



**CENTRO UNIVERSITÁRIO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS -
UNIPAC**

CURSO DE DIREITO

BEATRIZ CARVALHO DE ANDRADE

**A PRÁTICA INDEVÍDA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM RELAÇÃO À
CONCESSÃO DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, SEM AUTORIZAÇÃO
PRÉVIA DO CONSUMIDOR**

JUIZ DE FORA - MG

2021

BEATRIZ CARVALHO DE ANDRADE

**A PRÁTICA INDEVÍDA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM RELAÇÃO À
CONCESSÃO DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, SEM AUTORIZAÇÃO
PRÉVIA DO CONSUMIDOR**

Monografia de conclusão de curso apresentada ao curso de Direito do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos - UNIPAC, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^a. Joseane Pepino Oliveira

JUIZ DE FORA – MG

2021

BEATRIZ CARVALHO DE ANDRADE

**A PRÁTICA INDEVIDA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM RELAÇÃO A
CONCESSÃO DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, SEM AUTORIZAÇÃO
PRÉVIA DO CONSUMIDOR**

Monografia de conclusão de curso apresentada ao
curso de Direito do Centro Universitário
Presidente Antônio Carlos - UNIPAC, como
requisito parcial para obtenção do título de
bacharel em direito.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Joseane Pepino Oliveira (Orientadora)
Centro Universitário Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que fizeram e fazem parte da minha caminhada!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela minha vida, e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Agradeço aos meus pais e a minha irmã, que sempre me apoiaram e me incentivaram nos momentos difíceis.

Agradeço ao meu namorado Renan, por sempre ter me ajudado em todos os momentos, principalmente nessa caminhada de conclusão do curso.

Agradeço minha amiga Jayne, que sempre esteve ao meu lado, durante todo o período e principalmente no tempo que me dediquei a esse trabalho.

Agradeço todos os meus amigos e amigas, principalmente a Nicole que tive o prazer de conhecer e ficar cada vez mais próxima.

Agradeço a professora Joseane, por ter sido minha orientadora e ter desempenhado tal função com sabedoria, dedicação, carinho, amizade e muita paciência.

Agradeço aos professores, da Universidade Presidente Antônio Carlos por todos os ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram o meu aprendizado.

Aos meus colegas de curso, com quem convivi intensamente durante os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando.

RESUMO

O presente estudo discute os efeitos dos empréstimos consignados sem prévia autorização do consumidor. Tal situação vem gerando um desequilíbrio e uma falta de sensibilidade das instituições financeiras perante a vulnerabilidade do indivíduo, essas práticas tem demonstrado cada vez mais uma quebra dos princípios basilares do ordenamento jurídico brasileiro. Hoje em dia os consumidores, mesmo com todos os meios de proteção à vulnerabilidade, ainda passam por abusos praticados por todos os fornecedores, sejam nas ofertas e nas cláusulas contratuais, entre outras. Hoje não conseguem nem mesmo exercer seu direito perante suas vontades, pois as empresas bancárias têm feito empréstimos descontados na folha de pagamento desses sem ao menos ter cientificado os clientes de tal procedimento. Contudo não é falta de amparo jurídico, pois o poder legislativo além de adotado um código de proteção aos consumidores, com intuito de protegê-los ainda tem se baseado em princípios e súmulas. A realização do trabalho foi baseada em artigos científicos, jurisprudências e legislação vigente e pesquisa na internet.

