

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ
ÁREA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

Renara Damasceno dos Santos

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
PELA MÁ CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO AO
CONSUMIDOR**

Belém/Pa

2018

Renara Damasceno dos Santos

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO CONSIGNADO AO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA).

Orientador: Prof. Msc. Felipe Guimarães de Oliveira

Belém/Pa

2018

Renara Damasceno dos Santos

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO CONSIGNADO AO
CONSUMIDOR**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA).

Banca examinadora:

Apresentado em: ___ / ___ / ___

_____ - Orientador
Prof. Msc. Felipe Guimarães
Centro Universitário do Estado do Pará

_____ - Examinador (a)
Centro Universitário do Estado do Pará

À minha irmã, Renata Karoline

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos a meus familiares, por estarem ao meu lado em todos os momentos da minha vida e terem me dado força no pior momento dela, tanto a família Carmona, quanto a Damasceno, primos e tias, que sempre participaram da minha criação, mostrando-me os verdadeiros valores de vida.

A minha irmã, por ter suportado comigo a perda dos nossos pais, a minha fonte de inspiração, e por ter me dado força e motivos para continuar e tentar seguir, mesmo com a ausência deles.

A minha mãe, a quem dedico todas minhas vitórias e sonhos realizados, ela que, apesar de ter-me preparado para sua ausência, não me disse o quanto seria difícil, mas estou conseguindo. O que há de melhor em mim, agradeço a você, meu maior amor.

A meu pai, pelo desejo de me fazer uma pessoa melhor. Sinto falta de suas brincadeiras, de sua simplicidade, de seu afeto, agradeço a você por hoje, também, por sempre, vocês estarão sempre comigo, e eu sempre os levarei em meus pensamentos, OBRIGADA!

Às amigas de turma, Irlana Lima e Luciana Chaves, por terem enfrentado comigo essa jornada de 5 anos. Ao longo desse tempo, aprendemos juntas, brigamos juntas, trabalhamos juntas e, por fim, conseguimos juntas, mais um ciclo de nossas vidas foi finalizado, que nossa amizade prossiga.

Ao escritório GN, onde aprendi muito no meu estágio, onde pude perceber o que realmente me era passado na sala de aula da faculdade. Ali, encontrei o curso de Direito pela primeira vez, verdadeiramente, e conheci pessoas maravilhosas, também.

Ao centro universitário, Cesupa, pelo aprendizado, pelo apoio de instrução e gestão que a faculdade é capaz de dar a seus alunos. Em especial ao Professor Felipe Guimarães, pela magnífica orientação e dedicação para apresentação desse trabalho.

À Deus, por minha existência.

“Quem critica a injustiça fá-lo não porque teme cometer ações injustas, mas porque teme sofrê-las.”
(Platão)

RESUMO

Este trabalho busca caracterizar o processo de responsabilização civil dos bancos e instituições financeiras, no que diz respeito à concessão abusiva de crédito consignado ao consumidor. Dessa maneira, tal pesquisa se concentrará na discussão do conceito de responsabilidade civil objetiva e como isso se encaixa no âmbito das transições financeiras, como a concessão abusiva de crédito consignado. Para tal, definir-se-á essa forma de crédito, bem como se caracterizarão, em termos judiciais, as responsabilidades que são atribuídas aos órgãos que concedem tal serviço. Ver-se-á, ao final desta pesquisa, que os clientes, ao solicitarem o crédito consignado, podem se envolver em muitos problemas financeiros e morais, entre eles, o superendividamento, que é um fenômeno crescente no Brasil, dada a divulgação e a facilidade da concessão de crédito. Entretanto, o que geralmente as empresas não deixam claro aos clientes são os riscos que estes correm ao aderirem ao crédito. Dessa forma, como uma maneira de proteger esse cliente, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que os bancos e as instituições financeiras sejam diretamente responsáveis pelos riscos corridos pelos clientes, tendo de arcar judicialmente com os prejuízos que o serviço pode causar. Esta pesquisa é de caráter bibliográfico, seguindo o método hipotético-dedutivo, o qual, após a exposição dos pressupostos, constrói uma conclusão sobre o assunto estudado.

Palavras-chave: Empréstimos Consignados. Responsabilidade Civil. Instituições Financeiras.

ABSTRACT

This paper aims to characterize the process of civil accountability of banks and financial institutions in regard to granting payroll deductible loans. It will focus on the concept of objective civil liability and how it fits within the scope of financial transitions, such as the granting of payroll deductible credit, to this end it will be defined as well as characterized, in judicial terms, the responsibilities attributed to the organizations that provide such service. It will be demonstrated, by the end of this research, that clients, applying for payroll-deductible loans, could be involved in many financial and moral problems, among them, over-indebtedness, which is a growing phenomenon in Brazil, given the ease of the process. However, what companies generally do not make clear to customers are the risks they incur when adhering to credit. Thus, as a way to protect the customer, the Consumer Protection Code establishes the banks and financial institutions as directly responsible for the risks incurred by customers, and must be held financially responsible for the damages that the service may incur. This research has a bibliographic character, following the hypothetical-deductive method, which, explains the hypothesis and then develops a conclusion about the studied subject.

Keywords: Payroll Loans. Civil responsibility. Financial Institution.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BACEN	Banco Central do Brasil
BMG	Banco de Minas Gerais
BO	Boletim de Ocorrência.
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CLT	Consolidações das Leis Trabalhistas
CMN	Conselho Monetário Nacional
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IRDR	Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas
RESP	Recurso Especial
RG	Registro Geral
SERASA	Centralização de Serviços dos Bancos
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
SRC	Sistema de Informações de Crédito do Banco Central
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TAC	Taxa de Abertura de Crédito
TJ	Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 A NATUREZA JURÍDICA DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS	13
1.1 DEFINIÇÃO.....	13
1.2 MARGEM CONSIGNÁVEL PARA EMPRÉSTIMOS CONSIGNÁVEIS	13
1.3 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SEUS CONGLOMERADOS.....	15
1.4 INSS e DATAPREV	18
1.4.1 Conceito e definição.....	18
2 EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E A ATUAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO	22
2.1 O ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL DAS AÇÕES DE CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	22
2.3 MODELO DE APLICAÇÃO EM UM CASO CONCRETO	26
2.4 CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO <i>QUANTUM</i> INDENIZATÓRIO	30
2.5 IRDR MARANHÃO.....	34
3 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO AO CONSUMIDOR DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	38
3.1 ABUSO E VULNERABILIDADE RELACIONADOS AO CRÉDITO CONSIGNADO	38
3.2 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO CONSIGNADO AO CONSUMIDOR: A IMPORTÂNCIA DO CONTROLE PRÉ-CONTRATUAL	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

INTRODUÇÃO

A partir da crescente demanda no judiciário acerca das ações que versam sobre empréstimos consignados, este trabalho busca responder até que ponto é possível responsabilizar, na esfera civil, as instituições financeiras pela não observância de requisitos mínimos para a concessão de crédito consignado ao consumidor.

É perceptível que cada vez mais as pessoas se endividam e querem dinheiro para suprir uma necessidade específica, encontrando no empréstimo consignado uma forma de se conseguir dinheiro rápido e mais fácil, entretanto, isso demonstra que as pessoas não estão dando a devida atenção para o meio de obtenção do dinheiro, ou fornecendo seus dados e cartões para estranhos e, por isso, o empréstimo, muitas vezes, é feito sem o consentimento da pessoa.

Observando que a necessidade de se conseguir dinheiro de maneira fácil e rápida pode levar as pessoas que procuram o empréstimo consignado a problemas no âmbito jurídico, surgiu então a necessidade de se buscar as causas que levam aos conflitos entre empresas financeiras e pessoas comuns, no que se refere à problemática dos empréstimos de consignação e pagamento, delimitando o acesso e as informações que estas pessoas possuem quando fazem ou são procuradas por empresas que fornecem o serviço.

Frisa-se que, muitas vezes, as pessoas fornecem seus dados a pessoas estranhas, e estas acabam fazendo a dívida em seu nome. As pessoas que contraem dívidas bancárias referentes à consignação e pagamento geralmente pertencem à categoria de previdência de aposentados e pensionistas, porque possuem ordem de pagamento de controle do INSS, sendo esta a maneira mais prática da instituição financeira fazer o desconto direto da folha de pagamento.

Entretanto, surge com isso o imbróglio da real atenção que os meios bancários estão tendo para uma maior análise de documentos para que se possa disponibilizar o crédito ao consumidor. Essa análise seria feita no momento pré-contratual? Há comparação de dados oferecidos ao banco com os documentos originais do contrato de empréstimo? Há compatibilidade de informações? As empresas terceirizadas que fornecem o serviço dão as devidas informações às pessoas que querem contrair dívidas ao fazerem um empréstimo? Há troca de informações entre empresa fornecedora e instituição financeira acerca do real desejo de um aposentado, por exemplo, querer contrair o empréstimo? Como é feita a triagem de empresas que fazem o empréstimo consignado? Como os bancos estão agindo nesses casos? A partir das respostas dessas questões, surge um possível entendimento da problemática

referente aos assuntos relacionados à consignação e pagamento, problema este que vem aumentando cada vez mais.

Os bancos, não se atentando a determinadas situações, aprovam o empréstimo, o que, no futuro, poderá resultar em uma ação judicial. Dessa forma, este trabalho buscará explicar as consequências da não observância das condições da empresa fornecedora do serviço e do cliente que o solicita na concretização dos empréstimos consignados, enfatizando a atuação do INSS, pois, como órgão previdenciário responsável pelo relatório dos aposentados e pensionistas, é ele que deve traçar limites para tentar conter o número de consequências advindas dessa má prestação do serviço por parte tanto das empresas bancárias e financeiras. Discutir-se-á também a atuação das empresas terceirizadas, e com isso teremos uma possível coerência de demonstração de medidas a serem tomadas para evitar o golpe no benefício ou no contracheque do consumidor.

O que se espera é que, ao final do trabalho, possíveis medidas de precauções sejam elencadas, tanto para as empresas bancárias financeiras quanto para os clientes, para que assim eles possam tomar medidas de proteção eficazes aos consumidores. Mesmo para o cliente que vai, de fato, querer efetuar o empréstimo, o banco deve agir com cautela e mostrar a seu cliente que se ele não quiser mais o serviço, terá possibilidade de cancelamento, sempre mostrando que o cliente é o bem maior para empresa, respeitando a possibilidade de este adquirir a parcela adequada ao seu orçamento. Ou ainda, se o beneficiário contraiu empréstimo de forma fraudulenta, o banco deve mostrar a ele que é possível o bloqueio, mesmo que gere o bloqueio do cartão ou do benefício perante o INSS, mas que sejam claras a ele as ações que podem ser executadas para não pagar a dívida que não contraiu. Ao que parece, essas medidas não estão sendo tomadas e nem relativizadas a essas pessoas.

São muitos os motivos que levam uma pessoa a contrair uma dívida de empréstimo consignado. Há casos em que algumas pessoas entram com ações judiciais na obtenção de ganhar vantagens. A ação pode acontecer até mesmo através da figura do advogado, que acaba orientando o cliente de forma errada, ou por parte das pessoas desqualificadas, quando vão atrás de beneficiários para se fazer o empréstimo e acabam se aproveitando de forma dolosa ou omissiva.

Esta pesquisa abordará essas questões, na busca de respostas plausíveis para a pergunta: É possível responsabilizar as instituições financeiras pela má concessão de crédito consignado ao consumidor?

Dessa forma, esta pesquisa construir-se-á em torno do objetivo geral de estudar a possibilidade de responsabilizar os agentes financeiros concedentes de empréstimos

consignados aos beneficiários do INSS pela má concessão de crédito ou sua concessão abusiva. Ainda, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: definir a origem e o conceito de crédito consignado; definir o que é a responsabilidade civil e seus desdobramentos no âmbito da concessão de crédito consignado; e definir, em termos judiciais, quem são os responsáveis legais na ocorrência de abusos na concessão de crédito consignado.

Esta pesquisa será concebida através de pesquisa bibliográfica e do método hipotético-dedutivo, o qual parte de premissas maiores, como os conceitos de responsabilidade civil e seus desdobramentos, para chegar a uma conclusão que responderá à nossa questão em estudo.

1 A NATUREZA JURÍDICA DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

1.1 DEFINIÇÃO

O empréstimo consignado é um tipo de financiamento de dinheiro por empréstimo no qual as parcelas são descontadas diretamente do salário da pessoa que o fez. Essa regra é prevista na lei nº 10.820/2003, que também determina que o empréstimo possa ser feito em casos em que o solicitante tenha crédito negativado. Aposentados e pensionistas do INSS, além de funcionários públicos federais, estaduais, municipais e também os militares (forças armadas) podem contratar essa modalidade de crédito por empréstimos.

Felipe Guimarães esclarece o conceito de empréstimo consignado da seguinte maneira:

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 (OLIVEIRA, 2017, p. 68).

Trata-se de um processo que chama a atenção do cliente devido à facilidade de obtenção de crédito, mas é uma ação que deve ser tomada com cautela, uma vez que, se o cliente não tem condições favoráveis à quitação da dívida, pode colocar em risco a sua renda.

1.2 MARGEM CONSIGNÁVEL PARA EMPRÉSTIMOS CONSIGNÁVEIS

O empréstimo consignado nada mais é que um meio de crédito cujo valor referente à parcela é descontado diretamente da folha de pagamento, retirando, assim, o dinheiro montante de uma só vez. A pessoa pode contrair os empréstimos com parcelas mínimas de 36 vezes, dependendo do banco e convênio escolhido, podendo chegar ao prazo de pagamento de até 60 meses para quitar a dívida (BRASIL, 2005). Hoje, as parcelas podem ser prolongadas até 72 vezes. Para se efetuar a concessão do empréstimo, é necessário que a margem consignável do cliente esteja disponível. O BACEN, órgão que delimita a margem consignável a partir da lei 13.172/15 e circular 3522/11, prevê que apenas 35 % do valor do benefício sejam utilizados, dos quais 5% são para cartão de crédito.

O consumidor interessado em um empréstimo consignado deve procurar as instituições financeiras que mantêm convênio com o INSS, e autorizar previamente e por escrito, que a consignação ou retenção seja feita no benefício previdenciário. As instituições devem informar previamente, ao titular do benefício, o valor total financiado, a taxa mensal e anual de juros, acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários, o valor, número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar por empréstimo. Ao assinar o contrato, o beneficiário deverá exigir sua via. Os juros e demais encargos variam conforme o valor contratado. No site do Ministério da Previdência Social o beneficiário encontra a lista completa das taxas de juros praticadas pelos bancos, as taxas atuais são de 2,14% ao mês para o empréstimo, e de 3,06% ao mês para o cartão consignado em relação ao crédito consignado. O valor máximo da renda a ser comprometida não pode ultrapassar 30% do valor da aposentadoria ou pensão do beneficiário e o número máximo de parcelas é de 72 meses. Não é permitida a cobrança da Taxa de Abertura de Crédito (TAC) nem qualquer outra taxa ou impostos. Os aposentados e pensionistas não são obrigados a obter empréstimo no banco em que recebe o pagamento, podendo assim optar pela instituição financeira que oferece a menor taxa de juros. Porém, para garantir a segurança da operação, o valor do empréstimo só pode ser creditado diretamente na conta do beneficiário (BRASIL, 2015).

