria o Poder Judiciário o meio inatingível de sua efetivação.<sup>93</sup>

Avançando mediante o entendimento de Cunha, muitas das demandas de consumo acabam por ser distorcidas em virtude da pouca força que tem o consumidor diante do fornecedor que, em muitas ocasiões, valendo-se de sua força, resiste judicialmente contra o direito do consumidor, que não pode ficar à mercê da boa vontade daquele para obter informações sobre o produto ou serviço adquirido.<sup>94</sup> De mais a mais, a autora alude que o não entendimento do Judiciário sobre a vulnerabilidade do consumidor quanto à aplicação da inversão do ônus da prova também representa considerável dificuldade quanto o acesso à Justiça, pois inviabiliza o prosseguimento do feito, mesmo diante da necessidade da tutela pretendida.<sup>95</sup> Para Belanda, vivemos em um País com o Poder Judiciário sobrecarregado, com

---

<sup>89</sup> ARRUDA ALVIM, José Manoel de. **Anotações sobre as perplexidades e os caminhos do processo civil contemporâneo: sua evolução ao lado do direito material. Direito do Consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990, p. 363.

<sup>90</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 294.

<sup>91</sup> CAPPELLETTI, Mauro. **O controle judicial de constitucionalidade das leis no direito comparado.** 2. Ed. Porto Alegre: Sergio A. Fabris, Editor, 1992, p. 08.

<sup>92</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ada participa das principais mudanças da legislação.** Tribuna do Direito. São Paulo: AASP, n. 22, fev. 1997.

<sup>93</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 15.

<sup>94</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 15.

<sup>95</sup> CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 15.

costumeira demora nas respostas levadas ao crivo da definição do Estado.<sup>96</sup> O supramencionado autor ainda aponta que as ações revisionais de contratos bancários contribuem para o vasto aumento de demandas as quais sobrecarrega a jurisdição, considerando que, em um cenário encontra-se o consumidor na tentativa de rever o contrato por entender que paga valor indevido ou simplesmente querer reaver verbas contratadas e, em outro cenário é a tentativa de renegociar o instrumento por problemas surgidos de foro íntimo, tais como: desemprego, catástrofe, crise que assola o país e demais nuances que podem vir assolar qualquer cidadão.<sup>97</sup>

Neste sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), através de seu Relatório Estatístico Anual, evidencia o aumento de discussões relacionados à contratos bancários, encontrando-se entre os principais assuntos de 2021. Vejamos:

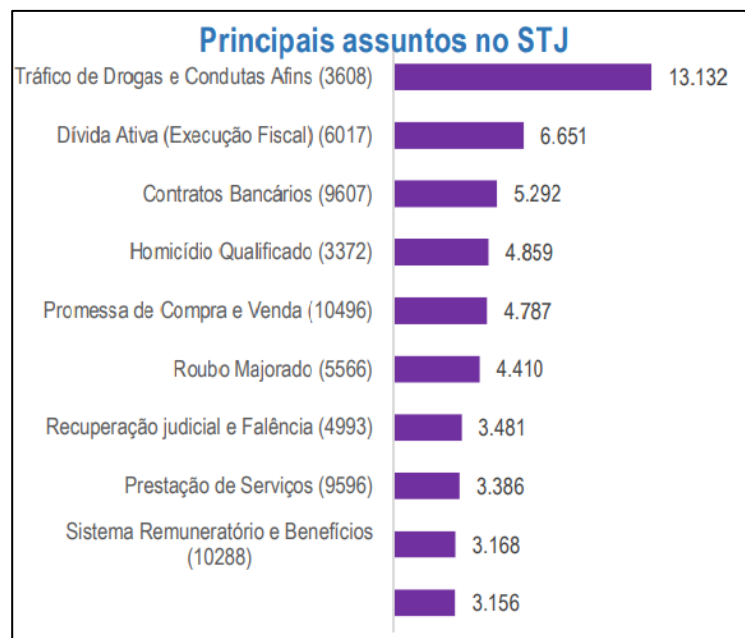


Figura 8 - Principais assuntos no STJ. Fonte: STJ (2021).