Palavras-Chave: Consumidor. Vulnerabilidade. Empréstimos. Consignado.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA E CONCEITO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO... 8	
2.1 A natureza jurídica do crédito consignado.....	10
2.2 O papel das instituições financeiras na concessão de crédito.....	11
3 O CONCEITO DE VULNERABILIDADE.....	14
3.1 A vulnerabilidade no Código de Defesa do Consumidor.....	14
3.2 A hipervulnerabilidade do idoso.....	16
3.3 O papel do consumidor e do fornecedor no Código de Defesa do Consumidor.....	18
3.4 A mudança do comportamento do consumidor vulnerável na pandemia.....	20
4 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS CONCESSÕES INDEVIDAS DE CRÉDITOS CONSIGNADOS.....	25
5 CONCLUSÃO.....	35
REFERÊNCIAS.....	38

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa demonstrar quem é a parte vulnerável e quais são seus direitos perante uma prática indevida dos fornecedores (financeiras). O Código de Defesa do Consumidor, juntamente com a Constituição Federal, os princípios e entendimentos jurisprudenciais, visam-se dar maior segurança e amparo para esses indivíduos (consumidores).

A problemática abordada nesse trabalho tem o intuito de ressaltar a quebra de um dos princípios mais importante na relação contratual que é o da manifestação da vontade entre as partes. As instituições financeiras, não se atentando a determinadas situações, aprovam os empréstimos sem no mínimo perguntar ou até mesmo cientificar a parte contrária de tal valor emprestado ou do referido desconto realizado em folha, essa prática poderá gerar futuramente muitas ações judiciais.

Essa prática indevida na concessão do crédito ocasiona uma movimentação na circulação da economia, que para o país e para a economia é de grande relevância. Porém vem ocorrendo um endividamento dos indivíduos, pois esses valores descontados vêm mexendo nas suas finanças e ocorrendo desgastes econômico e emocional.

A pesquisa realizada para a concepção desse trabalho frisa principalmente amparar as pessoas e orientar como poderão agir quando ocorrer uma afronta a seu direito, com o intuito de ajudar de forma mais fácil e menos cansativa a resolução do paradigma. Frisa também que na pandemia os casos de concessão indevida teve um aumento, porém isso não quer dizer que o consumidor se tornou uma pessoa mais vulnerável, só aumentos as práticas das instituições financeiras.

2 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA E CONCEITO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O empréstimo é uma prática bem antiga, tendo início antes mesmo das moedas. Uma das primeiras formas dos empréstimos, ponto de vista da autora Rosa Oliveira (2018), era a troca de bens e serviços nas atividades rurais, podendo ser vislumbrada através dos donos de terras que cediam uma parte de seu terreno para um indivíduo a título de empréstimo e este, por sua vez, fazia o pagamento posterior através de produtos advindos daquela terra ou, até mesmo, pagando com a sua mão de obra.

Na Grécia antiga os camponeses recorriam aos grandes proprietários de latifúndios para solicitar uma porcentagem de sementes, de modo a pagar suas dívidas com o lucro obtido na produção. Caso houvesse o inadimplemento por parte dos camponeses, suas terras eram retiradas e o devedor acabava sendo escravizado. Em último caso, havia a troca de mercadorias, que consistia em uma pessoa ofertar aquilo que tinha em abundância em troca daquilo que precisava no momento, como por exemplo, algodão em troca de farinha.

Como dito anteriormente, a autora Rosa Oliveira (2018), afirma que as primeiras formas dos empréstimos eram as permutas, todavia, esse tipo de troca ascendeu uma problemática quanto à quantidade devida a cada pessoa que participava da troca, como por exemplo, se uma pessoa troca uma espiga de milho por grãos de feijão, quantos grãos seriam suficientes para suprir a troca feita pela espiga?

Diante dessas situações, veio surgir a necessidade da criação da moeda, ocasião em que as trocas se tornaram escassas. Com a ascensão das riquezas o Estado começou a intervir para padronizar como seriam realizados os empréstimos, surgindo assim as primeiras instituições financeiras.

O nome banco surgiu na Idade Média, sendo instituído pelos povos romanos, sendo que o primeiro passo sempre foi fazer a troca do dinheiro por produto. Todavia, com o passar do tempo e com a própria evolução do instituto, os bancos se expandiram para outros lugares na Europa e os banqueiros recebiam uma comissão pelos serviços prestados. Vale ressaltar que a Igreja sempre esteve presente nessas transições, tendo em vista que os banqueiros da época eram feudais.