O INSS argumenta que essa margem é para a segurança da pessoa que tem o benefício (BRASIL, 2015). O Banco Central e o Conselho Monetário Nacional publicaram no site oficial a seguinte nota de esclarecimento:

Não há normativo editado pelo Banco Central ou pelo Conselho Monetário Nacional tratando de margem consignável, isto é, do valor máximo da remuneração recebida que pode ser comprometida com o empréstimo consignado. A Lei nº 13.172, de 21.10.2015, estabeleceu que o limite máximo de amortização de operações de crédito nos proventos e/ou benefícios dos servidores públicos federal, dos trabalhadores regidos pela CLT e dos aposentados do INSS, é de 35%, dos quais 5% exclusivamente para despesas e saques com cartão de crédito. Estados e Municípios podem fixar limites de descontos e retenções diferentes para seus servidores públicos. O Banco Central não possui competência legal para tratar do assunto. Em julho, foi publicada uma Medida Provisória que aumentava o percentual de comprometimento de renda de 30% para 35%. Segundo o governo, esse percentual a mais, de 5%, só poderia ser usado para bancar as despesas com cartão de crédito. Ou seja, além de o trabalhador poder pedir um crédito ao banco equivalente até 30% do que ganha por mês, como antes, ele também poderá comprometer mais 5% do seu salário para pagar suas dívidas com cartão de crédito, que tem taxas de juros muito mais altas (BRASIL, 2015).

Entretanto, não sabemos se isso é em sua totalidade verdadeiro, visto que há também a possibilidade de empréstimo para pessoas com o nome negativado.

Como as empresas delimitam porcentagem para os corretores de empréstimos¹, podendo ser quando a folha de pagamento do DATAPREV vira, que é o chamado “virada da folha”, quando se sabe exatamente a margem consignável, a porcentagem de comissão pode chegar até 14% sobre o valor real dos empréstimos. E isso acaba sendo um atrativo para que os corretores busquem o maior número de formalizações de empréstimo possível. É nesse momento que, muitas vezes, as pessoas (aposentados e pensionistas) fornecem seus dados e cartão antes de fazerem, de fato, o empréstimo, o que pode representar um grande risco.

Um dos riscos que se corre com esse tipo de ação são empréstimos adquiridos de forma fraudulenta, e que, mesmo sendo feito em benefício do solicitante, uma terceira pessoa, por exemplo, o corretor de má índole, é quem recebe o dinheiro. Nesse sentido, entram em concorrência as partes envolvidas na relação de consume existente no contrato de empréstimo, qual seja o consumidor e o fornecedor, com isso, acabam surgindo os problemas na esfera jurídica. É preciso esclarecer aqui as causas que levam as pessoas a buscarem dinheiro por empréstimos consignados e como as instituições financeiras reagem aos procedimentos adotados pelos seus conglomerados autorizados para realização desse serviço.

1.3 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SEUS CONGLOMERADOS

O crédito consignado representa um serviço seguro para a instituição financeira que está emprestando, porque a cobrança é automática e depende de convênio da instituição empregadora (ou da instituição previdenciária) com a instituição financeira, porque esta assume a responsabilidade do desconto e consequente repasse à instituição financeira que faz o empréstimo. O crédito consignado possibilita que pessoas negativadas no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), ou com registro negativo no sistema Serasa Experian, possam obter esse tipo de empréstimo, mesmo estando com o nome inscrito em cadastros de restrições de crédito, como se diz na linguagem popular, pessoas que estão com o nome “sujo”.

A partir da premissa de que as instituições financeiras são os meios de disponibilização de dinheiro para empresas terceirizadas que vendem serviço de empréstimo consignado, podemos identificar que, atualmente, as instituições financeiras possibilitam às pessoas diversas maneiras para a concessão de crédito.

¹ Profissão reconhecida pela Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País (ANEPS), corretores de empréstimos são profissionais que atuam na captação de contratos de empréstimo consignado.

O banco disponibiliza, em seus serviços, empréstimos consignados para servidores públicos, aposentados e pensionistas. Entretanto, as ações demandadas contra as instituições financeiras relacionadas a empréstimos em consignação e pagamento, com base no próprio sistema BACEN, por sua maioria, têm como polo demandado empresas terceirizadas, ou empresas que fazem parte do conglomerado dos bancos, como é o caso do banco Itaú e banco BMG. Esses bancos, juntos, segundo dados divulgados pelo Banco Central em 2017, apresentam um dos maiores conglomerados de realização de empréstimos consignados do Brasil, segundo pesquisa do Banco Central (BACEN, 2017), as instituições financeiras como Itaú, Bradesco, banco do Brasil e Caixa Econômica, tem um rendimento de cerca de 80% nesse segmento, com taxa média de 52,4% de juros ao ano.

Dessa forma, oferecimento da carta de empréstimo vai além da possibilidade de a pessoa que a procura ter dinheiro, representa lucro também para as empresas que a oferecem. E, talvez, isso demonstre a falta de interesse das instituições em pesquisar a fundo o real objetivo de uma pessoa ao solicitar um empréstimo. Muitas vezes, as pessoas recorrem aos empréstimos para quitar uma dívida, contraindo outra, não sendo esta uma forma adequada de se pagar uma dívida contraída anteriormente.

Outras vezes, os empréstimos são concedidos sem nem ao menos as pessoas assinarem o contrato, simplesmente por terem disponibilizados alguns dados para simulação, assim, o empréstimo acaba sendo computado de maneira errônea. Desse processo, surge então outra vertente extraída do Código Civil, o qual diz que qualquer negócio realizado sem consentimento da pessoa contratante representa um negócio jurídico defeituoso, como se pode verificar no vade 166 do CC², ou ainda, conforme o art. 138 do mesmo regimento, que diz: “São anuláveis os negócios jurídicos, quando as declarações de vontade emanar de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal, em face das circunstâncias do negócio.”

É claro que a problemática das ações é protocolada contra instituições financeiras, visto que o instituto da Previdência Social (2007) afirmou que pelo menos 40% dos aposentados já realizaram operação de crédito no Brasil. Somente em dezembro de 2006, foram 600 mil novas operações, que somaram R\$ 800 milhões de reais. Em janeiro do ano de 2007, as instituições conveniadas no INSS movimentaram R\$ 20,2 bilhões desde o início da

² Art. 166: É nulo o negócio jurídico quando: I - celebrado por pessoa absolutamente incapaz; II - for ilícito, impossível ou indeterminável o seu objeto; III - o motivo determinante, comum a ambas as partes, for ilícito; IV - não revestir a forma prescrita em lei; V - for preterida alguma solenidade que a lei considere essencial para a sua validade; VI - tiver por objetivo fraudar lei imperativa; VII - a lei taxativamente o declarar nulo, ou proibir-lhe a prática, sem cominar sanção.

operação, ou seja, em apenas 2 anos e 7 meses, houve a movimentação de um valor altíssimo (PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2007).

A respeito disso, Felipe Guimarães (2017) faz a seguinte declaração sobre os órgãos responsáveis pela gerência de dados de instrumentos de créditos, a partir do Sistema Financeiro Nacional Brasileiro:

No Brasil, o gerenciamento central de informações creditícias fica a cargo do Banco Central do Brasil (BACEN) por meio do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SRC) que é um instrumento de registro e consulta de informação sobre as operações de crédito, avais, fianças prestadas e limites de crédito concedidos por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no país. Foi criado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e é administrado pelo BACEN, o qual é incumbido de armazenar as informações, de encaminhar e, também, de disciplinar o processo de correção e de atualização da base de dados pelas instituições financeiras participantes (OLIVEIRA, 2007, p. 51).

Segundo o Relatório de Estabilidade Financeira de 2017 do Banco Central constatou, o valor real hoje chega a 100 bilhões de reais em empréstimos consignados. O BACEN possui dados atuais, no seu sistema, sobre fornecimentos de pesquisa por regiões. A pesquisa mostra exatamente aquilo que temos em mente no que se refere ao pensamento de contrair a dívida por ser um método de se ter o dinheiro mais rápido, como explicou o presidente do Sindicato Nacional dos Aposentados, Júlio Quaresma, em entrevista ao site G1:

Tem muito aposentado pegando esse crédito mais fácil e mais barato para poder pagar as próprias contas e tem também os que pegam para ajudar os parentes nesse momento de crise. Aí cria uma armadilha, porque usa o consignado como se fosse parte dos rendimentos. Aí a conta não fecha mesmo. Outra situação perigosa é quando o aposentado faz uma dívida para socorrer alguém da família. “Então o filho quer comprar uma geladeira, vai lá e chega para o pai: ‘olha, compra, porque a prestação é muito mais barata’. Mas daí o filho paga duas, três, se aperta, fica desempregado e o pai é que vai arcar com esse ônus desse empréstimo, então essa situação ocorre e é muito grande, não é pouca, não é pouca gente não (G1, 2017).

Com isso, é perceptível que problemas como a inexistência de débito, ou ainda danos morais e materiais, sejam cada vez maiores, visto que o número de pessoas que fazem empréstimo consignado é proporcional à taxa de ações contra instituições financeiras no que diz respeito a esse assunto. Há um número alto de pessoas à procura de um produto, por consequência, vêm os problemas advindos do serviço não prestado devidamente. Quando a referência são os empréstimos consignados, temos imbróglis surgidos com a aquisição de

empréstimos contraídos de forma indevida, gerando a fraude. Dados do INSS, fornecidos diretamente no site do órgão, a partir de uma pesquisa realizada em 2011, mostrou que 3.320 casos de fraudes comprovadas e 15 mil reclamações sobre empréstimo consignado, em todo o Brasil (BRASIL, 2011). Os dados também nos fornecem a seguinte informação:

No país, 65 instituições podem conceder esse tipo de empréstimo. Destas, 14 são bancos que fazem o pagamento de benefícios aos segurados. Embora as instituições financeiras sejam o alvo principal das ações indenizatórias, a Febraban garante que os casos de fraude na comercialização do consignado também prejudicam os bancos, razão pela qual colabora com autoridades policiais, Procons e outros órgãos de defesa do consumidor, como as delegacias do idoso, a fim de coibir eventuais irregularidades (BRASIL, 2011).

Ademais, é notório que a falta de preparo dos corretores também é evidente, pois, como o valor da comissão já mencionada aqui se torna um atrativo, eles fazem de tudo para obter o maior número de empréstimos possível e não se atentam às consequências futuras geradas pela não observância de informações mínimas para a concessão do empréstimo.

Muitos dos corretores acabam solicitando os dados para fazer o procedimento do formulário para dar entrada no empréstimo e acabam não recolhendo a assinatura do cliente. Mesmo assim, o empréstimo é feito e as instituições financeiras acabam por pedir o contrato depois que já foi feita a simulação e a aprovação do empréstimo.

1.4 INSS e DATAPREV

1.4.1 Conceito e definição

Apresentar-se-á um conceito trazido pelo próprio sistema Dataprev, a partir dele podemos resumir de forma sistemática e direta o significado desse sistema gerenciador de dados e informações para aposentados e pensionistas:

A Dataprev – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social originou-se dos centros de processamento de dados dos institutos de previdência existentes em 1974. A Empresa que hoje é responsável pelo processamento da maior folha de pagamento do país, ajudando na distribuição de renda a 25 milhões de brasileiros em todos os recantos do Brasil. Conhecer melhor a Dataprev significa saber a importância do trabalho que ela desenvolve para a Previdência Social brasileira, informatizando os diversos órgãos previdenciários e contribuindo para que o segurado receba um atendimento de qualidade. Embora ela tenha

sido criada para atender à Previdência Social, atualmente presta relevantes serviços a outros órgãos públicos, tais como os Ministérios do Trabalho e Emprego e o do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, conforme acima exposto do qual foi retirado do próprio site do Dataprev, esclarece o qual o órgão é importante para o detalhamento de informações do extrato de pagamento do aposentado e pensionista que queriam fazer empréstimos consignados (DATAPREV, s/d).

Diante disso, e a partir dessas informações geradas pelo sistema Dataprev, temos também o órgão motriz de atendimento para segurados, que é o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), somente esse órgão é responsável pela triagem de liberação do benefício, seja aposentadoria ou pensão, é responsável também por dados estatísticos sobre número e distribuição de aposentados e pensionistas no país ou em determinados municípios. O INSS também é responsável pelas regras de adesão aos empréstimos consignados e, por isso, quando um empréstimo é feito, abre-se um histórico de consignação no sistema do órgão em questão e é possível, que em determinados casos de imbrólios com a justiça, que o órgão seja notificado a prestar informações. Os aposentados e pensionistas, os quais são as categorias que mais recorrem ao empréstimo, pelo fato do desconto ser gerado direto na folha de pagamento gerada pelo INSS, são os que também mais sofrem com fraudes geradas no seu benefício, uma vez que informações sobre seus documentos são fornecidas na folha do DATAPREV. Nesses casos, as instituições financeiras deveriam se precaver tanto com a compatibilidade de informações prestadas pelo próprio do INSS, quanto com as empresas financeiras que fazem o empréstimo. Mas, pelo que se observa, não é o que ocorre. Quando se dá um empréstimo contraído de forma fraudulenta, deve-se logo fazer o B.O. na polícia civil ou ligação para o próprio INSS, no número 135. Também é aconselhável comunicar o fato a órgãos de proteção ao crédito (SPC e Serasa).

Entretanto, as pessoas, às vezes, acabam pagando durante vários meses empréstimos que não fizeram e, somente depois que elas sabem das informações, entram com ações contra as instituições financeiras. Por isso, é necessária a devida atenção, não somente por parte das empresas financeiras, bancos e conglomerados, ao solicitar um empréstimo consignado, o cliente deve estar atento às orientações para não entregar documentos pessoais a estranhos, não assinar documentos sem a plena consciência do que se trata, não confirmar dados por telefone. Peguemos como exemplo casos que envolvem quadrilhas especializadas no golpe de fraude na realização de empréstimo, o caso ocorrido em Santa Izabel do Pará, notícia que foi divulgada pelo portal da Globo:

Quatro pessoas foram presas pela polícia de Santa Isabel do Pará, na região metropolitana de Belém, suspeitas de fazerem parte de uma quadrilha que aplicaria o golpe do empréstimo consignado. Um funcionário do Ministério da Saúde estaria entre os presos, que seria responsável por repassar dados de pessoas aos golpistas, que falsificavam documentos de identidade para obter valores em dinheiro nos bancos a título de empréstimo consignado em falsos contracheques. Com os suspeitos, a polícia encontrou vários contracheques originais. De acordo com a polícia, a quadrilha agiria nos estados do Rio Grande do Norte e no Maranhão (G1, 2014).

Com isso, é importante frisar que a responsabilidade das instituições financeira frente a esse cenário de processos relacionados a empréstimos consignados merece mais atenção, pois as pessoas estão recorrendo mais a esse tipo de modalidade para obtenção de dinheiro, mas a verdade é que não é sempre que a solicitação é feita pelo próprio cliente.

E, para evitar esse tipo de constrangimento, os bancos devem ter maiores cautelas na aprovação dos empréstimos, até mesmo fazer análise minuciosa dos documentos fornecidos pelas empresas por parte dos corretores, incluindo a verificação da assinatura do contratado, partindo disso, teremos a verificação dessa relação com o método adotado pelas instituições financeiras quando autorizam o empréstimo consignado sem qualquer cautela para problemas jurídicos futuros.