Frente a isso, convém destacar os principais entendimentos consolidados nos julgamentos dos Tribunais, que versam sobre o tema em tela e servem de orientação a toda a comunidade jurídica sobre a jurisprudência firmada pelo STJ, que tem a missão constitucional de unificar a interpretação das leis federais:

<sup>96</sup> BELANDA, Douglas. **Ações revisionais bancárias e inobservância da CET pelo judiciário**. Disponível em: <AÇÕES REVISIONAIS BANCÁRIAS E INOBSERVÂNCIA.pdf>. Acesso em: 11 de outubro de 2022.

<sup>97</sup> BELANDA, Douglas. **Ações revisionais bancárias e inobservância da CET pelo judiciário**. Disponível em: <AÇÕES REVISIONAIS BANCÁRIAS E INOBSERVÂNCIA.pdf>. Acesso em: 11 de outubro de 2022.

<sup>97</sup> BELANDA, Douglas. **Ações revisionais bancárias e inobservância da CET pelo judiciário**. Disponível em: <AÇÕES REVISIONAIS BANCÁRIAS E INOBSERVÂNCIA.pdf>. Acesso em: 11 de outubro de 2022.

Súmula 286 - A renegociação de contrato bancário ou a confissão da dívida não impede a possibilidade de discussão sobre eventuais ilegalidades dos contratos anteriores.

Súmula 296 - Os juros remuneratórios, não cumuláveis com a comissão de permanência, são devidos no período de inadimplência, à taxa média de mercado estipulada pelo Banco Central do Brasil, limitada ao percentual contratado.

Súmula 297 - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Súmula 381 - Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.

Súmula 382 - A estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade.

Súmula 472 - A cobrança de comissão de permanência – cujo valor não pode ultrapassar a soma dos encargos remuneratórios e moratórios previstos no contrato – exclui a exigibilidade dos juros remuneratórios, moratórios e da multa contratual.

Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Súmula 530 - os contratos bancários, na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada – por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos –, aplica-se a taxa média de mercado, divulgada pelo Bacen, praticada nas operações da mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor.

Súmula 532 - Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa.<sup>98</sup>

Em paradigmática decisão do ano de 2008, o Superior Tribunal de Justiça concluiu de forma definitiva o seguinte Recurso Repetitivo:

**RECURSO REPETITIVO. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO REVISIONAL.** No julgamento de recurso repetitivo (art. 543-C do CPC), confirmou-se a pacificação da jurisprudência da Segunda Seção deste Superior Tribunal nas seguintes questões. Quanto aos juros remuneratórios: 1) as instituições financeiras não se sujeitam à limitação dos juros remuneratórios estipulada na Lei de Usura (Dec. n. 22.626/1933), como já dispõe a Súm. n. 596-STF; 2) a simples estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano não indica abusividade; 3) são inaplicáveis aos juros remuneratórios dos contratos de mútuo bancário as disposições do art. 591 c/c o art. 406 do CC/2002; 4) é admitida a revisão das taxas de juros em situações excepcionais, desde que haja relação de consumo e que a abusividade (capaz de colocar o consumidor em desvantagem exagerada - art. 51, § 1º, do CDC) esteja cabalmente demonstrada, diante das peculiaridades do caso concreto. Quanto à configuração da mora: 1) afasta a caracterização da mora a constatação de que foram exigidos encargos abusivos no contrato, durante o período da normalidade contratual; 2) não afasta a caracterização da mora quando verificada a simples propositura de ação revisional, nem mesmo quando o reconhecimento de abusividade incidir sobre os encargos inerentes ao período de inadimplência contratual. Quanto aos juros moratórios: nos contratos bancários não alcançados por legislação específica, os juros moratórios

<sup>98</sup>STJ. Enunciado das Súmulas do STJ. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf). Acesso em: 08 de novembro de 2022.