Com a evolução dos bancos, estes também passaram a guardar o dinheiro da população, situação em que cada um que fazia seu depósito recebia um certificado de garantia e comprova que seu dinheiro estava na referida instituição. Com isso, houve um significativo declínio econômico e, de modo a alavancar os cofres, os banqueiros começaram a emprestar

os dinheiros que nas instituições bancárias haviam sido depositados – mediante a cobrança de juros – pelo período de tempo em que a pessoa usufruísse do vintém.

E assim surge o empréstimo bancário, sendo esse o tema do trabalho, dando ênfase aos empréstimos consignados, que nada mais são do que empréstimos no qual as parcelas de quitação são descontadas diretamente da folha de pagamento. Essa categoria de financiamento surgiu para suprir necessidades de alavancar a economia governamental e dar uma seguridade para as instituições financeiras. Essa forma de linha de crédito é uma das mais seguras, pelo fato que, como o desconto é feito na folha de pagamento, o credor não ficará sem receber seu pagamento. O beneficiário do crédito também terá suas vantagens, que dentre elas são: Taxas de juros menores, se comparadas aos empréstimos bancários “normais” e maior prazo para quitação total da obrigação.

Aqui, vê-se que o risco do inadimplemento é menor para as financeiras. Dessa forma, os juros também serão menores. Neste sentido, o presidente do Banco Central, Ilan Goldfajn, declarou que: “Quando a garantia do empréstimo é melhor, o *spread* fica menor”. Cita-se também, ainda com base no presidente do Banco Central, que: “O crédito consignado, que tem *spread* menor, devido à garantia de que as parcelas dos empréstimos são pagas, já que são descontadas em folha de pagamento”. (GOLDFAJN, 2017, p. 122).

Já o doutrinador relata sobre a forma do empréstimo consignado:

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 expressa do cliente à instituição financeira concedente do empréstimo. (OLIVEIRA, 2017, p. 68).

Essa modalidade de empréstimo traz consigo uma facilidade do contratante conseguir a contratação com mais tranquilidade pelo fato que as instituições financeiras exigem poucas documentações para a aprovação do crédito, o risco de inadimplemento da parte contratante é muito pequena pelo fato que a empresa consegue fazer o desconto das parcelas fixas direto no salário e no benefício previdenciário de quem contrata.

O ordenamento jurídico brasileiro abraçou essa modalidade de empréstimo através da Medida Provisória de nº 130/03, que discorre sobre a autorização do desconto em folha de pagamento. Essa medida foi convertida em Lei Ordinária, qual seja a de número 10.820 de 17 de dezembro de 2003. Frisa-se que essa lei já teve diversos projetos, todavia, nenhum entrou em votação. No ano 2015, a Lei 13.172, fez a primeira atualização na Lei 10.820/2003 e, desde então, nenhuma outra mudança foi feita pelo legislativo até os dias atuais.

Atualmente o empréstimo consignado se aplica aos empregados regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), aposentados e pensionistas da Previdência Social e os servidores públicos. O desconto em folha poderá ocorrer até 30% sobre o valor recebido, existindo essa margem para que o referido desconto não atrapalhe a subsistência da pessoa.

2.1 A natureza jurídica do crédito consignado

Natureza jurídica nada mais é do que uma relação na qual duas ou mais pessoas se comprometem a cumprir os deveres e as obrigações que estão sendo estabelecidas. As civilizações mais antigas usavam como base os costumes locais para regulamentar algumas vontades que surgiam dentro daquela comunidade. Essas vontades eram feitas de diversas formas, podendo ser verbais e informais. Na época, o simples aperto de mão bastava para que todos ali presentes entendessem que um acordo havia sido celebrado entre as partes.