As Regras dos Empréstimos Consignados do INSS dizem que os pensionistas e aposentados, por passarem a ter mais tempo para a quitação do empréstimo, acabam pagando em parcelas menores. Mas é preciso estar atento ao fato de que os juros não diminuam, ficando maior no valor final do pagamento. Essas regras beneficiam os bancos, já que os créditos deles se tornaram mais atrativos assim.

Para as operações feitas com cartão de crédito, que contam com juro máximo de 3,70% mensais, com as novas regras, poderá ser concedido o limite de 10% do valor do benefício. Esse percentual ficará restrito a movimentação de, no máximo, três vezes o rendimento do aposentado. As regras dos Empréstimos Consignados do INSS, segundo Carlos Eduardo Gabas, ministro interino da Previdência Social, têm o objetivo de controlar o endividamento dos aposentados perante os empréstimos com o INSS, além de atender aos pedidos das entidades que representam a classe. Entretanto, agora em 2017, uma portaria do INSS mudou a possibilidade de nove contratos de empréstimo consignado ativos ao mesmo tempo. Antes, esse número era de seis, vejamos a seguir um depoimento retirado do site Tribuna (s/d):

A portaria com a mudança foi publicada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) quinta-feira (19) e já está em vigor. “Acho um absurdo. Não concordo com a mudança. O aposentado vai fazer um empréstimo, pagar só as primeiras prestações, pular para outro e isso virará uma bola de neve da qual ele nunca vai se livrar”, reclama o diretor do Sindicato Nacional dos Aposentados, Paulo Zanetti. O professor e economista Márcio Colmenero também não vê muitas vantagens na novidade. “A alteração, infelizmente, oferece um risco maior para aposentados e pensionistas. Se ele tem um contrato, está sujeito a um risco. Mas se faz nove, eleva em nove vezes esse risco, ou seja, a chance de ele se tornar inadimplente cresce demais com isso”. Mas não houve alteração no limite da margem consignável, ou seja, os segurados não podem comprometer mais de 35% do valor do holerite com a prestação mensal. Desse total, 30% é para uso do empréstimo tradicional e 5% para utilização com o cartão de crédito consignado, modalidade que foi criada em 2015.

2 EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E A ATUAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

2.1 O ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL DAS AÇÕES DE CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Para a total compreensão da problemática dos abusos na concessão de crédito consignados, é preciso, primeiramente, entender como funciona o sistema bancário, desde o pedido de realização do empréstimo, chegada de documentos, contrato assinado, conta para depósito, até verdadeiramente a liberação do dinheiro e o débito computado na folha de pagamento e no histórico de pagamento fornecido pelo INSS. A partir de então, poder-se-á ter um entendimento mais profundo da relação entre instituição financeira, empresa fornecedora, corretor e cliente. Esse “passo a passo” é importante para que, ao final do trabalho, possa-se extrair as conclusões da relação jurídica contraída por empréstimos consignados, principalmente realizados por aposentados e pensionistas que são “controlados” pelo sistema previdenciário e pelo órgão INSS.

Por tudo isso, a análise será sistemática e com elementos objetivos para uma maior abstração do tema abordado, com intuito de mostrar as prerrogativas dos contratantes dos empréstimos, como meio de adesão da dívida gerada diretamente no benefício. Enfatizar-se-á também o posicionamento dos bancos frente a isso e as consequências que a não observância dos requisitos para aquisição do empréstimo pode trazer para, principalmente, instituições bancárias financeiras e beneficiárias.

É imperativo que o sistema bancário, a partir da “abertura” e/ou ampliação do sistema de crédito, possibilite aos economicamente endividados a aquisição de bens de consumo, com juros baixos, descontos por prestações iguais, mensais, pré-fixadas e “facilidade” de pagamento, uma vez que o desconto em folha gera “confiança” do banco para com o tomador do crédito, o trabalhador. Ou seja, essa modalidade de crédito tem como principal alvo, funcionários públicos, aposentados e pensionistas do INSS (PAIVA, 2013).

Nesse sentido, Paiva (2013) assim discorre:

É possível afirmar sem receio: esta mercadoria vendida à classe trabalhadora é a modalidade que oferece ao capital portador de juros níveis absolutos de segurança. O trabalhador ao firmar um contrato de compra de crédito consignado, renuncia a possibilidade de escolha sobre o pagamento de determinada parcela, pois o valor correspondente às prestações é destinado diretamente à empresa consignatária sem sequer o próprio titular da conta

bancária decidir se em dado mês ele poderá atrasar o pagamento do consignado. Assim, ainda que o trabalhador não possua renda suficiente para garantir sua subsistência não poderia ele suprimir o pagamento das parcelas do empréstimo contratado e o banco terá seu recebimento garantido (PAIVA, 2013, p. 5).

Entende-se, portanto, que, nessa modalidade de contrato, o cliente não tem “liberdade” de escolher qual parcela pagar ou deixar de pagar, haja vista que o valor das prestações é direcionado automaticamente para a empresa consignatária. Mesmo que o contratante esteja em situação de risco, ele não poderá deixar de pagar um mês sequer, pois está atrelado ao desconto obrigatório.

Constata-se aqui que o empréstimo consignado se tornará um problema de cunho social e econômico, haja vista a facilidade em contratá-lo e a possibilidade de parcelá-lo em diversas vezes, sendo descontado diretamente da folha de pagamento, que são atrativos que estimulam o trabalhador/consumidor a transacionar com os bancos. A princípio, o negócio parece ser vantajoso para ambas as partes, porém, o consumidor é quem mais perde com esse tipo de transição, pois, ao se dispor a pagar uma determinada parcela durante 60 meses, por exemplo, ele não leva em consideração outros gastos, acarretando, assim, insatisfação, desespero e frustração por não conseguir quitar e/ou adquirir outros bens em decorrência desse empréstimo.

O público que mais adere a esse modelo de empréstimo são os aposentados, pensionistas e negativados, pois, seus problemas econômicos os impulsionam a fazê-lo, visto que a renda torna-se insuficiente para a sua sobrevivência, logo eles o enxergam como “tábua” de salvação para com as dificuldades financeiras. Conforme descreve Nerilo (2016):

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 atraíram uma série de problemas que precisam ser enfrentados, e para os quais há soluções a ser implantadas (NERILO, 2016, p. 2).

A referida Lei, para o governo, possibilitou o acesso dos funcionários públicos, trabalhadores aposentados e pensionistas ao crédito que lhes fosse mais favorável, haja vista que a redução das taxas de juros dos bancos era inigualável e o acesso para a contratação dispensava a burocracia existente em outras modalidades de créditos. O INSS passou a

permitir o desconto das parcelas do empréstimo diretamente no benefício previdenciário, e as taxas de juros eram estabelecidas de acordo com cada instituição financeira conveniada (RIGO, 2007).

A facilidade para aquisição do valor emprestado é muito simples e fácil, bastando que o idoso compareça a uma agência bancária e realize as análises de praxe exigida pelos bancos, tais como a condição do benefício e/ou aposentadoria e os documentos pessoais, como RG, CPF e comprovante de residência e, para finalizar a adesão, a assinatura do contrato com a instituição financeira. O montante emprestado estará de “imediato” na conta do contratante e sua primeira prestação ocorrerá, comumente, após 30 dias do recebimento do valor. Percebe-se que os bancos não têm a precaução de verificar se o cliente possui condições de arcar com os gastos além das prestações do empréstimo, gerando assim, por parte do idoso, um superendividamento. De acordo com Pinto (2017):

Os idosos são mais fáceis de serem iludidos e conduzidos à contratação do crédito consignado, somadas à coação psicológica e emocional feita por familiares do consumidor idoso, indiferentes quanto ao bem-estar do indivíduo. Tal situação deixa clara a vulnerabilidade do idoso, já que no seu entender para solucionar os débitos existentes são contraindo mais dívidas mediante empréstimos consignados, virando um ciclo interminável, consumindo os vencimentos do idoso, este que ficará sem crédito nem recursos financeiros para se manter com dignidade (PINTO, 2017, p. 30).

Em relação ao empréstimo e suas implicações, o ex-ministro Aldir Passarinho Júnior, defende que o consignado em folha é uma garantia que o banco tem ao emprestar o dinheiro ao cliente, pois, o pagamento acontece de forma obrigatória e automática, segundo ele, é inerente ao contrato, haja vista que,

não representa apenas uma mera forma de pagamento, mas a garantia do credor de que haverá o automático adimplemento obrigacional por parte do tomador do mútuo, permitindo a concessão do empréstimo com margem menor de risco (BRASIL, 2005).

A maioria das ações ajuizadas é oriunda da facilidade e suposta segurança que o banco oferece 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. Essa ação ocorre devido ao endividamento do servidor com outros gastos, o que o impossibilita na aquisição de produtos indispensáveis a sua sobrevivência (MARISCO e FERNANDES, 2012).

Soma-se a esse fato a “ilusão” gerada pelas propagandas que as instituições realizam para cativar o cliente, que, em sua maioria, são pessoas com baixa instrução de estudos, sem quase ou nenhum conhecimento acerca de como funcionam as cláusulas contratuais e suas possíveis consequências.

Essa “retenção”, como já explicitada, prejudica sobremaneira a renda do trabalhador, ficando ele sem condições econômicas de “cobrir” as despesas mensais do seu lar e a sua própria subsistência. Por mais que tenham os elementos mínimos de regulação de conduta, de acordo com a Lei nº 10.820, muitos bancos abusam do valor das cobranças dos empréstimos. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça estabeleceu que os descontos nos salários, não devem ultrapassar 30% da renda do trabalhador, conforme versa a seguinte ementa:

ADMINISTRATIVO. DESCONTOS DE EMPRÉSTIMO EM FOLHA. LIMITAÇÃO A 30% DOS VENCIMENTOS. POSSIBILIDADE. NORMATIZAÇÃO FEDERAL QUE NÃO COLIDE COM A NORMA ESTADUAL. Ante a natureza alimentar do salário e do princípio da razoabilidade, os empréstimos com desconto em folha de pagamento (consignação facultativa/voluntária) devem limitar-se a 30% (trinta por cento) dos vencimentos do trabalhador. Precedentes: (AgRg no Ag 1.110.044/RS, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27.9.2011, DJe 6.10.2011.), (Resp. 1.169.334/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 23.8.2011, DJe 29.9.2011). Agravo regimental improvido. (AgRg no Resp. 1295636/RS, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 10/04/2012, DJe 19/04/2012).

Mesmo assim, muitos acreditam que o percentual acima citado, ainda é muito alto e, portanto, afeta significativamente a renda mensal, pois um terço da renda familiar gera um *déficit* prejudicial para quem precisa arcar com gastos para o lar, saúde, lazer, esporte, material escolar e etc. Levando em consideração tal comprometimento, Marques e Cavallazzi (2006) acreditam que o percentual satisfatório para ambos envolvidos no processo, seria de 20%, que não prejudicaria em demasia a economia particular do sujeito. No entanto, o STJ entende o seguinte:

não se está diante de processo de execução, de natureza forçada e constritiva, mas de mero exercício de livre disposição contratual, comum em operações dessa natureza, quando em geral oferecidas taxas inferiores à média do mercado (BRASIL, 2004).

Logo, o decreto nº 6.386/2008, em seu art. 8º, é que vai estabelecer o limite consignável em 30% sobre a remuneração do servidor. Esse teto estipula o limite a ser

respeitado pelas instituições bancárias, porém, para uma boa gerência da remuneração recebida pelo servidor, é necessário que ele se atenha ao empréstimo, enquanto dívida “maior”, pois qualquer outro gasto além poderá gerar uma “bola de neve” no orçamento mensal familiar.

O que também leva muitos a reclamarem no Poder Judiciário são os descontos realizados na modalidade de consignado no cartão de crédito, uma vez que as instituições financeiras não advertem e/ou esclarecem aos clientes os descontos ou cobranças feitas. Além de, por vezes, disponibilizar tal crédito sem que o titular o tenha requerido, confrontando os preceitos de boa-fé do Código de Defesa do Consumidor, haja vista que há “a exigência de as partes terem de comportar-se segundo a boa-fé tem sido proclamada, tanto pela doutrina quanto pela jurisprudência” (NERY JÚNIOR, 2005 *apud* VIANNA, 2007, p. 25).

2.3 MODELO DE APLICAÇÃO EM UM CASO CONCRETO

Levando-se em consideração o que já fora explanado sobre as considerações jurisprudenciais, cabe, para melhor entender como funciona um julgamento dessa natureza, analisar a execução de uma reclamação. É importante frisar que, ao aderir ao consignado, estar-se-á diante de uma relação de consumo, na qual, de um lado, tem-se o fornecedor e, de outro, o consumidor. Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 2º, assim o define “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Tal como demonstra a apelação julgada pela Juíza de Direito substituta, Andrea Aparecida de Almeida Lopes, da 1ª Vara Cível e Criminal do Idoso, Belém - Pará:

Processo nº: 0801364-73.2016.8.14.0801 AUTOR: RAIMUNDO CRISPIM DIAS FILHO RÉU: BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A. SENTENÇA COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO INTIMAÇÃO 23/02/2018 1 - RELATÓRIO Dispensado, nos termos do art. 38 da Lei 9.099/95. DECIDO. 2 – FUNDAMENTO: Não detecto nulidades a sanar e nem a macular o procedimento, bem como inexistem preliminares a refutar, razão pela qual enfrento, doravante o mérito da demanda. Convém frisar, desde logo, da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, uma vez que as partes se enquadram **nos conceitos de consumidor e fornecedor**, previstos nos arts. 2º e 3º da Lei n. 8.078/90, respectivamente, além de a relação jurídica ser por ela encampada, de acordo com a Súmula 297 do STJ. *(Grifo da autora)*

Dois dos princípios impostos pelo CDC é o da transparência (art. 4º caput) e o da boa-fé objetiva (art. 4º, III), além da proteção do consumidor com base na boa-fé de condutas (Art.

51, IV e § 1º). Esses artigos tornam-se importantes, porque muitas instituições financeiras se utilizam de cláusulas abusivas, presentes nos contratos de empréstimos consignados, para ludibriar o cliente, que, na maioria das vezes, são pessoas com baixa instrução de estudos e/ou aposentados. Essa prática vai de encontro ao que versa o art. 52 do CDC, que obriga o fornecedor a conceder todas as informações pertinentes aos contratos de crédito, no entanto, além de eles não fornecerem os dados, também não disponibilizam a via do cliente. Dessa maneira, via de regra, no contrato, deve conter o número do contrato, número de cláusulas, dados pessoais, data inicial e final dos descontos e a qualidade e clareza do conteúdo, utilização de linguagem simples e menos técnica, que possibilite ao cliente entender o que está escrito, sem mais delongas (COSTA, 2006).