poderão ser convencioneados até o limite de 1% ao mês. Quanto à inscrição em cadastro de inadimplentes: 1) a abstenção da inscrição/manutenção em cadastro de inadimplentes requerida em antecipação de tutela e/ou medida cautelar, somente será deferida se, cumulativamente: a) a ação for fundada em questionamento integral ou parcial do débito; b) ficar demonstrada que a cobrança indevida se funda na aparência do bom direito e em jurisprudência consolidada do STF ou STJ; c) for depositada a parcela incontroversa ou prestada a caução fixada conforme o prudente arbítrio do juiz; 2) a inscrição/manutenção do nome do devedor em cadastro de inadimplentes decidida na sentença ou no acórdão observará o que for decidido no mérito do processo. Caracterizada a mora, correta a inscrição/manutenção. Quanto às disposições de ofício: é vedado aos juízes de primeiro e segundo grau de jurisdição julgar, com fundamento no art. 51 do CDC, sem pedido expresso, a abusividade de cláusulas nos contratos bancários. A Min. Relatora e o Min. Luís Felipe Salomão ficaram vencidos nesse específico ponto. Anote-se, por último, que as questões a respeito da capitalização dos juros e a comissão de permanência não foram tratadas. REsp 1.061.530-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 22/10/2008.<sup>99</sup>

Em verdade, vive-se um total paradoxo no Brasil, eis que os Tribunais Superiores concluíram pela incidência do Código de Defesa do Consumidor para os contratos bancários e financeiros<sup>100</sup> Porém, não obstante o espírito da lei consumerista vedar a lesão, o abuso de direito e o enriquecimento sem causa, as instituições bancárias e financeiras podem cobrar as excessivas taxas de juros de mercado que, aliás, elas mesmas fixam. Em suma, nas palavras de Tartuce e Nunes, aplica-se o CDC de forma fatiada, muito distante de seu real potencial de mudança.<sup>101</sup>

Como bem destacou a Ministra Nancy Andrighi em voto prolatado no ano de 2012:

Em matéria de contratos bancários, os juros remuneratórios são essenciais e preponderantes na decisão de contratar. São justamente essas taxas de juros que viabilizam a saudável concorrência e que levam o consumidor a optar por uma ou outra instituição financeira. Entretanto, apesar de sua irrefutável importância, nota-se que a maioria da população brasileira ainda não compreende o cálculo dos juros bancários. Vê-se que não há qualquer esclarecimento prévio, tampouco se concretizou o ideal de educação do consumidor, previsto no art. 4º, IV, do CDC. Nesse contexto, a capitalização de juros está longe de ser um instituto conhecido, compreendido e facilmente identificado pelo consumidor médio comum. A realidade cotidiana é a de que os contratos bancários, muito embora estejam cada vez mais difundidos na nossa sociedade, ainda são incompreensíveis à maioria dos consumidores, que são levados a contratar e aos poucos vão aprendendo empiricamente com suas próprias experiências. A partir dessas premissas, obtém-se o padrão de comportamento a ser esperado do homem médio, que aceita a contratação do financiamento a partir do confronto entre taxas nominais ofertadas no mercado. Deve-se ainda ter em consideração, como medida da atitude objetivamente esperada de cada contratante, o padrão de conhecimento e comportamento do homem médio da sociedade de massa brasileira. Isso porque vivemos numa sociedade de profundas disparidades sociais, com relativamente baixo grau de instrução.<sup>102</sup>

<sup>99</sup> STJ – REsp 1.061.530/RS – Segunda Seção – Rel. Min. Nancy Andrighi – j. 22.10.2008 – DJe 10.03.2009.

<sup>100</sup> Súmula 297 do STJ e STF – ADI 2.591/DF – Tribunal Pleno – Rel. Min. Carlos Velloso – Rel. p/ Acórdão Min. Eros Grau – j. 07.06.2006.

<sup>101</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 297.

<sup>102</sup> STJ – REsp 1.302.738/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – Terceira Turma – j. 03.05.2012 – DJe 10.05.2012 – publicado no seu Informativo n. 496.