Com o decorrer dos anos e o aumento das civilizações, surgiu a necessidade de introduzir algo que se ampara e regulamenta melhor aos acordos formulados para evitar qualquer prejuízo para as partes, bem como para atender aos anseios econômicos da época. Na visão da renomada autora que “contrato é o acordo de duas ou mais vontades, na conformidade da ordem jurídica, destinado a estabelecer uma regulamentação de interesses entre as partes, com o escopo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial”. (DINIZ, 2008, p. 30).

No âmbito brasileiro, os contratos são instrumentos de grande relevância, pois são eles uma forma de fomentar a economia.

Com a evolução do direito e com a necessidade dos indivíduos em ter um amparo para suas atitudes e evitar qualquer desentendimento em relação ao descumprimento do que fora pactuado ou até mesmo pela vontade das partes em cessar o acordo e não conseguirem chegar ao fim do acordado sem nenhum litígio, o acordo verbal foi perdendo seu valor, surgindo assim à necessidade do envolvimento jurídico para administrar a vontade das partes sem qualquer prejuízo para os indivíduos. De acordo com o ilustre doutrinador, relata que o contrato pode ser conceituado como: “Negócio jurídico bilateral ou plurilateral que visa à criação, modificação ou extinção de direitos e deveres com conteúdo patrimonial”. (TARTUCE, 2019, p. 520).

A partir desses entendimentos é possível analisar de forma clara que o contrato jurídico advém de uma eficácia plena para que possa ter validade e, de modo a afirmar isso, o Código Civil pátrio traz em seu artigo 104 que: “A validade do negócio jurídico requer: I –

agente capaz; II – objeto lícito, possível, determinado ou determinável; III – forma prescrita ou não defesa em lei”. Isso nada mais é do que pressupostos para que aquele ato seja válido, ou seja, caso exista alguma irregularidade no contrato, este se tornará nulo ou anulável – a depender do caso concreto.

Após o surgimento do contrato, de suas classificações e de seu rol taxativo, discorre-se sobre a natureza jurídica do contrato de empréstimo consignado – tema objeto deste trabalho. O contrato de empréstimo consignado deve ser celebrado por no mínimo duas partes, que devem expressar suas vontades e ter capacidade para tal ato. Esse acordo firmado entre ambos é mútuo e oneroso pelo fato de haver vantagens econômicas para os contratantes. Essa relação é amparada pelo ordenamento jurídico brasileiro, tendo como base princípios norteadores positivados em Constituição Federal, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor.

Agora será discutido um pouco dos princípios que regem os contratos, o primeiro a se relatar é o da liberdade de contratar ou autonomia privada ou autonomia da vontade, esse princípio discorre sobre a liberdade que a pessoa tem ao querer adquirir algo, se isso for da vontade do consumidor não haverá problemas. Porém, existem exceções em relação ao objeto ilícito que é proibido qualquer tipo de contrato, a outra exceção é sobre o CDC, que o fornecedor não pode se negar a vender algo.

Já o princípio da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*) este relata sobre a validade do negócio, acredita que quando a pessoa aceita o acordo deve cumprir com suas obrigações.

Todo contrato tem que ter equilíbrio entre as partes, por isso só pode celebrar um contrato quem tem capacidade para tal ato, isso serve para evitar prejuízos.

Um dos princípios mais importante é o da boa-fé, previsto no artigo 422 do Código Civil (BRASIL, 2002): “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”, esse princípio busca uma lealdade das partes.

2.2 O papel das instituições financeiras na concessão de crédito

As instituições financeiras possuem um papel muito importante no meio social e econômico da sociedade de forma geral, tendo em vista que o crédito oriundo de sua atividade é o responsável pelas movimentações do capital de todo o país.