No mesmo processo, há a constatação da abusividade nos contratos, no documento, a vítima denuncia um refinanciamento em seu nome, mas sem seu consentimento e conhecimento, caracterizando uma ação abusiva por parte do banco que liberou o valor e sua devida cobrança, tal como versa a sentença:

(...) em sendo assim, reputo que a narrativa da Autora faz todo sentido mormente porque alega que FIRMOU O CONTRATO CUJA CÓPIA JUNTA O BANCO RÉU, EM 05/02/2015 (Num. 919587). Sendo de seu total desconhecimento o pretense refinanciamento desse, ocorrido em 03/2016, com cobranças de R\$ 62,92 até 07/2016 (Num. 511393 - Pág. 3). Operação essa que sequer foi controvertida pelo Réu. Assim, **entendo abusiva a conduta** de cobrar sem causa jurídica válida. Tenho, assim, que a prática da parte **Ré está contaminada de abusividade**, proceder com o qual não anui esse Juízo, devendo ser desconstituídas quaisquer pretensas obrigações, como determina o art. 51, §2º do CDC. E as partes retornarem ao status quo ante, ou seja, à execução do contrato reconhecido como existente nesses autos e retratado no id Num. 919587. *(Grifo da autora)*

Como bem constatado no trecho da respectiva denúncia, quando o dever de informação for violado pelo fornecedor, há a descumprimento do princípio da boa-fé, que preconiza que a prática comercial deve ser feita sem abusividade, observando a vulnerabilidade do consumidor e a lealdade entre ambos. Caso esse princípio seja contrariado, o consumidor será liberado da obrigação do cumprimento das cláusulas do contrato, visto que o fornecedor não o deu ciência do conteúdo do contrato ou então, a linguagem utilizada para redigi-la, obstaculizou a compreensão do contratante. Tal como expressa o art. 46 do CDC:

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 (BRASI, 1990).

No que tange à vulnerabilidade, Marques (2006) a define como sendo:

(...) uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção (MARQUES, 2006, p. 71).

Nesse sentido, a vulnerabilidade apresenta-se sobre três aspectos, sendo elas: técnica, científica (jurídica) e fática (socioeconômica). A primeira caracteriza-se pela falta de conhecimento específico do objeto contratado, assim, o consumidor seria facilmente iludido em relação às especificidades do objeto; já a segunda ocorre quando uma das partes tem carência de compreensão das normas jurídicas, econômicas ou contábeis; e a terceira configura-se quando uma das partes, no caso a que detém o monopólio, impõe sua superioridade e condições sobre o contratante vulnerável (MARQUES, 2006).

No documento em questão, a Juíza determinou que o réu (Banco Itaú) indenizasse a cliente por danos morais, tal como mostra o fragmento a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO MEDIANTE FRAUDE. INDEVIDO DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL IN RE IPSA CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS. Aquele que tem descontado indevidamente de seu benefício previdenciário valores referentes a empréstimo consignado que não contratou, sendo objeto de fraude, sofre danos morais in re ipsa. Valor da condenação que deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além da natureza jurídica da indenização. Precedentes jurisprudenciais.

A seguir, a Juíza determina a importância do caráter punitivo e pedagógico da indenização e assim afirma:

Na fixação do “quantum debeat”, deve esse juízo, conforme doutrina e jurisprudência majoritárias sobre o tema, considerar o porte econômico da vítima, da causadora do dano, da sua duração e extensão desse; da condição de pessoa, no caso, idosa e, portanto, mais vulnerável, e, ainda, o efeito punitivo e pedagógico da indenização, sempre com respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se também o enriquecimento sem causa do ofendido. Atentando-se às peculiaridades do caso concreto, especialmente quanto à conduta da parte ofensora, a repercussão dos fatos e

a natureza do direito fundamental violado, entendendo por razoável o importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais. Valor que é compatível com o período poucos meses de aborrecimentos, sem significar enriquecimento sem causa e com algum cunho pedagógico, como deve ter a indenização nesses casos, de acordo com a teoria do “Punitive Damages”.

Leva-se em consideração para a determinação da “pena” a condição socioeconômica da vítima e econômica do réu, assim como o tempo em que a lesão perdurou, a extensão do dano e a condição da pessoa (idosa). Esses fatores reunidos contribuíram para que o magistrado estabelecesse um valor “representativo”, com o intuito de atenuar os prejuízos da vítima e “punir” o causador do dano, de maneira educativa, posto que, “(...) a condenação desenvolve no ofensor um processo de conscientização, ou ainda, exerça papel na prática de novos atos ilícitos, este fato produzirá imediato reflexo no contexto social” (REIS, 1998, p. 88).

Feitas as análises cabíveis ao caso, a juíza, legítima autoridade responsável para prolatar a sentença, determina que o réu devolva à vítima uma quantia no valor de dois mil reais, corrigidos pelo INPC. Ademais, a sentença proferida pela Juíza teve como efeito o cancelamento do empréstimo, devolução do valor indevido em dobro, além da aplicação da súmula 43 do STJ, que descreve: “Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo” (BRASIL, s/d). Logo, fica provado que a instituição financeira se utilizou de meios fraudulentos para “lograr” proveito da vítima. Quanto ao valor da indenização, este deve se limitar tanto aos valores indevidamente descontados, quanto aos danos morais sofridos pela reclamante, visto que ela experimentou as dificuldades, agruras e necessidades decorrentes destes descontos somados aos demais consumos mensais do cotidiano.

Levando-se em consideração as condições socioeconômicas da reclamante e os da ré, o caráter de urgência é acionado pela magistrada, conforme os critérios de proporcionalidade. Assim como também a retirada do nome da cliente dos órgãos de restrição ao crédito, visto que o que motivou sua inserção fora uma cobrança ilegal, sem mérito justificável. Assim, foi determinada a cobrança de R\$ 500,00 da ré para cada ato de recalcitrância, devendo esta cancelar o contrato com a vítima em até 72 horas, sob pena de multa diária de R\$ 300,00.

E para finalizar, a magistrada estipula um prazo de quinze dias para que a sentença fosse cumprida, caso contrário, haveria a incidência de juros sobre o valor devido, podendo incorrer em multa de 10%, de acordo com o artigo 523, § 1º, primeira parte do CPC.

Assim, constata-se que é função do Judiciário zelar pela interpretação e aplicação da Lei com devido cuidado e atenção, uma vez que a jurisprudência firmada, busca estar à disposição de bem comum, com o intuito de, da melhor forma possível, interpretar a Lei para que não haja oscilações e confusões quanto ao seu esclarecimento.

2.4 CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO

O *quantum* indenizatório caracteriza-se por ser uma reparação moral, de natureza compensatória feita ao ofendido pelo ofensor, que busca reparar um dano feito ao prejudicado em virtude de uma ação e/ou comportamento antissocial. Assim, ele realiza-se por ser um montante pago pelo lesante à vítima, e também tem como traço a advertência de ambos os envolvidos. De acordo com Carlos Alberto Bittar (1993):

A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante (BITTAR, p.74).

Essa indenização paga pelo lesante leva em consideração dois fatores, os quais são: o de natureza punitiva, onde o responsável pela ofensa irá reparar/saldar o dano causado; e o de natureza compensatória, onde o insultado receberá uma quantia em dinheiro, para tentar amenizar a dor física, moral e/ou psicológica, causada pela atitude do primeiro. É importante ressaltar que esse valor pago não poderá ser abusivamente excessivo, a ponto de tornar-se fonte de enriquecimento, porém, também não poderá ser muito baixo, a ponto de ser imperceptível financeiramente. O ministro Antônio de Pádua Ribeiro, em um determinado recurso, assim comentou: “a indenização por dano moral objetiva compensar a dor moral sofrida pela vítima, punir o ofensor e desestimular este e a sociedade a cometerem atos dessa natureza” (BRASIL, 2002).

Em relação ao dano causado, cabe elucidar que ele é o nexo existente que comprova a ofensa do lesante ao lesado, pois é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual e extracontratual, sem ele não é possível estabelecer uma indenização, posto que, não há reparação sem um prejuízo sofrido comprovado (DINIZ, 2010).

Com o intuito de compreender melhor o dano, será utilizado o conceito descrito de Sergio Cavalieri Filho, que assim o descreve:

(...) o dano é uma lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc. Em suma, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 93).

O dano apresenta-se em sentido amplo e em sentido estrito, nessa perspectiva, o primeiro configura-se como sendo o mal causado a qualquer bem jurídico, cabendo para tanto o dano moral, já o segundo, realiza-se pela lesão ao patrimônio, logo, quando há perda e/ou diminuição do patrimônio (dinheiro), cabe ação por danos em sentido estrito (GONÇALVES, 2011).

O dano moral realiza-se quando há a incidência de transtornos causados pelo prejuízo à pessoa lesada, no caso de empréstimos consignados, essas perdas estão ligadas diretamente aos descontos irregulares de contratos não celebrados pelo titular, tal como mostra a ação declaratória publicada 16ª Câmara Cível, em 21 de agosto 2015: em caso de inexistência de débito que para justificar a inserção do indivíduo no cadastro de inadimplentes, cabe ao réu provar a existência da dívida, caso não haja essa comprovação, a inserção de um indivíduo no cadastro de inadimplentes é compreendida como ato ilícito, cabendo nesse caso a indenização por danos morais, de acordo com a natureza dos mesmos.

É essencial levar em consideração a extensão do dano, visto que assim disciplinam os artigos 944 e 945, do Código Civil:

Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização. Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano (BRASIL, 1990).

Outro fator que influencia sobremaneira na fixação do *quantum*, é o nexa causal, que é descrito como sendo a relação de causa e efeito entre a conduta do agente e o dano causado a um terceiro. A conduta deverá ser a causa do dano e o prejuízo, financeiro ou moral, deverá ser resultante deste inadequado comportamento (CAVALIERI FILHO, 2008).

O nexo de causalidade ou nexo causal constitui o elemento imaterial ou virtual da responsabilidade civil, constituindo a relação de causa e efeito entre a conduta culposa ou o risco criado e o dano suportado por alguém (TARTUCE, 2015, p. 387).

O nexo causal resulta de um comportamento comissivo ou omissivo, é ele que liga a culpa do agente ao prejuízo de outrem. Se não há constatação do nexo causal na ocorrência do dano, não há motivo para responsabilizá-lo.

A teoria da culpa também deve fazer parte dessa avaliação, posto que ela é considerada fundamento da reparação civil, pois, quando não há culpa por parte do agente, não há obrigatoriedade em ressarcir o dano. São pressupostos da culpa, a negligência, imprudência e imperícia. A primeira caracteriza-se pela omissão, quando há descumprimento do dever de cuidar; já a segunda, parte do princípio de que o infrator tem conhecimento do perigo, mesmo assim, resolve enfrentá-lo; e a terceira, refere-se à inabilidade ou inaptidão específica para a realização de uma determinada tarefa técnica ou científica (ARAÚJO JÚNIOR, 2014).

É mister inferir que, para se determinar uma indenização, cabe ponderar também sobre aspectos como as divergências das reclamações, a situação na qual elas ocorreram, provas existentes e, quando necessário, peritos para sustentar o arbitramento, como por exemplo, em casos de dano à imagem. Leva-se em conta também, a situação financeira do ofensor, se a ação fora realizada com o intuito de obter proveito, além da repercussão que, por ventura, vier a ter. Quanto maior a “fama”, divulgação do caso, maior será o valor do “ressarcimento”.

Logo, para se ajuizar uma indenização, devem-se apreciar os seguintes pontos: intensidade do dano; o grau de culpa do ofensor; a situação socioeconômica do ofendido e ofensor; disposição do ofensor em corrigir o prejuízo e aplicação da pena. Diante disso o Juiz deve seguir o que a legislação descreve, para a fixação do *quantum*, a exemplo do TRT 18ª que assim o definiu:

DANO MORAL. FIXAÇÃO DO QUANTUM. – A fixação do quantum de indenização por danos morais compete ao prudente arbítrio do magistrado que agirá de acordo com o nosso ordenamento jurídico, devendo para tanto, do lado do ofendido, levar em conta seu tempo de serviço na empresa, o cargo exercido e sua situação econômica social, e, do lado do ofensor, como critério objetivo, a gravidade e a repercussão da ofensa. Tendo, ainda em mente que se a indenização alcança valor exorbitante desnatura o seu caráter educativo. (TRT 18ª Região – Proc RO – 01024-2003-004-18-00-4 – Rel. Juiz Luiz Francisco Guedes de Amorim – Publicação: DJE – GO nº 14.162 do dia 02.12.2003, pg. 130).

É imprescindível ponderar que o valor da indenização é de discricionariedade do judiciário e é exercido respeitando a dignidade da pessoa humana. A quantia se sujeita ao controle do Superior Tribunal de Justiça quando o *quantum* contrastar com a lei ou com o bom senso, isto é, quando seu valor for exacerbado ou desprezível, afastando-se daquilo que a lei preconiza.

Nesse sentido, Maria Helena Diniz (2007, p.71 *apud* FONTES 2009, p.73) sugere alguns preceitos que os órgãos judicantes poderão utilizar para determinar um valor “uniforme”, justo, sem discrepância entre o causador e o ofendido, “regras” que sugiram uma avaliação respeitável, tais como:

a) evitar indenização simbólica e enriquecimento sem justa causa, ilícito ou injusto da vítima. A indenização não poderá ter valor superior ao dano, nem deverá subordinar-se à situação de penúria do lesado; nem poderá conceder a uma vítima rica uma indenização inferior ao prejuízo sofrido, alegando que sua fortuna permitiria suportar o excedente do menoscabo; b) não aceitar tarifação, porque esta requer despersonalização e desumanização, e evitar porcentagem do dano patrimonial; c) diferenciar o montante indenizatório segundo a gravidade, a extensão e natureza da lesão; d) verificar a repercussão pública provocada pelo fato lesivo e as circunstâncias fáticas; e) atentar às peculiaridades do caso e ao caráter antissocial da conduta lesiva; f) averiguar não só os benefícios obtidos pelo lesante como o ilícito, mas também a sua atitude ulterior e situação econômica; g) apurar o real valor do prejuízo sofrido pela vítima e do lucro cessante, fazendo uso do juízo de probabilidade para averiguar se houve perda de chance ou de oportunidade, ou frustração de uma expectativa. Indeniza-se a chance e não o ganho perdido. A perda da chance deve ser avaliada pelo magistrado segundo o maior ou menor grau de probabilidade de sua existência (p.ex., se um grande pugilista ficar incapacitado, por ato culposo de alguém, deverá ser indenizado pela probabilidade das vitórias que deixará de obter); h) levar em conta o contexto econômico do país. No Brasil não haverá lugar para fixação de indenização de grande porte, como as vistas nos Estados Unidos; i) verificar não só o nível cultural e a intensidade do dolo ou o grau da culpa do lesante em caso de responsabilidade civil subjetiva, e, se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poder-se-á reduzir, de modo equitativo, a indenização (CC, art. 944, parágrafo único), como também as posses econômicas do ofensor para que não haja descumprimento da reparação; j) basear-se em prova firme e convincente do dano.

Diante dessas regras, o magistrado poderá ajuizar uma indenização que seja apropriada para ambos envolvidos no conflito. Assim, pode-se mensurar que o montante recebido pela vítima tem o caráter de amenizar sua dor, angústia e até constrangimento pela ofensa sofrida e jamais será fonte de enriquecimento. Percebe-se a dificuldade sofrida pelos magistrados ao conferir um valor a dor e sua extensão, pois só quem a amarga tem noção do quanto sua saúde mental, emocional e financeira fora abalada. Logo, a sensibilidade do Juiz deverá ser

acentuada, para tentar se aproximar do caso concreto e compensar o ofendido de maneira equiparada a sua angústia.