Portanto, com todo o exposto, entende-se que o processo é um instrumento para satisfazer o direito material, motivo pelo qual sua manifestação e seus atos devem atender ao bem a ser tutelado. O Estado deve assegurar o cumprimento da ordem jurídica justa e das garantias e direitos fundamentais previstos constitucionalmente, através de mecanismos eficazes para a sua aplicação, uma vez que as relações de consumo precisam se dar através de medidas judiciais e extrajudiciais. As questões contratuais são a realidade diária da inserção de condições gerais cujo entendimento e opção não estão ao alcance do cidadão, em decorrência da maneira como se impõe contratar nos dias de hoje. Dessa maneira, frente as facilidades unilaterais impostas, pode-se chegar à desconsideração de um sistema constitucional que deve ser respeitado, para o que todos precisam estar atentos e informados.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os aspectos da história e do comportamento social frente à evolução da sociedade permitem a compreensão das mudanças e dos fenômenos de concessão de crédito em massa, que vem sofrendo transformações acentuadas devido ao crescimento da população marcada pelo hiperconsumo. Nesse contexto, identifica-se o consumidor, figura propulsora da movimentação da economia, o qual confronta-se com a própria vulnerabilidade e desigualdade natural em relação as instituições financeiras.

Com isso, podemos observar o propósito deste trabalho, o qual buscou compreender a exposição do consumidor aos riscos relacionados à concessão de valores na modalidade de crédito consignado, por meio de produções contratuais massificadas e padronizadas, considerando-se o grau de vulnerabilidade do consumidor, a insuficiência da responsabilidade do fornecedor pelos riscos que seus serviços que acarretam considerável lucratividade com o fornecimento de crédito, as exigências da lei acerca da regulamentação de determinadas atividades de esfera bancárias e, por fim, o processo como instrumento para satisfazer o direito material buscado e a efetiva proteção garantido pelo Estado.

A internalização dos próprios direitos pela sociedade, via educação e informação, é um passo necessário à mobilização da defesa dos direitos individuais e coletivos da população. Contudo, conforme já versado, os contratos de adesão consistem em um instrumento o qual o consumidor não tem opção sobre as cláusulas preestabelecidas, estas que beneficiam exclusivamente o fornecedor de crédito que, em muitos casos, são abusivamente lesivas aos direitos do consumidor, que as aceita por não lhe ser dada outra opção, ou seja, os contratos de adesão são prova de que as cláusulas são uniformes, e a necessidade do crédito é o incentivo ao

consumo financeiro.

Ao longo desta pesquisa procurou-se identificar a importância do dever de informação frente à violação do direito do consumidor pelo fornecedor na concessão de crédito. Da relação existente entre as partes apercebe-se que não há previsão para o término dos descontos pactuados, conduzindo o consumidor em situação de superendividamento, além descumprir os princípios e normas constitucionais. Buscou-se, ainda, dados atuais do Banco Central do Brasil com a finalidade de identificar o percentual de reclamações registradas pelos consumidores através de sítios eletrônicos, bem como órgãos administrativos em relação aos abusos por parte das instituições financeiras, porque utilizam de estratégias de mercado para cooptar aqueles consumidores que mais precisam do crédito. Além de dados atuais em relação ao superendividamento, conduzindo o consumidor adentrar na esfera judicial.

Para diminuir os impactos da descompensação econômica e manter as condições mínimas do consumidor frente a abusividade contratual, é de extrema importância o tratamento do superendividamento, com o intuito de proporcionar amparo àqueles que estão sob situação de comprometimento de crédito. Desse modo, demonstrada a possibilidade de revisão judicial dos contratos bancários, e sendo caracterizada como direito básico do consumidor, passou-se a analisar as ações revisionais de contratos bancários, considerando que, quando não reconhecida a relação contratual estabelecida pela instituição financeira, o consumidor poderá buscar amparo em juízo a fim de combater as abusividades que rodeiam a relação consumerista.