Os bancos nos países desenvolvidos são uma das maiores fontes de circulação econômica. Nas palavras do autor “os bancos, em nosso país, tal como ocorre na generalidade dos países desenvolvidos, exercem relevante função na mobilização do crédito em benefício do desenvolvimento econômico”. (CAVALIERI, 2019, p. 107). Com isso, fica bem claro a importância do papel das financeiras para empreender os novos negócios através das linhas de crédito que a mesma disponibiliza aos indivíduos, ocorrendo, de tal modo, a movimentação de riquezas, resultando em um giro econômico no qual ocorrem melhorias para o desenvolvimento de toda a sociedade.

Com essa grande relevância, surgiu-se a necessidade de uma responsabilização para amparar os atos praticados pelas financeiras, essa responsabilização pode ser encontrada tanto no Código Civil pátrio quanto em nosso Código de Defesa do Consumidor. Utiliza-se o Código de Defesa do Consumidor para identificar se o adquirente de algum contrato será analisado por essa ótica quando o mesmo estiver enquadrado no rol taxativo do artigo 2º, que define como consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Caso o contratante não seja o destinatário final, assim finalizando qualquer tipo de relação de consumo, a responsabilidade será na esfera cível, sendo considerada como relações contratuais.

De acordo com o artigo 927, parágrafo único do Código Civil (BRASIL, 2002) pátrio: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”. O artigo anteriormente citado deixa claro sobre o risco da atividade, se enquadrando nesse caso a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Porém, Flávio Tartuce (2019) vê esse risco como algo excepcional, para ele, a concessão do crédito disponibilizada pelo banco é um risco fora da normalidade, pois a economia social depende diretamente dessas atividades.

Deve ser levado em consideração também os princípios da boa-fé e da função social do contrato, assim tentando diminuir o risco da atividade, pelo fato de que todo contrato precisa ter transparência, confiança e honestidade – de ambas as partes assinantes -, mesmo que esse pacto de empréstimo vise o interesse particular de cada um de forma individual, ele ainda assim associa a melhoria de todos, visando, com isso, o bem social de uma forma geral.

Como já trabalhado anteriormente, o papel das instituições financeiras são muito relevantes para o desenvolvimento da economia global, bem como as atividades exercidas por essas. A concessão do crédito, deliberada pelos bancos, deve antes passar por uma análise de modo a evitar o inadimplemento das obrigações pela parte contrária, tal procedimento deve

ocorrer para prevenir sua própria saúde financeira. Todos os contratantes devem passar por uma análise de sua capacidade financeira, isso não quer dizer que a instituição fará diferenciação de pessoas, ela estará apenas cumprindo seu dever de garantir sua essência pelo fato de que as atividades realizadas em um banco tem fundamento para o consumo e também para o Estado.

Além disso, vale ressaltar que as instituições devem respeitar as diretrizes do Banco Central, zelando pelo equilíbrio de seu funcionamento, para aplicar da melhor forma suas condutas. Sua responsabilidade está ligada a evitar o inadimplemento, por isso busca uma análise mais eficiente e, essa análise sempre busca uma forma de lucro, porém, antes disso deve-se observar o interesse público em relação aos seus serviços para não causar nenhum tipo de dano.

3 O CONCEITO DE VULNERABILIDADE

Quando se fala sobre vulnerabilidade, percebe-se que a própria palavra discorre sobre um tipo de fraqueza de um indivíduo ou até mesmo de uma sociedade, essa fraqueza nem sempre é sobre força em si, muitas vezes é sobre a falta de algo como, por exemplo, a falta de conhecimento de tal coisa, isso deixa aquele indivíduo vulnerável sobre aquele assunto. De acordo com o Dicionário do desenvolvimento (2018, não paginado), vulnerabilidade significa:

A vulnerabilidade implica uma situação de risco; significa que pessoas e/ou comunidades estão numa situação de fragilidade - seja por motivos sociais, econômicos, ambientais ou outros - e por isso estão mais vulneráveis ao que possa advir dessa exposição. Vulnerabilidade é uma característica que determina que um indivíduo ou um povoado.