2.5 IRDR MARANHÃO

Como finalidades específicas, terão entendimentos jurisprudenciais relativos a decisões em ações de inexistência de débito acumulada com dano moral e material, partindo do entendimento dos caminhos que passam para a concessão dos empréstimos. O estado do Maranhão teve uma decisão que balançou todo o sistema jurídico referente a causas que envolveram ações resultantes de empréstimos consignados, visto que decidiu pela admissibilidade do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) sobre o tema geral dos empréstimos consignados. Tal decisão foi tomada no intuito de criar uma maior compreensão sobre a metodologia de concessão de empréstimo na folha de pagamento do beneficiário, com base na margem consignável de 30% do salário e se, de fato, pode ser feito o bloqueio das operações de empréstimos consignados nos terminais de autoatendimento bancário ou se os respectivos empréstimos deverão ser realizados com os representantes legais das instituições financeiras, e ainda se as instituições ou clientes estão fazendo uso de má-fé. Em relação ao IRDR, temos:

O cabimento do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas ocorre nos casos onde seja observado o risco de controvérsia no julgamento de demandas que versem sobre questão de direito e nas demandas em que haja risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica conforme enunciam os incisos dos Artigos 976 e 987 do novo Código de Processo Civil. O Tribunal de Justiça terá o prazo máximo de um ano para julgar o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas. O julgamento definirá a tese jurídica que será aplicada em relação à questão debatida. O entendimento da Corte deverá ser aplicado a todos os processos referentes ao tema no âmbito da Justiça maranhense, assegurando tratamento igualitário para todos os envolvidos (TJ-MA, 2017).

Esse fato está diretamente ligado à segurança jurídica de um local, haja vista que abrirá precedentes às outras regiões, para que assim tenham o entendimento de como as pessoas estão agindo quando contraem um empréstimo desejado ou não, se as empresas estão sendo flexíveis na hora de realizar ou não o bloqueio e se a fraude realmente acontece. Tem-se no sistema judiciário muitas jurisprudências referentes ao tema, que também nos dá base para formular uma ideia remanescente a essas causas e de como os juízes estão decidindo, com base na jurisprudência já existente em todas as jurisdições, pegamos como exemplo a

Apelação 00136616320128260604 SP 0013661-63.2012.8.26.0604, TJ/SP, na qual a ementa aduz o parcial provimento à autora por ter esta adimplido com o empréstimo e o banco fornecedor creditou duas vezes o débito:

ACORDAM, em 9ª Câmara Extraordinária de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão. O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores ARMANDO TOLEDO (Presidente sem voto), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA. São Paulo, 10 de junho de 2014. ADILSON DE ARAUJO – RELATOR - TRIBUNAL DE JUSTIÇA - PODER JUDICIÁRIO. São Paulo, 9ª Câmara Extraordinária de Direito Privado Apelação com Revisão nº 0013661-63.2012.8.26.0604. Comarca: Sumaré - 2ª Vara Cível. Juiz (a): André Gonçalves Fernandes. Apelante: PATRÍCIA NUNES MARCILIO (autora). Apelado: COMPANHIA DE ARRENDAMENTO MERCANTIL - RCI BRASIL S/A (banco-réu). Apelação. Arrendamento mercantil. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos. Parcela do financiamento quitada na data do vencimento, mas, que, no caso, não foi repassada ao banco-réu por divergência ocorrida entre o código de barras do boleto e o recibo emitido. Discussão de negativação do nome da autora, porque, depois de inequívoca comunicação de que foi quitada a referida prestação, o banco-réu realizou duas inclusões restritivas caracterizando, assim, verdadeiro ato ilícito. Dano moral reconhecido. Indenização. Cabimento. Arbitramento em r\$ 10.000,00. Consonância, no caso, com a jurisprudência do superior tribunal de justiça (stj). Recurso parcialmente provido.

Já o entendimento do STF acerca dos temas que versam sobre a problemática das ações sobre empréstimos consignados visa sempre defender os trabalhadores, sem desprezar as empresas fornecedoras de empréstimos com base no Resp. 1.228.224, que deu precedente para decisão de um recurso acontecido no Rio Grande do Sul, no qual a beneficiária teve mais de 30% de seu benefício descontado por conta dos empréstimos, e isso estava afetando a subsistência da família da pensionista. O recurso esclarece a delimitação de margem consignável de 30% referente ao benefício da pessoa beneficiária, sobre isso a ministra Eliana Calmon, relatora do recurso, argumentou:

Não obstante a concordância do mutuário na celebração do contrato de empréstimo com a instituição financeira cabe ao órgão responsável pelo pagamento dos proventos dos pensionistas de militares fiscalizar os descontos em folha, como a cobrança de parcela de empréstimo bancário contraído, a fim de que o militar ou o pensionista não venha a receber quantia inferior ao percentual de 30% da remuneração ou proventos (BRASIL, 2017).

Para ela, a questão esbarra no princípio constitucional da razoabilidade, visto que, antes de qualquer decisão, é preciso atentar-se à dignidade da pessoa humana, pois as pessoas podem estar fazendo esses empréstimos para suprir alguma necessidade familiar, e por isso é necessária a devida cautela, então se a instituição bancária fornecedora não se atentou às causas de adesão por parte do cliente, não é razoável a ela os pedidos de improcedência dos clientes/autor da ação. Portanto, se essas causas envolvem direitos adquiridos desde o início da ação, só temos que ater os meios de como estão sendo requeridas essas ações e os motivos que levaram à protocolização delas.

Ainda que exista a relação de consumo entre as instituições financeiras e beneficiárias de empréstimo consignado, a cautela de liberação do dinheiro deve ser mais rigorosa, bem como a preparação dos corretores em oferecer o serviço, visto os imbrólios advindos na falha da prestação do serviço a partir da responsabilidade civil das instituições financeiras à sociedade, pois ações desse cunho estão tramitando na justiça com intensidade e o judiciário não está acompanhando o ritmo dessas causas.

O estado acaba sendo também afetado no que diz respeito à responsabilidade subjetiva nas permissões de desconto direto na folha de pagamento, seja por parte da União, representante do INSS, ou por servidores públicos, ao recorrerem a essa modalidade de consignação em pagamento.

Cabe, então, o questionamento: existe, em relação ao Estado, nexos causal, negligência administrativa e dano ao poder público nessas relações de consumo, como as mencionadas anteriormente, como instituição bancária e aposentados e pensionistas? O Superior Tribunal de Justiça tem o entendimento de que, em determinados casos, quando há os três elementos de culpabilidade para conjurar a responsabilidade subjetiva do Estado, a ação é totalmente aceitável, devendo assim, responder de forma solidária com os demais réus, como as instituições financeiras, conforme Recurso Especial nº 1.113.576- RJ (2009/0051213-7), às quais foi reconhecida a legitimidade passiva da União por autorizar o desconto na folha de pagamento de um servidor público militar.

Temos que deixar claro que são exceções, e que em cada caso é preciso cautela, mas é notória a repercussão do tema e o alto número dessas ações no judiciário brasileiro, principalmente os reflexos que ainda há por surgir diante dos resultados das ações. Por isso, deve-se ter a devida atenção ao assunto, visto que é por meio do entendimento, ou falta dele, que se têm as falhas que geram os processos no judiciário sobre ações de inexistência de débito.

Um exemplo desse conflito está no processo julgado pelo magistrado José Elismar Marques contra a instituição financeira fornecedora do serviço, que tem como polo ativo litisconsórcio de autores, o qual entrou no rol de alcance do IRDR, como resultado da ação, houve a suspensão do processo, por cerca de 2 ano até o julgamento do incidente, tendo seu início em 27 de abril de 2016 e finalização em 12 de abril de 2018.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO AO CONSUMIDOR DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

3.1 ABUSO E VULNERABILIDADE RELACIONADOS AO CRÉDITO CONSIGNADO

O oferecimento de crédito passou por um período de acelerado crescimento a partir dos anos 70, nos Estados Unidos, e em todo o mundo a partir da década de 80. Isso se deu devido ao fenômeno da democratização ou revolução do crédito, o que favoreceu o crescimento das empresas de bens e serviços, da tecnologia e de muitos outros setores do mercado. Uma área empresarial que se expandiu bastante foi a publicitária, aproveitando-se as instituições financeiras desse serviço para se destacarem também (PINTO, 2017)

A concessão de crédito a pessoas físicas se alavancou em meados de 2005, tomando como impulso o crédito consignado. Segundo mostra o Relatório do Banco Central:

Ressalte-se que a expansão das operações de crédito pessoal, bem como a redução significativa da taxa dessa modalidade, refletiu a evolução do crédito consignado em folha de pagamento, acentuada ainda mais após sua extensão a aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) desde maio de 2004. Em dezembro de 2006, a representatividade desses empréstimos no crédito pessoal atingiu 60%, com saldo de R\$ 48,1 bilhões. Vale observar que essas operações, por apresentarem menor risco de inadimplência, devido à garantia de desconto direto das parcelas nas folhas de pagamento, são contratadas a taxas de juros mais baixas, aspecto que contribuiu para a queda verificada no custo médio do crédito pessoal. Assim, enquanto as operações consignadas, ao final de 2006, foram cursadas à taxa média de 33,3%, as demais operações de crédito pessoal foram contratadas à taxa média de 73,3%. 120 (BACEN, 2006).

O crédito consignado tornou-se popular a partir de 2003, quando foi instituída a Lei 10.820/2003, que permite a consignação em benefícios previdenciários. Esse fato facilitou a abertura da criação de um público para as instituições financeiras que requer maior atenção, dada a grande vulnerabilidade em torno dele, que são os aposentados e pensionistas. Essa suposta facilidade em torno do processo tem gerado inúmeros problemas, tais como o não reconhecimento do contrato por parte do contratante, falta de transparência das financeiras acerca do processo, renovação do contrato sem consentimento do cliente, etc. Muitos já foram os casos em que a justiça teve de intervir para estancar as fraudes das instituições financeiras.

Há, no entanto, um limite para esse desconto em folha, que é chamado de margem consignável, que corresponde a 30% para empregados e 35% para aposentados e pensionistas. Isso impede que toda a renda do cliente seja comprometida com empréstimos consignados.

De acordo com Marcos Catalan (2013), um dos objetivos para a criação dessa modalidade de crédito era estimular o consumo, segundo o autor, o crédito consignado surge em um momento político no qual se buscava a criação do ambiente propício ao crescimento da economia brasileira através da inserção de milhões de pessoas até então esquecidas pelo mercado. A possibilidade de obter uma certa quantia de dinheiro de forma fácil e rápida deu poder de compra a esse público, foi o momento em que muitos puderam comprar automóveis, casas e outros bens de consumo, montar seu próprio negócio, mas, como estamos enfatizando aqui, essa modalidade, devido à má administração ou, até mesmo, devido à má-fé por parte das consignatárias, vem gerando transtorno a muitos clientes, principalmente por se tratar de um público vulnerável, como aposentados e pensionistas.

Muitas das empresas que oferecem esse tipo de serviço são correspondentes de bancos e financeiras, ou seja, não são funcionários dos bancos, são profissionais e empresas que se concentram em angariar clientes de crédito consignado, aumentar seu público e, conseqüentemente, elevar seus lucros. Essas empresas são detentoras de inúmeros poderes, como o de operar o sistema que viabilizará o empréstimo, entretanto, muitas delas não têm o comprometimento ético para com a atividade, trabalhando de forma desonesta e desrespeitosa.

Os idosos, constitucionalmente, são sujeitos que devem ser protegidos devido à sua hipervulnerabilidade, bem como observa Karen Bertoncello (2013), pois esse público enfrenta dificuldades relativas à sua condição fisiológica, ao pouco conhecimento que têm em relação à tecnologia e ao contexto pós-moderno num geral, sendo ele a maior vítima de abusos relacionados a processos financeiros.

Desde a década de 1960, alguns grupos sociais já se mobilizavam em prol dos direitos dos idosos, que era uma população que passava despercebida pela sociedade. Em 1992 um grupo de pessoas idosas organizou um protesto para lutar por uma adaptação adequada de suas aposentadorias, sendo esse manifesto conhecido como “a luta pelo reajuste”, que atendeu 147% de aposentados e pensionistas. Nos anos de 1990, a questão do envelhecimento começa a ganhar destaque na área política, sendo, nesse período, aprovada a Lei 8.842/1994, que instituía a Política Nacional do Idoso. O objetivo de tal lei era garantir os direitos sociais e autonomia dos idosos, bem como sua plena participação na sociedade.

Contudo, essa lei pouco repercutiu na sociedade, levando quase uma década para que o tema se tornasse público, sendo divulgada em 2003 a Lei 10.741/2003, o “Estatuto do

Idoso”, que já recebeu bastante atenção da mídia e da população. A lei prevê a proteção ao idoso e proíbe qualquer ação discriminatória contra o grupo, estabelecendo a essa ação medidas punitivas.

Em relação à vulnerabilidade desse grupo social, é válido lembrar que ela atinge não somente à própria pessoa do idoso, mas toda a sua família, assim como o espaço das relações jurídicas em uma sociedade de consumo. Contudo este é um consumidor disputado, como afirma Marques (2002), cuja vulnerabilidade é potencializada, pois está ligada à sua idade e condição social que requer cuidados essenciais com a saúde. À primeira vista, conceder crédito a um idoso representa um alto risco, mas não é assim que esse grupo é visto por muitas financiadoras.

O crescimento acelerado da quantidade de pessoas idosas no Brasil e a consequente disponibilidade de rendas regulares e estáveis, ainda que mínimas, tornou os idosos um grupo de grande interesse para os bancos, uma vez que sua renda proveniente da aposentadoria representa um pagamento regular do crédito.

Ao ser implantado o crédito consignado, o que se esperava era que os bancos realmente reduzissem os juros cobrados nessa modalidade, garantindo um crédito responsável. Entretanto, a promessa não se cumpriu, sendo muitas vezes cobradas taxas excessivamente abusivas.

O crédito consignado logo se caracterizou como uma importante fonte de capital para os bancos:

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 (DOLL e CAVALLAZZI, 2017).

Entretanto, tal sucesso dessa modalidade de crédito não pode esconder os inúmeros problemas dela advindos. Dessa forma, o INSS teve que mudar várias regras da concessão de crédito para proteger os idosos e pensionistas. Só entre 2005 e 2008 as normas do processo foram mudadas oito vezes. Muitas dessas mudanças se referem às práticas dos bancos, que

muitas vezes agem de má-fé com os clientes, recusando-se a entregar cópias do contrato, escrevendo-os com letras muito pequenas.

Para angariar o maior número de contratos, os bancos facilitaram o processo, abrindo precedente para muitos abusos contra os consumidores. Um exemplo era a contratação via telefone que, embora não permitida, acontecia com frequência. Isso deu abertura para um número imenso de fraudes, pois as instituições conseguiam de forma muito fácil os dados das pessoas idosas. Mesmo sendo uma ação proibida desde 2005, ainda é possível verificar a ocorrência da abertura de contratos via telefone.

Um idoso, ao contratar um empréstimo consignado em sua aposentadoria, estabelece uma relação de consumo. Assim, quando ocorre uma fraude nesse processo, este idoso teve seus direitos enquanto cidadão e consumidor feridos, devendo ser aparado tanto pela Constituição e Estatuto do Idoso, que lhe prevê respeito e dignidade, quanto pelo Código de Defesa do consumidor. Este último documento garante-lhe ainda proteção redobrada, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social:

A fragilidade inerente à relação, em razão da idade, da capacidade de compreensão e de condições de saúde, cria condições excepcionais para que os vários tipos de vulnerabilidade simultaneamente permeiem todo o processo, via de regra sem o cumprimento do dever de informar (CAVALLAZZI et al, 2010).