Portanto, dentro de todo o contexto abordado neste trabalho de conclusão de curso, na necessidade de criação de mecanismos de recuperação e reeducação do consumidor superendividado, não somente através do Estado, como também é imprescindível a exigência de um conteúdo mínimo de informações prestadas pelo fornecedor de crédito no momento da contratação, com a divulgação de dados essenciais para a compreensão do consumidor acerca do teor do instrumento pactuado, bem como a incidência de taxas, juros e demais encargos vinculados ao instrumento contratual.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABEFIN. **Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário**. Disponível em: <Reclamações sobre consignado do INSS mais que dobram após aumento da margem; veja o que fazer se for vítima de fraude - ABEFIN>. Acesso em: 07 de setembro de 2022.

ARRUDA ALVIM, José Manoel de. **Anotações sobre as perplexidades e os caminhos do processo civil contemporâneo: sua evolução ao lado do direito material. Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

ASCENSÃO, José de Oliveira. **Direito civil – teoria geral. Acções e factos jurídicos.** 2 ed. Coimbra: Coimbra, 2003. v. II.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral das obrigações. Responsabilidade civil.** São Paulo: Atlas, 2004.

Banco Central do Brasil – BACEN. **Relatório de Cidadania Financeira 2021.** Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf). Acesso em: 22 de agosto de 2022.

BARROS, João Pedro Leite. **Dever de informação nos contratos de adesão concluídos por meios eletrônicos.** João Pedro Leite Barros. - Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 28 de agosto de 2022.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em: 28 de agosto de 2022.

BRASIL. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021.** Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm). Acesso em: 19 de setembro de 2022.

BRASIL. **Lei n. 14.431, de 03 de agosto de 2022.** Disponível em: L14431 (planalto.gov.br). Acesso em 24 de agosto de 2022. BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas. Taxa média de juros.** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros>. Acesso em: 28 de agosto de 2021.

BELANDA, Douglas. **Ações revisionais bancárias e inobservância da CET pelo judiciário.** Disponível em: < AÇÕES REVISIONAIS BANCÁRIAS E INOBSERVÂNCIA.pdf>. Acesso em: 11 de outubro de 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro. **O controle judicial de constitucionalidade das leis no direito comparado.** 2. Ed. Porto Alegre: Sergio A. Fabris, Editor, 1992.

CARPENA, Heloísa. **Contornos atuais do superendividamento.** Temas de Direito do Consumidor. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor.** São Paulo: Grupo GEN, 2019.

CNC. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor.** Disponível em: [35a637a3f29f0347d11c46fff57031b5.pdf](https://www.cnc.org.br/35a637a3f29f0347d11c46fff57031b5.pdf) (azureedge.net). Acesso em: 18 de setembro de 2022.

COELHO, Mariana Carvalho Victor; AYALA, Patryck de Araujo. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e sua tendência ao superendividamento no contexto de uma**



**sociedade de hiperconsumo.** Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 28, Vol. 121, jan-fev/2019.

CONSUMIDOR.GOV. **Plataforma eletrônica de proteção e defesa do consumidor.** Disponível em <consumidor.gov.br>. Acesso em: 30 de agosto de 2022.

CONSUMIDOR.GOV. **Plataforma eletrônica de proteção e defesa do consumidor.** Disponível em <  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>>. Acesso em: 30 de agosto de 2022.

CUNHA, Belinda Pereira da. **Antecipação de tutela no código de defesa do consumidor: tutela individual e coletiva**/Belinda Pereira da Cunha. São Paulo: Saraiva, 1999.

DOLL, Johannes; CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli. **Crédito consignado e o superendividamento dos idosos.** Revista de Direito do Consumidor. vol. 107. Setembro – outubro, 2016.

FERRETTI, Federico. **EU Competition Law, the Consumer Interest and Data Protection.** United Kingdom: Springer, 2014.p. 8 e ss.

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

FREITAG, Leandro Ernani. **O Contrato de Reserva de Margem Consignável na Jurisprudência Catarinense.** Florianópolis: Revista da ESMESC, v. 28, n. 34, 2021.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor.** 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ada participa das principais mudanças da legislação.** Tribuna do Direito. São Paulo: AASP, n. 22, fev. 1997.

GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto.** 12. ed. rev. atual. e refor. vol único. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

IDEC – **Associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos e governos. Fundada em 1987 por um grupo de voluntários, com a missão de orientar, conscientizar e defender a ética na relação de consumo.** Disponível em: <Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor>. Acesso em: 07 de setembro de 2022.

**Instrução Normativa INSS/PRES n. 28, de 16 de maio de 2008,** publicada no Diário Oficial da União – DOU, de 19 de maio de 2008. Atualizada até as alterações promovidas pela Instrução Normativa INSS/PRES n. 114, de 23 de abril de 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/saiba-mais/seu-beneficio/emprestimoconsignado/in28PRESINSSatualizada22.4.2021.pdf>>. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

LIMA: Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores.** São Paulo: Revista dos Tribunais. 2014.

LISBOA, Roberto Senise. **Contrato difusos e coletivos: a função social do contrato**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Interesses Difusos: conceito e legitimação para agir**. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1994.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais** – 6ª edição, revista atualizada e ampliada. São Paulo: Ed. RT, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZI, Rosângela Lunardelli (Coord). **Direitos do Consumidor endividado. Superendividamento e crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MIRAGEM, Bruno. **A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor: novas disposições para a prevenção e o tratamento do superendividamento**. 2021. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/2021/07/07/a-lei-do-credito-responsavel-altera-ocodigo-de-defesa-do-consumidor-novas-disposicoes-para-a-prevencao-e-otratamento-do-superendividamento/> Acesso em: 18 de setembro de 2022.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

NERILO, Lucíola Fabrete. **As Fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las**. Revista de Direito do Consumidor, Santa Catarina, v.109. Janeiro/fevereiro. 2017.

Ofício Bacen - **Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários - Necessidade de regulamentação específica a fim de proteger garantias básicas dos consumidores hipervulneráveis no cenário de crise social e econômica**. Disponível em: Ofício BACEN - Consignado ([idec.org.br](http://idec.org.br)) Acesso em: 07 de setembro de 2022.

OLIVEIRA, Felipe Guimarães de. **Direito de Consumidor superendividado: perspectivas para uma tutela jurídico-econômica no século XXI**- Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

SANT'ANNA, Adriana; PEREIRA, Dirce do Nascimento; CONSALTER, Zilda Mara. **Boa-fé objetiva e superendividamento do consumidor: uma abordagem crítico-reflexiva do estado da arte das relações consumeristas e das práticas mercadológicas**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 27, Vol. 119, set-out/2018.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2013.

STJ - **Enunciados das Súmulas do STJ**. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf)>. Acesso em: 08 de novembro de 2022.

STJ – **Principais assuntos no STJ em 2021**. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/processo/boletim/2021/Relatorio2021.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/processo/boletim/2021/Relatorio2021.pdf)>. Acesso em: 08 de novembro de 2022.

STJ. **Recurso Especial 1.061.530/RS**. Segunda Seção. Rel.: Min. Nancy Andrighi. Julgado em: 22.10.2008. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/jurisprudencia/tematica/download/SU/Verbetes/VerbetesSTJ.pdf)>. Acesso em: 01 de novembro de 2022.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 1 Lei de Introdução e Parte Geral**. - 8ª ed. São Paulo: Ed. Método, 2012.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Volume único 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. São Paulo: Grupo GEN, 2021.

TJDFT. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Superendividamento**. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/superendividamento#:~:text=A%20rec%C3%A9m%20aprovada%20Lei%2014.871,o%20m%C3%ADnimo%20para%20sua%20sobreviv%C3%A2ncia>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2022.

TJRS. **Relatórios Estatísticos 2021**. Disponível em: RA2021-9-Relatorios\_Estatisticos.pdf. Acesso em: 20/09/2022.

VERBICARO, Dennis; ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. **Fundamentos ao reconhecimento do dano existencial nos casos de superendividamento: considerações sobre o mínimo existencial, o valor do tempo e a concepção normativa de dano**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ano 27, Vol. 120, nov-dez/2018.