Tem-se a ideia de que a vulnerabilidade está diretamente ligada à pobreza, porém, não é bem assim, a vulnerabilidade vai muito mais além, uma vez que existem pessoas ricas e que em alguma situação podem vir a se tornarem vulneráveis em relação ao risco enfrentado naquele momento. Na ótica social, quem é considerado vulnerável são as pessoas que deixam de fazer parte das atividades realizadas em uma sociedade e, com isso, passam a depender de terceiros para auxiliarem em sua sobrevivência, todavia, isso não significa dizer que se trata de uma pobreza propriamente dita, mas apenas uma situação delicada, onde um grupo de pessoas se encontram de forma pontual em determinada situação. (SANTOS, 2020).

De modo a melhor ilustrar, um indivíduo vulnerável é aquele que possui condições sociais, culturais, políticas, étnicas, econômicas, educacionais e de saúde inferiores ao de outrem, fazendo com que assim, surja a desigualdade social.

3.1 A vulnerabilidade no Código De Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor, que discorre sobre as normas que visa defender de forma adequada o consumidor, adotou em seu ordenamento o princípio da vulnerabilidade em seu artigo 4º, inciso I, ao discorrer que:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. (BRASIL, 1990).

Em qualquer relação de consumo, fica sempre visível que o fornecedor é o polo mais forte do elo firmado entre ambos, principalmente quando se fala em relação ao poder econômico. Diante disso, percebe-se a vulnerabilidade em qualquer circunstância como prestação de serviço ou aquisição de um produto. Importante destacar precisamente que será o consumidor em uma relação de consumo, uma vez que nem todos os indivíduos são considerados consumidores, uma vez que para ser classificado neste polo o indivíduo tem que ter adquirido algo onerosamente. De acordo com a Lei 8.708/1990, pode-se ver com o Código de Defesa do consumidor, separou e definiu quem será considerado consumidor, o artigo 2º, discorre que “Consumidor é toda pessoa física e jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (BRASIL, 1990).

Dentro dessa ótica fica bem claro que qualquer pessoa física ou jurídica pode ser considerada consumidor, desde que o produto ou serviço adquirido seja para seu próprio uso, sendo ela pessoa física e, tratando-se de pessoa jurídica, para ser considerado consumidor basta apenas adquirir o produto para usá-lo em produção empresarial, conforme o CDC.

Em relação à vulnerabilidade da pessoa jurídica, o Código de Defesa do Consumidor adotou que essas pessoas deveriam comprovar sua fragilidade em relação ao contrato, uma vez que essas pessoas possuem condições econômicas para resolver tais atos com mais facilidade. O princípio da vulnerabilidade tem como objetivo tentar igualar a desigualdade entre as partes, em seu artigo 4º, I do CDC.

Assim, de acordo com o autor, que explica sobre a necessidade da existência de proteção desses indivíduos em sua obra: “Se fragiliza em seu poder de negociação, o que leva à necessidade de coibir práticas ilícitas resultantes de um sistema econômico competitivo, que nem sempre respeita os valores éticos, causando vários danos ao consumidor, no que diz respeito à sua vida, privacidade e interesses econômicos ou a outros bens.” (CARVALHO, 1990, p.728).

Vale destacar que a vulnerabilidade do consumidor não é algo tão simples. Tratando-se de um tema de suma importância, a Constituição Federal também discorre sobre o assunto em seu artigo 5º, XXXIII: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. (BRASIL, 1988). Tal posituação fala sobre a obrigatoriedade do estado de resguardar os direitos desses indivíduos, uma vez que lhes faltam técnica, conhecimento jurídico, fática (ou socioeconômica) e informacional.