A atual política econômica do país tem buscado estimular o consumo, tornando o crédito um produto popular, que muitas vezes seduz o consumidor pela facilidade, mas este nem sempre está preparado para arcar com os custos. É então que entra a má-fé das empresas que prestam esse serviço, que não informam tudo o que o idoso precisa saber sobre o processo. De acordo com Nancy Andrighi (2013, p. 11):

Atualmente, constata-se no Brasil o desvirtuamento completo da função social do crédito. A lucratividade das instituições financeiras alcança patamares elevadíssimos. Mesmo após a intervenção estatal verificada no último ano, os juros continuam em percentuais exagerados para os padrões internacionais, tendo sido verificada, ainda, a elevação das taxas bancárias para fazer frente a essa queda do custo financeiro.

O que se observa é que o INSS, a quem cabe o papel de operar a consignação, não dá a devida atenção a esses processos, não fazendo análises prévias das solicitações ou a triangulação do procedimento, não verificar com o aposentado ou pensionista a veracidade do

pedido, isso só aumenta o número de operações fraudulentas, nas quais os juros cobrados são abusivos, há a renovação do crédito sem a consulta do cliente, ou mesmo solicitações em nome do cliente, mas não solicitadas de fato por eles. Ou seja, embora pareça que idosos e pensionistas estejam blindados contra fraudes através de inúmeras leis, o que ocorre na verdade é uma vulnerabilidade em torno deles: de um lado, instituições que se aproveitam da situação desse público para vender um produto que pode lhes gerar problemas, de outro, instituições governamentais que não cumprem seu papel de forma adequada.

Como argumenta a Ministra do STJ, Fátima Nancy Andrichi (2013, p. 12):

Também cumpre ao Poder Executivo, por intermédio dos órgãos regulatórios da atividade financeira, notadamente o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional, baixar normas que obriguem a concessão de crédito de forma responsável, mediante prévia análise não apenas da solvabilidade presente do mutuário, mas dos riscos do empréstimo para o seu orçamento até o pagamento integral da dívida. Até que isso ocorra, cabe ao Poder Judiciário proferir decisões que, além de pôr fim à controvérsia, tenham cunho educacional, conscientizando mutuários e instituições financeiras sobre a sua responsabilidade no desenvolvimento da função social do crédito.

O que se percebe é que não há uma fiscalização adequada a esses processos e empresas que oferecem o serviço de empréstimo consignado, sendo fácil burlar as leis e praticar irregularidades.

As inúmeras mudanças que o INSS propôs aos bancos em relação ao crédito consignado também são bastante problemáticas. É visível que o órgão está se mobilizando para a concessão de um crédito para aposentados e pensionistas, um grupo que oferece riscos e tem dificuldades em compreender o processo, contudo, tantas mudanças acabam gerando um ambiente de insegurança e incertezas. No início do processo, o INSS manteve seu banco de dados atualizado com informações, relatórios de fraudes, etc. Mas essas informações nem sempre são acessíveis aos principais interessados, que, devido à baixa escolaridade, dificilmente têm acesso à internet. Assim, conclui-se que, apesar da boa-fé do INSS em querer inserir os idosos na democracia e oferecer-lhes uma alternativa de crédito, ainda faltam muitos ajustes para que a ação realmente corresponda às necessidades desse grupo.

A desregulamentação do crédito foi um fenômeno que se deu devido à demanda de uma geração anterior, a sociedade pós-industrial, que precisava do poder aquisitivo do consumidor para manter a economia estável. Como mostra Luc Bihil, “para permitir a sobrevivência da sociedade de consumo, o crédito se tornou essencial... e o governo suprimiu

em 1984 todas as medidas de limitação (inclusive as limitações da necessidade de aporte pessoal” (BIHIL apud PALHARES, 2010).

Com isso, os governos se viram forçados a desregular o mercado financeiro, havendo então um acelerado desenvolvimento do mercado de crédito. Dessa forma, o crédito passa a fazer parte da economia não apenas das empresas, mas das pessoas também, surgindo então diversos problemas decorrentes disso.

O que se observa é que o superendividamento do consumidor está diretamente ligado à grande disponibilidade da oferta de crédito no mercado, de forma generalizada e massificada. Com isso surge o chamado crédito predatório, também conhecido como irresponsável ou negligente. Esse tipo de crédito tem se tornado cada vez mais comum e cada vez mais casos de danos ligados a ele aparecem.

Não há ainda um consenso na definição de empréstimo predatório, mas como afirmam Carr e Kulluri (apud PALHARES, 2010), ele pode ser caracterizado pela cobrança de taxas de juros excessivamente altas, o que pode ser ou não justificado, depende da conjugação de outros fatores.

Esse tipo de crédito geralmente está ligado a estratégias de marketing que objetivam atingir pessoas cultura, econômica ou socialmente vulneráveis, como jovens, idosos, pessoas de baixa renda. Utilizando-se de estratégias de marketing, os fornecedores agem de forma predatória, utilizando-se de diversas argumentações que vão ao encontro das necessidades do consumidor para convencê-lo a assinar o contrato.

Outra característica do crédito predatório, conforme explicitado, são as condições contratuais abusivas, tais contratos buscam lucrar o máximo possível, aproveitando-se da boa-fé do consumidor. Normalmente, os fornecedores cobram uma taxa alta de juros, com a justificativa do alto risco assumido, mas apesar disso os consumidores de baixa renda são atraídos à negociação por falta de opções ou por não compreender os termos contratuais.

Carr e Kolluri (apud PALHARES, 2010) ainda identificam cinco outras atitudes que caracterizam o comportamento fraudulento do fornecedor, tais como a falta de esclarecimento acerca cláusulas do contrato, agir com pressão contra o consumidor, omitir as condições abusivas, desencorajar os clientes a buscarem outras opções e iniciar o processo de contratação sem ao menos verificar a situação econômica do cliente.

Dessa forma, o resultado disso são centenas de pessoas com sua renda comprometida, um dinheiro solicitado, que a priori serviria para lidar com uma necessidade imediata, torna-se um grande problema para esse indivíduo, pois lhe tira o poder de compra de produtos básicos, como remédios e alimentação.

Em casos como esses, fica evidente que o fornecedor é o responsável pelo endividamento do consumidor. Como aponta Jean Derrupé (apud PALHARES, 2010), a forma como os credores se comportam diante da oferta do serviço torna-se uma das causas do superendividamento, uma vez que não há vigilância e rigor no processo de concessão de crédito. O autor justifica essa atitude através da busca pelo lucro, já que o volume dos negócios está diretamente relacionado ao volume de operações de crédito, então, quanto mais pessoas assinam o contrato de empréstimo, mais essas instituições ganham. A dívida contraída pelo cliente é compensada pelo lucro que a instituição obteve nas demais operações, dessa forma, podemos dizer que a inadimplência é previamente calculada e incluída no valor dos empréstimos contraídos.

As principais vítimas buscadas por instituições que trabalham com o crédito predatório são os consumidores com histórico de crédito ruim ou negativado, sem documentação suficiente para comprovar que podem arcar com os custos do empréstimo, um perfil que pode ser considerado indesejável por empresas que agem com boa-fé, dado o alto risco que ele representa. Entretanto, haja vista a limitação da taxa de juros, muitas instituições financeiras impõem taxas bastante elevadas, o suficiente para compensar o risco, assim como gerar lucros.

3.2 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA CONCESSÃO ABUSIVA DE CRÉDITO CONSIGNADO AO CONSUMIDOR: A IMPORTÂNCIA DO CONTROLE PRÉ-CONTRATUAL

Como já exposto nos capítulos anteriores, a prática de empréstimos não é recente, embora o crédito pessoal seja a modalidade mais nova desse tipo de transição, pelo menos dentro das normas legais. Por anos, foi comum que as pessoas contraiam dívidas com agiotas, na ausência de um recurso legal que lhes fornecesse crédito, uma vez que os bancos só trabalhavam linhas de créditos com empresas e indústrias. Foi então que a Caixa Econômica, criada em 1861, começa a trabalhar com o serviço de penhor, assim, mesmo as pessoas que não tinham uma renda favorável poderiam contrair empréstimos (BRASIL, 1961).

Desde a sua fundação, a Caixa econômica trabalhou com penhores, cujo objetivo era evitar os abusos praticados pelos agiotas. Segundo Brasil (1934), no ano de 1934, ficou “assegurado às Caixas Econômicas o privilégio das operações sobre penhor civil, com caráter permanente e de continuidade”, isto é, o serviço era exclusivo a tal órgão. Até a década de

1960, o serviço de penhor era a única forma de as pessoas pobres conseguirem, de forma lícita, um empréstimo emergencial. Outra modalidade de empréstimo concedida pela Caixa Econômica era a hipoteca, o órgão trabalhava com esse serviço desde a década de 1930. Ademais, a Caixa Econômica também já concedia, desde 1931, empréstimos consignados em folha a funcionários civis e militares (BRASIL, s/d).

Os empréstimos pessoais promovidos por bancos comerciais demoraram a se estabelecer como negócio, uma vez que, segundo Hyman (2011), para o olhar da época, as “pessoas que queriam tomar empréstimos eram exatamente o tipo de gente para quem o banco não queria emprestar”, ou seja, pessoas sem condição financeira estável que favorecesse a quitação da dívida sem prejuízos ao banco.

Desde então, o serviço de empréstimos pessoais foi se disseminando, até chegar à forma como o conhecemos hoje. Atualmente, centenas de instituições financeiras trabalham com o serviço, e uma forma de conseguirem destaque entre os possíveis clientes é a divulgação. Tal publicidade enfatizava a facilidade e outras vantagens de se adquirir um crédito pessoal. Este recurso, utilizado em um momento propício ao consumo, influenciou o aumento da procura por empréstimos, conseqüentemente, o aumento do número de brasileiros endividados.

A pós-modernidade inaugurou um fenômeno que vem modificando as relações sociais e a relação entre o homem e os bens de consumo. O século XXI é uma era marcada pela importância do “ter”, isso, somado à obsolescência dos produtos lançados no mercado, tem feito com que as pessoas cada vez mais comprem e gastem, até mesmo além daquilo que obtêm como renda. O resultado disso é o endividamento, que muitas pessoas tentam quitar através de outra dívida, o empréstimo, como bem define Gaulia (2009): “O crédito, portanto, se qualifica como verdadeiro “toque de Midas”, concretiza a chamada “venda da felicidade instantânea”, a realização dos desejos de fazer parte da festa do sucesso, e implementa a realização do indivíduo na pós-modernidade”.

Entretanto, também é possível visualizar que as linhas de crédito podem ser responsáveis pela garantia de uma vida mais confortável ao pobre, uma vez que o ajuda “a melhorar suas condições de vida, a desenvolver suas habilidades pessoais, reintegrar-se à sociedade e recuperar a dignidade humana”, como afirma Pereira (2008, p. 198).

Dentre as categorias de crédito, o empréstimo consignado tem sido um dos mais solicitadas, por ser um meio rápido e fácil de obter bens. De acordo com os dados divulgados no 27º Congresso de Direito do Consumidor, o economista da Federação Brasileira de

Bancos/FEBRABAN, Rubens Sanderberg, afirmou que o mercado de crédito no Brasil é bastante segmentado:

dos R\$582,7 bilhões utilizados pelas pessoas físicas, 37% se destina ao empréstimo consignado, 32% ao leasing de veículo, 3% cheque especial, 6% ao cartão de crédito, 5% cooperativas, 2% financiamento de imóveis, 2% aquisição de outros bens e 13% outros interesses (informação verbal) (SANDERBERG, 2011 apud MARISCO & FERNANDES, 2012).

Isso se dá devido à aparente facilidade e segurança para se obter o crédito. Contudo, este tem sido um problema recorrente nas ações judiciais no Brasil. Geralmente, uma das partes pleiteia o cancelamento dos descontos devido ao consumidor ter atingido um nível de endividamento que põe em risco sua capacidade de conseguir os bens de consumo básicos.

Dessa forma, é possível verificar que, ao mesmo tempo em que esse serviço cria oportunidades e nutre o mercado, propicia às pessoas o acesso a bens de consumo e culturais, como frequentar *shoppings*, ir ao cinema, comprar automóveis, casas, frequentar cursos, pode gerar problemas graves para o indivíduo, pois acaba por induzi-lo a ser um devedor, um inadimplente com nome negativado pelo SPC, o que pode ocasionar diversos outros problemas.

O fenômeno do superendividamento, que atinge centenas de brasileiros, resultado do consumismo desenfreado ou mesmo de ações de má-fé, já faz parte do cenário jurisdicional, uma vez que requer compreensão por parte do magistrado, não se podendo ignorar que se trata não somente de um dano moral, mas é uma situação social que deve ser vista como um conflito consumerista que requer um tratamento justo e igualitário quando judicializado.

Nesse sentido, conforme aborda a professora Cláudia Lima Marques:

Nas sociedades de consumo consolidadas, o tema do superendividamento é tratado como problema jurídico que é legislações especiais são preparadas para evitar (prevenção) e dirimir esse problema (tratamento), que faz parte do sistema das sociedades de consumo. Nesses países, há sempre uma espécie de “falência civil” dos consumidores e suas famílias, a evitar a “morte” total do *homo economicus*, afinal os contratos de consumo devem ser momentos de cooperação e lealdade, e não de “destruição” e “falta de opções” do parceiro contratual mais fraco (MARQUES, 2006).

Dessa forma, podemos concluir que o fornecedor de crédito é quem assume o risco de sua atividade, assumindo uma responsabilidade objetiva, a teoria do risco do empreendimento

está previsto na legislação consumerista, e em torno dela foi estabelecido o sistema da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade objetiva trata-se da defesa de que a responsabilidade civil não é apenas fundamentada na culpa, mas no risco também, isto é, aquele que desempenha determinada atividade arca inclusive com o risco que esta gera a terceiros. O que se compreende dessa corrente é que ela tem um caráter predominantemente social e visa o cuidado com o estado e condições adquiridas pelas pessoas que buscam determinado produto ou serviço.

Analisando a legislação brasileira, que reformulou o sistema bancário, Arnaldo Wald afirma:

A ideia de que o banco participa de um verdadeiro serviço público de distribuição de crédito tem sido defendida pela jurisprudência e pela doutrina no exterior (v. *Revue Trimestrielle de Droit Commercial*, janeiro-março de 1955, p. 151 e René Rodière e Jean-Louis Rives-Lange, *Droit Bancaire*, Paris Ed. Dalloz, 1973, p. 439), mas se justifica no Brasil pelo texto expresso da Lei de Reforma Bancária, que define o Sistema Financeiro Nacional, nele integrando, além do Conselho Monetário e dos bancos oficiais, “as demais instituições financeiras e privadas” (art. 1º n. V, da Lei 4.595, de 31-12-64). Essa ideia se consolidou e se desenvolveu com a legislação posterior sobre a intervenção e liquidação das instituições financeiras (lei 6.024, 13.3.74) e sobre utilização do imposto de operações financeiras (Decreto-lei 1.342, de 18.8.74) (WALD, apud GLANZ, 1998).