Diante disso, de acordo com os autores Silvana Aparecida Wierzychón, Edenilson Carlos de Oliveira, Munir Abel K. D. Dayeh e Gomer Figueira (2008, não paginado), fica

bem claro que a situação nas relações consumeristas é delicada, pois a falta de técnica em relação ao produto que está adquirindo prejudica muito o indivíduo-consumidor, pois este não sabe fazer o reparo no produto que acabara de adquirir. Já a falta de conhecimento jurídico prejudica o consumidor no que tange aos entendimentos sobre as consequências em relação à abusividade do mercado, e quando isso ocorre nem todos sabem que poderão rescindir o contrato, por exemplo. Existem consumidores tão vulneráveis que não sabem qual atitude devem ser tomadas a depender da situação concreta que lhe ocorra.

A vulnerabilidade fática ocorre nas relações de superioridade, do poder que o fornecedor tem no mercado de consumo em relação ao consumidor, isso quer dizer que o poder de um fornecedor pode coibir o mesmo a tomar qualquer atitude em sua defesa. E a última, mas não menos importante é a vulnerabilidade informacional que vem da ausência, insuficiência ou complexidade da informação prestada, que não permite compreensão pelo consumidor, nada mais é do que a falta de conhecimento ou a dificuldade de entender o que está sendo informado.

3.2 A Hipervulnerabilidade do Idoso

A hipervulnerabilidade nada mais é do que um agravante da vulnerabilidade propriamente dita. Para esclarecer melhor o que seria a hipervulnerabilidade, atenta-se à característica de um indivíduo, como, por exemplo, uma pessoa enferma, os idosos, as crianças, os deficientes físicos e os analfabetos. “A hipervulnerabilidade pode ser definida como uma situação social fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, em razão de características pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor”. (SCHMITT, 2014, p. 233).

Essas características não deixam margem de dúvidas sobre a dificuldade que esses sujeitos sofrem com a potencialização de lesões aos seus interesses, advindas do crescimento da intelectualidade com meios eletrônicos e do meio virtual na vida atual, com essas mudanças aparecem várias barreiras que muitas vezes dificultam, cada vez mais a vida dessas pessoas por serem mais frágeis física, psicológica ou até mentalmente.

Nota-se que esse público é um alvo muito fácil em qualquer modalidade contratual pelo fato de terem uma dependência maior, pois esses sujeitos são mais fáceis de serem enganados ou até mesmo por terem dificuldade de entendimento, fechando contrato com qualquer instituição financeira sem saber ao certo que realmente está fazendo. Diante dessas situações, foi necessário inserir no ordenamento jurídico brasileiro uma proteção especial

como garantia do princípio da dignidade da pessoa humana e da solidariedade, que está prevista no art. 1 da Constituição Federal (BRASIL, 1988):

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...]
III – dignidade da pessoa humana. [...]

. O ordenamento jurídico brasileiro buscou e continua se inovando para tentar alcançar a forma mais justa para incluir e proteger pessoas que se encontram nos grupos frágeis, lutando contra todos os tipos de abusos, seja econômico ou familiar que ferem o princípio da boa-fé aos bons costumes e aos fins econômicos e sociais do direito.

O Superior Tribunal de Justiça, em um Recurso Especial de nº 931.513/RS, reconheceu a necessidade de proteção aos indivíduos dessa categoria, onde o mesmo discorreu sobre o seguinte. “A categoria ético-política, e também jurídica, dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de sujeitos hipervulneráveis, entre os quais se destacam, por razões óbvias, as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental”. (STJ - 931.513/RS, 2007).

O artigo 4º, inciso XI da Lei Complementar 80/1994, discorre sobre a hipervulnerabilidade em que institui as funções da defensoria pública: “Exercer a defesa dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa portadora de necessidades especiais, da mulher vítima de violência doméstica e familiar e de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado”. (BRASIL, 1994, não paginado).

O trabalho em si tem o intuito de falar sobre a hipervulnerabilidade do idoso e sua fragilidade, pois eles são os que mais sofrem com os abusos. Um exemplo simples onde se vivencia bastante isso é em relação a modalidade consumerista, isto é, um idoso acima de 80 anos acaba por ter sua capacidade de compreensão diminuída, o que o torna mais suscetível a fraudes e práticas abusivas nas relações de consumo. Os idosos são, nesse caso, presas fáceis em um mundo repleto de abusos nesse tipo de relação. Diante dessas situações, o Código de Defesa do Consumidor ampara essa hipervulnerabilidade em seu artigo 39, inciso IV, *in verbis*: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. (BRASIL, 1990).