Sendo assim, cabe às instituições financeiras a responsabilidade civil objetiva perante os contratos de crédito pessoal. Para compreender melhor, convém explicar os princípios da responsabilidade civil. Segundo o Código Civil de 2002 (art. 159 do CC – 1916): “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

Sendo assim, segundo Wald:

Pela própria natureza dos serviços prestados pela instituição financeira, entendemos que se impõe a sua responsabilidade objetiva pelos mesmos motivos por que se estabeleceu a do Estado, que mereceu até ser consagrada constitucionalmente. Na realidade, sendo impossível ao cliente conhecer a vida interna da instituição financeira, pelo grau de complexidade que alcançou, justifica-se que este responda objetivamente pelos danos causados (WALD apud GLANZ, 1998).

O Código de Defesa do Consumidor tem o papel de controlar o resultado da produção de produtos e serviços que possam gerar algum prejuízo ao consumidor, garantindo-lhe ressarcimento pelos danos. Mas é válido lembrar que esse dano envolve o produto ou serviço em si, independentemente daquele que o forneceu, uma vez que são os produtos ou serviços que causam danos ao consumidor. Entretanto, este será responsável pelo ressarcimento dos prejuízos.

Assim, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, podem os indivíduos executar todas as ações cabíveis em sua defesa, enquanto consumidores lesados, devendo o juiz determinar as medidas necessárias para resolver o impasse. E cabe aos magistrados a revisão dos processos de consignação de crédito, expurgando os encargos abusivos através de ações judiciais (GAULIA, 2009).

Pertence ao fornecedor do produto ou serviço os fundos para quitar qualquer prejuízo que seu cliente possa sofrer, isso porque a receita e o patrimônio desse fornecedor abarcam todos os produtos e serviços por ele oferecidos, inclusive aqueles que chegaram ao mercado com defeito ou vício.

Atualmente, não se relaciona a responsabilidade civil diretamente à culpa, o que se verifica com frequência são as ações indenizatórias fundamentadas na responsabilidade sem culpa, prevalecendo a responsabilidade objetiva. Entretanto, esta somente será aplicada quando houver uma lei expressa que a autorize (VENOSA, 2005).

Essa medida se dá devido à dificuldade de comprovar a culpa do fornecedor, uma vez que nem sempre este tem realmente culpa pelo dano ou intenção de provocá-lo. Essa dificuldade se dá devido à impossibilidade de acesso ao sistema de produção do produto ou serviço.

Retornando às questões acerca da responsabilidade das instituições sobre os créditos pessoais, o que se observa é que, à medida em se que aumenta a quantidade de atividades proporcionadas pelos bancos, aumenta-se também a quantidade de atos pelos quais estes podem ser responsabilizados no âmbito cível.

O serviço bancário é concretizado a partir de um contrato, sendo tal documento sempre um fato jurídico, e nesta esfera, é enquadrado como negócio jurídico, dessa forma, é nesse âmbito que tais instituições devem responder perante os problemas que possam atingir o cliente, sendo este amparado pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990). Todos os agentes econômicos, até mesmo o mercado financeiro, estão vinculados ao princípio da defesa do consumidor, previsto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal. Dessa forma, sendo o banco ou instituição financeira, caracterizados como fornecedores de serviços, cabe a

eles a responsabilidade pelos danos causados na execução de suas atividades, devendo tais instituições arcar com os prejuízos.

O princípio da defesa do consumidor surge no contexto da industrialização em larga escala e a subsequente formação de grupos de consumidores. O documento ganhou corpo sob a forma do Código de Defesa do Consumidor, regulando os diversos setores do mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor trata, dentre tantas outras diretrizes, da relação entre os bancos e seus clientes. As transições efetuadas entre cliente e banco ou instituição financeira não constituem um sistema financeiro, mas revelam as ações econômicas advindas da qualidade do serviço prestado pelo agente econômico o que se enquadra nesse sistema. É válido lembrar que o Código de Defesa do Consumidor não interfere na normatização do sistema financeiro nacional, mas busca apenas a proteção do cliente dos bancos. Tal ação está assim prevista pela corte constitucional:

Art. 170, v, da CF/88: instituições financeiras sujeição delas ao código de defesa do consumidor, excluídas de sua abrangência a definição do custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro na economia [art. 3º, § 2º, do CDC]. Moeda e taxa de juros. Dever-poder do banco central do Brasil. Sujeição ao código civil. 1-As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. “Consumidor”, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência (BRASIL, 1988).

Destarte, as ações tomadas baseadas no Código de Defesa do Consumidor para solucionar problemas advindos de dívidas entre cliente e banco ou instituição financeira caracterizam-se como constitucionais. Responsabilizar o credor pelas suas atividades, mesmo sem a comprovação de culpa, resulta na Teoria do Risco da Atividade, isto é, em determinados casos, a instituição que promove o serviço é a responsável pelos eventuais danos dele decorrente, assumindo-se o risco do negócio, a instituição retira-se da culpa. A Teoria do Risco é baseada no risco profissional, assim, segundo o qual, cabe à empresa arcar com os prejuízos que causem danos aos clientes.

A constituição Federal, nos termos do artigo 170, garante a liberdade ao cidadão para a exploração de atividades econômicas nos princípios da lei. Dentre tantas características de qualquer atividade econômica, está o risco. Qualquer tipo de negócio implica algum risco, estando o empreendedor suscetível ao sucesso ou ao fracasso. Por isso, a prática de qualquer negócio requer uma avaliação.

Dessa forma, constatado que o dano foi gerado pelo produto ou serviço fornecido ao consumidor, causando-lhe dano, sendo ele a parte mais fraca dessa relação, é de total responsabilidade do responsável a reparação deste prejuízo, não sendo necessária a comprovação de culpa, como nos informa o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (BRASIL, 1990).

O código visa proteger a parte mais fraca da relação consumerista, ou seja, o consumidor, evitando abusos dos fornecedores, parte visivelmente mais forte dessa relação.

Atualmente, vem crescendo o número de casos em que a justiça brasileira garante a proteção aos clientes, uma vez que muitos bancos e instituições financeiras se impõem ao cliente, negando-lhes seus direitos, ou mesmo se aproveitando de sua vulnerabilidade para estabelecer contratos sem o reconhecimento deste, dando-lhe poucas informações ou nenhuma sobre o processo.

O superendividamento decorrente de inúmeras razões é um tema que não pode passar despercebido pelos magistrados, devendo estes entenderem que esse problema vai além de um dano moral, é de cunho consumerista e, como tal, deve ser solucionado judicialmente. Neste sentido, destaca-se o pensamento de Cláudia Lima Marques:

Nas sociedades de consumo consolidadas, o tema do superendividamento é tratado como problema jurídico que é: legislações especiais são preparadas para evitar (prevenção) e dirimir esse problema (tratamento), que faz parte do sistema das sociedades de consumo. Nesses países, há sempre uma espécie de “falência civil” dos consumidores e suas famílias, a evitar a “morte” total do *homo economicus*, afinal os contratos de consumo devem ser momentos de cooperação e lealdade, e não de “destruição” e “falta de opções” do parceiro contratual mais fraco (MARQUES, 2002).

Não se pode negar que tal problema já tem extrapolado os limites judiciários no Brasil, pois, embora a lei preveja que o fornecedor de crédito é o responsável pelos riscos que sua atividade oferece, esse risco acaba sendo sofrido pelo próprio cliente, que precisa lidar com dívidas absurdas em decorrência de empréstimos tomados sem seu consentimento ou sem seu total conhecimento sobre a ação. O direito ao crédito ao mesmo tempo em que é uma medida justa, também deve ser tomada com cautela, é preciso ajustar as proteções legais às quais o consumidor tem direito para se evitar esse determinado tipo de conflito. A Constituição Federal dispõe em seus primeiros artigos que o Estado Democrático de direito está fundamentado na cidadania e na dignidade humana. Permitir que tais abusos persistam é ferir os direitos básicos do cidadão.

Assim, é possível a interferência dos magistrados no processo, no que diz respeito ao contrato entre as partes, de forma a reavaliar a dívida e extinguir os encargos abusivos através da revisão do processo em ação judicial, não havendo dúvidas do poder do Código de Defesa do Consumidor ao tomar a frente desses casos (GAULIA, 2009).

O texto da Lei 10.406/02, o Novo Código Civil, também corrobora com a defesa do consumidor em casos de superendividamento. Como aponta Maria Helena Diniz, o dano se constitui

Um vício do consentimento decorrente do abuso praticado em situação de desigualdade de um dos contratantes, por estar sob premente necessidade, ou por inexperiência, visando a protegê-lo, ante o prejuízo sofrido na conclusão do contrato, devido à desproporção existente entre as prestações das duas partes (DINIZ, 2014).

Assim, o consumidor superendividado é visto como uma vítima das muitas necessidades impostas pela sociedade e o concomitante abuso daqueles que prometem suprir essas necessidades, como é o caso dos fornecedores de crédito, que fazem o cliente acreditar que tomar um empréstimo consignado possa ser uma boa saída para seus problemas, quando o que na verdade oferecem é um problema ainda maior.

Assim, os princípios da boa fé objetiva e do equilíbrio contratual pertinentes ao contrato social apresentam-se como base da incidência dos princípios do bem social, garantindo a dignidade humana nas relações privadas. No que diz respeito às relações de consumo, os contratos sociais são estabelecidos sob a exigência da proteção da parte mais fraca, levando em consideração a qualidade das partes para estabelecer uma tutela mais apropriada, de forma a garantir a liberdade que fora prejudicada em decorrência da má

condução dos contratos, na qual o consumidor encontra-se sob pressão constante, o que compromete seu livre consentimento. Ademais, as próprias cláusulas de contratos pré-estabelecidos unilateralmente acabam por favorecer a prática de abusos.

Para tomar as devidas providências diante de um caso de abuso contratual, os magistrados precisam, antes de tudo, analisar com atenção o caso e todas as circunstâncias a ele pertinentes, incluindo a vulnerabilidade das partes, as condições econômicas e sociais que podem ter influenciado na decisão de tomar o empréstimo, o esclarecimento acerca dos fatos a isso relacionado e o livre consentimento em assinar o contrato, tudo isso além da boa-fé relativa às partes contratantes.

A vulnerabilidade do consumidor decorre de sua exposição às pressões do mercado, o que lhe retira a capacidade de optar por contratos menos onerosos, ou mesmo optar por não contratar. Isso se dá devido à falta de conhecimento a respeito das financiadoras ou mesmo em razão de seu conhecimento limitado no que diz respeito a transições financeiras. O resultado disso, como já enfatizamos alhures, é o risco em que é colocado o orçamento familiar e pessoal.

O consumidor, além de tecnicamente vulnerável, não dispõe de recursos para salvar-se mediante imprevistos, arriscando sua subsistência. Por outro lado, os fornecedores de crédito são, em geral, grandes instituições financeiras, e obviamente se encontram melhor preparadas para absorver os riscos de eventos supervenientes.

Através da proteção da parte mais fraca, é garantido que a autonomia privada seja efetiva, não apenas formal. Lembrando que, quando uma das partes do contrato encontra-se em situação de vulnerabilidade, significa que o contato é desequilibrado. É daí que parte a necessidade de se resguardar o contratante mais fraco, garantindo o respeito à sua vontade e protegendo efetivamente os seus direitos fundamentais.

Para amenizar os efeitos das contratações de crédito massificadas e abusivas, o Código de Defesa do Consumidor impõe alguns deveres aos fornecedores, um deles é o dever da informação, que se desdobra nos deveres de esclarecimento e de aconselhamento, uma vez que é necessário que o consumidor possa compreender termos técnicos e os efeitos da transição que ele está solicitando, como os juros são cobrados e os demais encargos do serviço. Antes de fechar o contrato, a fornecedora de crédito precisa orientar o cliente acerca da melhor opção de escolha, levando-se em consideração as modalidades de crédito oferecidas. Ademais, cabe à fornecedora analisar com cautela a condição socioeconômica do cliente, para que seus direitos fundamentais não sejam feridos pela dívida contraída.

Ademais, segundo Thierry Bonneau (*apud* Glanz, 1998), antes da concessão do crédito, cabe à instituição financeira informar-se acerca da base financeira do cliente, para que não conceda um crédito excessivo em relação à renda deste, tornando a quitação da dívida acessível a ele. Ainda segundo o autor, é responsabilidade do banco advertir o cliente sobre seu endividamento, como está posto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “o fornecedor de serviços responde... por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a instituição que concede crédito sem o devido esclarecimento do cliente, se este prova não ter condições de arcar com a dívida, deve o fornecedor ser responsabilizado. Sendo a instituição financeira a parte profissional do contrato, cabe a ela informar tudo o que é necessário sobre empréstimos ao cliente e solicitar-lhe as informações indispensáveis à concessão do crédito. Como afirma Menezes Cordeiro:

A responsabilidade por questões ligadas às informações prestadas pelo banqueiro domina boa parte do panorama da responsabilidade bancária. A literatura é considerável, obrigando a lidar com os diversos quadros da responsabilidade aquiliana e obrigacional. A responsabilidade bancária concretiza-se, como hipóteses clássicas, perante o banqueiro que atesta factos inexactos (ZGR 1994, 94-112 e BGH 16-Dez-1996), perante a administração de patrimónios, perante o giro bancário, perante os cheques e perante a recomendação de produtos arriscados a clientes inexperientes (CORDEIRO, 1998, p. 365-366).

Ou seja, na existência de falha o dever da informação, seja por boa-fé ou por negligência do credor, sendo omitidas as informações essenciais para a concessão de crédito e, em decorrência disso, o consumidor venha a sofrer algum dano, o fato caracteriza-se como responsabilidade civil da instituição fornecedora de crédito, caracterizando-se como ato ilícito da violação dos direitos fundamentais do consumidor.

Como expõe Orlando Neto (2015, *apud* OLIVEIRA, 2017) o Código de Defesa do Consumidor não protege o consumidor que agiu de forma inconsequente ou com má-fé, mas dá-lhe tutela para que tenha acesso a todas as informações essenciais para que tome uma decisão consciente.

Ainda segundo Oliveira (2017), ao explicar o artigo 55 do Código de Defesa do consumidor, o fornecedor deverá, em casos de concessão de crédito, informar previamente o cliente sobre o preço do serviço, o montante de juros da mora e sua taxa anual, os possíveis

acréscimos previstos em lei, a quantidade de parcelas e sua periodicidade, assim como o valor total a ser pago por ele.

O autor enfatiza ainda que se esse dever for descumprido pelo fornecedor, mesmo que o contrato já tenha sido assinado, este perde seu efeito mínimo, que seria vincular as partes envolvidas, uma vez que desconsiderou a vontade do cliente. Assim, o contrato torna-se ineficaz.

Verificada qualquer falha na prestação de serviço de créditos que possa prejudicar o consumidor, tal serviço será qualificado como defeituoso, devido à insuficiência e inadequação das informações sobre o seu processo. O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilização objetiva da instituição financeira em decorrência da sua atuação negligente para com o consumidor, omitindo-lhe informações, aproveitando-se de sua inexperiência e ingenuidade para compreender os riscos do contrato e impondo-lhe condições abusivas e usurárias.

Sendo assim, cabe à instituição financeira o dever de indenizar o consumidor, conforme está previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido (BRASIL, 1990).

Está excluída dessa responsabilidade casos em que o fornecedor de crédito comprova que analisou a condição socioeconômica do cliente antes de conceder o serviço, e ainda os casos quem que a culpa é exclusiva do consumidor, que acontece quando este dá informações incorretas acerca de sua condição financeira, conforme explica o parágrafo 3º do referido artigo.

A indenização deverá corresponder tanto aos danos materiais, quanto aos danos morais. A situação mais comum que demanda a reparação de danos morais é aquela em que há a inclusão do nome do cliente devedor em cadastros de inadimplentes. Entretanto, este dano pode ser de outras espécies, como as pressões sofridas pelo consumidor no período de inadimplência.

Já os danos materiais equivalem aos juros devidos ou já pagos pelo consumidor, devendo a instituição ressarcir o consumidor pelos valores abusivamente cobrados. Mas a indenização por danos morais não se limita a isso. Qualquer outro prejuízo material decorrente do comprometimento do orçamento desse consumidor endividado devido à dívida contraída com o crédito deverá ser reparado pela instituição financeira. Uma vez com o nome incluso em cadastros de restrição de crédito, o consumidor passa a sofrer prejuízos incontestáveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já exposto no decorrer deste trabalho, cada dia mais pessoas aderem a alguma forma de crédito, sendo o consignado uma das mais recorrentes, principalmente entre aposentados e pensionistas. Oferecer qualquer espécie de crédito àqueles que necessitam de um meio rápido e fácil de obter algum capital pode soar vantajoso para os clientes, entretanto essa ação pode gerar inúmeros problemas para esse indivíduo, dentre os quais, as cobranças efetuadas para a quitação da dívida podem ser abusivas, a ponto de pôr em risco a renda da pessoa, impedindo-a de comprar inclusive bens de consumo básicos.

Esses problemas podem surgir por inúmeros motivos, dentre os mais freqüentes, estão as omissões de informações sobre o contrato, ou até mesmo ações de má-fé dos responsáveis pela intermediação entre cliente e agência bancária ou financeira, que, sem consultar o cliente, aproveita-se de sua documentação e assinatura para compactuar contratos de empréstimos ou renovações.

Os empréstimos consignados representam uma empresa extremamente lucrativa para os bancos e instituições financeiras, pois garantem um retorno do dinheiro cedido ao contratante, isso dá abertura para que muitos desses órgãos ajam de má-fé para com o cliente, cobrando-lhe taxas abusivas, que vão além daquilo que estava no acordo.

Para tentar reparar esses danos e evitar sua recorrência, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade civil objetiva. Assim, os órgãos que oferecem qualquer tipo de crédito são responsáveis pelos riscos que o serviço por eles prestado pode oferecer, respondendo judicialmente por qualquer dano sofrido pelos clientes em decorrência da adesão ao crédito.

Essa ação foi necessária para que os direitos básicos do cidadão fossem respeitados, tais como o bem-estar. E como está previsto em lei, qualquer ação que comprometa o bem-estar físico, social e moral do cidadão constitui um ato ilícito. Por isso, antes de ceder crédito ao cliente, os bancos precisam analisar a veracidade do pedido, bem como as condições do cliente, para que não comprometa sua renda básica, deixando sempre claros os direitos e deveres previstos no acordo.

Dessa forma, o trabalho procurou evidenciar que a não observância de informações essenciais, por parte das instituições financeiras, na liberação do dinheiro por empréstimo consignado tem reflexos e impactos na esfera social ao se evidenciar que tais financiadoras podem ser responsabilizadas de forma objetiva, assim como foi mostrado nos artigos desse trabalho, culpando de forma direta o fornecedor, pela má concessão do empréstimo. Além de

responsabilidade de recolher informações sobre o cliente, como prevê o Código de Defesa do Consumidor, tanto no artigo 14 como no artigo 52, é obrigação da fornecedora conceder ao cliente todas as informações acerca do processo do contrato de empréstimo consignado.

O art.14 do Código de Defesa do Consumidor vem ratificar essa responsabilização e adequação dos bancos ou empresas terceirizadas que tem como produto a ser fornecido o empréstimo consignado. A partir dele, é possível a responsabilização das instituições financeiras como meio direto de liberação de tal dinheiro quando solicitado por empréstimo consignado e assim, facilita a maior procura das pessoas lesadas, por meio dos advogados, para procurarem ser indenizadas, de forma legal, pelos danos advindos dessa não observância verificada pelas empresas que dispõe o empréstimo consignado.

É importante ter em mente que a responsabilização das instituições financeiras, a partir do art.14 do Código de Defesa do Consumidor, vem como um meio real de responsabilização para com as instituições financeiras para resolução de conflitos sobre esse assunto no âmbito jurídico e social, pois matérias que versam sobre esses assuntos estão deixando o judiciário superlotado, até o ponto de que, como no caso exemplificado no trabalho, o IRDR no Maranhão tivesse que suspender as ações por até um ano para saber se ações que tramitam com a temática de empréstimos consignados deveriam ser observadas como mais detalhes e rigor, para então se ter o prosseguimento das ações e posterior julgamento de forma correta.

Sob essa ótica, o trabalho mostrou elementos em seus capítulos, desde os conceitos básicos sobre o que é empréstimo consignado, onde está estabelecido, sua forma de concessão, a lei que o autoriza, quem o autoriza, órgão responsável pelo adimplemento de tal conceito. Para que, depois de toda essa trajetória, chegasse à efetiva demonstração de que podemos, a partir do Código de Defesa do Consumidor, ter a responsabilidade civil das instituições financeiras pela má concessão da liberação de dinheiro do empréstimo consignado, como consequência disso, cabe a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos gerados nessa relação entre bancos e supostos “beneficiários”, que seriam os aposentados e pensionistas do INSS.

A concessão abusiva das instituições financeiras pela má concessão de dinheiro reflete diretamente na negligência, imperícia e imprudência das próprias empresas para fomentar o dinheiro que será liberado, não respeitando o direito de terceiros que serão afetados. Os bancos devem ser responsabilizados, para que esses tipos de imbróglios na esfera judiciária sejam minimizados e o consumidor, com isso, não sofra lesões de cunho psicológico ou material por ter em seu benefício o desconto que foi gerado sem sua permissão.

Assim, concluo o trabalho com o intuito de ter mostrado elementos coesos e coerentes, a partir de argumentos jurídicos, jurisprudências e doutrinários que é totalmente plausível a responsabilização das instituições financeiras pela má concessão de dinheiro por empréstimos consignados e pelos danos advindos disso.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Novas perspectivas do direito do consumidor. Palestra proferida no IX Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. v. III. n. 12. Brasília: Bonijuris. p. 11-22, dez 2013.

ARAÚJO JÚNIOR, Vital Borba de. **Responsabilidade Subjetiva: A teoria da culpa**. Cabedelo, PB: [s.n], 2014.

BACEN. **Relatório de Economia Bancária e Crédito** (2006). Disponível em: <<http://www.bacen.gov.br/?SPREAD>>. Acessado em 12 de janeiro de 2018.

BACEN. **Relatório de Estabilidade Financeira**. Volume 16. Número 1. Abril 2017. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/estabilidade/2017_04/refPub.pdf> Acessado em 12 de janeiro de 2018.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Crédito consignado ao idoso e “diálogo das fontes”: consequência da coordenação das normas do Direito brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**. v. 88. São Paulo: Ed.RT. p. 83-99, jul.-ago. 2013.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação Civil por Danos Morais**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.1993.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Sítio institucional**. [Www14.caixa.gov.br/portal/acaixa/home/a_vida_pede_mais_que_um_banco/historia?op=Close&portal:componentId](http://www14.caixa.gov.br/portal/acaixa/home/a_vida_pede_mais_que_um_banco/historia?op=Close&portal:componentId). Acessado em 17 de Abril de 2018.

_____. **Código Civil** - Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acessado em 08 de setembro de 2017.

_____. **Código de Defesa do Consumidor** - lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acessado em 06 de dezembro de 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, 05 de outubro de 1988**. Disponível em <<http://www.presidencia.gov.br>>. Acessado em 17 de abril de 2018.

_____. **Decreto 2.723, de 12 de janeiro de 1861**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-2723-12-janeiro-1861-556013-publicacaooriginal-75580-pe.html>>. Acessado em 02 de abril de 2018.

_____. **Decreto 2.723, de 12 de janeiro de 1861.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-2723-12-janeiro-1861-556013-publicacaooriginal-75580-pe.html>>. Acessado em 02 de abril de 2018.

_____. **Decreto 24.427, de 19 de junho de 1934.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-24427-19-junho-1934-498355-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acessado em 02 de abril de 2018.

_____. **Decreto 24.427, de 19 de junho de 1934.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-24427-19-junho-1934-498355-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acessado em 02 de abril de 2018.

_____. **Portal Dataprev.** Disponível em: <http://portal.dataprev.gov.br/dataprev/quem-somos>>. Acessado em 09 de setembro de 2017.

_____. **Previdencia Social - Site Oficial.** Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/2015/08/consignado-inss-disciplina-alteracao-da-margem-consignavel-nos-beneficios-previdenciarios/>>. Acessado em 08 de setembro de 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça STJ. **Recurso Especial:** Resp. 1697646 SP 2017/0225620-1. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/518636044/recurso-especial-resp-1697646-sp-2017-0225620-1>>. Acessado em 12 de dezembro de 2017.

_____. **Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 533.719/RS.** Segunda Seção. Min. Aldir Passarinho Júnior, Brasília, 18 de junho de 2004.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 728.563/RS.** Segunda Seção. Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, Brasília, 08 de junho de 2005.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 728.563/RS.** Segunda Seção. Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, Brasília, 08 de junho de 2005.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 43, que versa sobre Correção Monetária.** Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=\(sumula%20adj1%20%2743%27\).sub.](http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=(sumula%20adj1%20%2743%27).sub.) >. Acessado em 18 de abr. de 2018.

_____. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 28.** Disponível em: <http://gemini.stf.gov.br/cgibin/nphrs?d=SUMU=&s1=banco&l=20&u=http://www.stf.gov.br/Jurisprudencia/Jurisp>. Acessado em 17 de abril de 2018.

BUSSATTA, Eduardo Luiz. **Resolução dos contratos e teoria do adimplemento substancial**. São Paulo: Saraiva, 2007.

CATALAN, Marcos. O crédito consignado no Brasil: decifra-me ou te devoro. **Revista de Direito do Consumidor**. v. 22. n. 87. São Paulo: Ed. RT. p. 127, maio-jun.2013.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2012.

CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; SILVA, Sayonara Grillo Coutinho L. da; LIMA, Clarissa Costa de. Tradições inventadas na sociedade de consumo: crédito consignado e a flexibilidade da proteção ao salário. **Revista de Direito do Consumidor**. v. 19. n. 76. São Paulo: Ed. RT. out.-dez. 2010. p. 101.

COSTA, Geraldo de Faria Martins da. Superendividamento: solidariedade e boa-fé. In: (Codo) MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela L. **Direitos do Consumidor endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 7.

DINIZ, Maria Helena. **Novo Código Civil Comentado**. 4a Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

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

FONTES, Ieda Uema. **A fixação do quantum debeatur na reparação do dano moral e a indenização tarifada**. 2009, f. 113. (Dissertação de Mestrado, curso de Direito), Universidade Católica de São Paulo, 2009.

G1. **No PA, quadrilha é suspeita de aplicar golpe do empréstimo consignado (2014)**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pa/para/noticia/2014/10/no-pa-quadrilha-e-suspeita-de-aplicar-golpe-do-emprestimo-consignado.html>>. Acessado em 12 de setembro de 2017.

_____. **Notícias sobre empréstimos consignados**. Disponível em <<http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2017/02/emprestimos-consignados-aposentados-atingem-r-100-bilhoes.html>>. Acessado em 09 de setembro de 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: Dispõe sobre consignação em folha de pagamento de servidor público Ativo ou inativo e de pensionista do estado e dá outras providências. Lei nº 19.490 de 13 de janeiro de 2011. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

HYMAN, Louis. **Debtor Nation: The History of America in Red Ink**. Princeton: University Press, 2011, p. 10

MALUCELLI, Andressa Pacenko; OLIVEIRA, Maria Iolanda de. **Empréstimo consignado a idosos: direito ou violação de direitos?** Disponível em: <<http://sites.uepg.br/conex/anais/artigos/422-1694-1-DR-mod.pdf>>. Acessado em 15 de dezembro de 2017.

MARISCO, Francele; FERNANDES, R. M. P. A responsabilidade civil na concessão do empréstimo consignado: uma análise do superendividamento do servidor público no Estado de Rondônia. **Revista do Direito Público** (Londrina), v. 7, p. 157-180, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. **Boa-fé nos serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários e o Código de Defesa do Consumidor: informação, cooperação e renegociação**. São Paulo. Revista de Direito do Consumidor, no 43, p. 215-257, jul-set. /2002.

_____. E. Cavallazzi, Rosângela Lunardelli. **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

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.

O GLOBO. **Ação por abuso em empréstimos consignados condena 11 bancos a pagar total de R\$ 11 milhões** (2017). Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/acao-por-abuso-em-emprestimos-consignados-condena-11-bancos-pagar-total-de-11-milhoes>. Acessado em 16 de maio de 2018.

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

PAIVA, Mariana Flores Fontes. **Crédito Consignado e Expropriação da Força de Trabalho Empregada pelo Estado Brasileiro**. VI Jornada Internacional de Políticas Públicas; o desenvolvimento da crise capitalista e a atualização das lutas contra a exploração, a dominação e a humanização. UFMA, São Luis do Maranhão, 2013.

PALHARES, Cinara. **A tutela do consumidor excessivamente endividado como forma de preservação dos direitos fundamentais da pessoa humana**. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo: São Paulo 2010.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil**. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

PEREIRA, Wellerson Miranda. Sugestões para a harmonização das soluções jurídicas sobre crédito ao consumidor no MERCOSUL in **RDC** nº 66, abr-jun/08, RT.

PINTO, Karla Cristine Nascimento. **A vulnerabilidade do idoso nas relações de consumo: análise do crédito consignado e o superendividamento**. 2017, f. 41. (Monografia do Curso de Direito) - Faculdade de Sabará, 2017.

PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Anuário estatístico da Previdência Social**, 2007. Brasília, DF: MPAS, 2007.

REIS, Clayton. **Dano Moral**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

RIGO, Juliana Ravedutti. **Empréstimo consignado: repercussões sociais relacionadas à vida dos idosos do município de Palhoça/SC**. 2007, f. 148. (Monografia de Serviço Social) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2007.

GLANZ, Semy. **Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras pela má-concessão de crédito**. Revista EMERJ, V. 1, n. 2, 1998.

SILVA, Caio Mario Pereira da. **Instituições de direito civil**. 5. ed. São Paulo: Forense, 1980. v. 1, p.45.

STJ-MA. **Site do TJMA**. Disponível em, <<http://www.tjma.jus.br/tj/publicacoes/sessao/1918>>. Acessado em 10 de setembro de 2017.

TRIBUNA OFICIAL. **Regra do empréstimo consignado muda no INSS**, Disponível em <http://www.tribuna.com.br/noticias/noticias-detalle/cidades/regra-do-emprestimo-consignado-muda-no-inss/?cHash=e8a2c2a144026538aa0f7c67a119f433>. Acessado em 21 de outubro de 2017.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VIANNA, Geraldo Martynes Barreto. **Da aplicabilidade do Código de defesa do Consumidor aos Contratos Bancários e a Adin nº 2591**. 2007, f. 67. (Monografia de Direito) – Universidade Cândido Mestre, 2007.