3.3 O papel do consumidor e do fornecedor no Código de Defesa do Consumidor

A mudança do comportamento do consumidor está ligado não só em relação aos desejos pessoais de querer consumir algo, isso vai muito mais além de uma simples vontade. Pois na ótica do blog (AMPLIFIQUE-ME, 2021), discorre que o cliente é totalmente influenciado por todos os fatores externos e internos, o último está ligado ao seu sentimento pessoal com humor, pensamentos e valores. Já o externo está referentemente colocado por outrem com a intenção de induzir ao processo de compra. Diante dessa circunstância o fornecedor usa e busca de suas experiências: com economia, marketing, leituras corpóreas e publicidade, para encantar os indivíduos com uma estratégia mais persuasiva visando eficácia e trazendo inúmeras vantagens para seu empreendimento.

O conceito está previsto no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.

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

Ocorre que ser fornecedor não é apenas receber, separar e enviar produto, vai além disso, pois é uma luta constante para se manter e permanecer no meio comercial, esse provedor tem que se reinventar sempre, uma vez que seu cliente é muito propício a alterações de suas decisões e com o avanço da tecnologia é necessário se adaptar aos novos modelos de parceria. Na visão de Hoinaski (2017, não paginado): “O fornecedor é um dos elos da cadeia de suprimentos, um ciclo que conta com diferentes etapas. Quanto mais a chamada *supply chain*¹ for eficiente maior é a chance de a sua empresa produzir rápido e com qualidade e atender as demandas dos consumidores.”

Entende-se que o fornecedor tem um papel muito importante nos dias atuais, devem sair da zona de conforto e estudar mecanismos para melhoria de sua empresa. Para Hoinaski (2017, não paginado) “O fornecedor deve, portanto, firmar uma relação de parceria com a empresa compradora. Isso é conseguido por meio do monitoramento do fluxo de materiais e do alerta sobre algum fator que está errado.”. Essa nova modalidade visa evitar grande conflitos e ajuda na evolução financeira das empresas, pois se for firmado uma colaboração das partes sua reputação e confiança aumenta.

¹ supply chain - cadeia de mantimentos.

O conceito de consumidor está previsto no art. 2 do Código de Defesa do Consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se o consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.” (BRASIL, 1990). Uma explicação simples com a intenção de classificar quem é cliente, essa ótica busca esclarecer/identificar quem tem direito de buscar a resolução de litígio, na esfera consumerista, demonstrando-lhe que teve seu direito violado.

Esse indivíduo tem um papel muito importante no meio econômico, pois quem indiretamente administra o mercado de consumo é o consumidor, caso algo não lhe agrade, como valor e o serviço prestado, o mesmo busca em outros lugares, uma forma de satisfazer seus desejos.

No livro ‘As seis lições’, o autor discorre:

Quem manda no sistema econômico são os consumidores. Se estes deixam de prestigiar um ramo de atividades, os empresários deste ramo são compelidos ou a abandonar sua eminente posição no sistema econômico, ou a ajustar suas ações aos desejos e às ordens dos consumidores. (MISES, 1979, p. 29).

Após essa constatação, fica nítido que o consumidor a todo momento decide sobre o que comprar, qual a melhor marca, se o produto pretendido é realmente necessário ou se é apenas um desejo de adquirir. O cliente, de acordo com Amplifique-me (2021, não paginado), utiliza com “base em suas próprias experiências, princípios, opiniões, além da interação com terceiros”, para assim poder adquirir algo.

Só que o comportamento do cliente vai além disso, uma vez que todos os indivíduos são influenciados ou influenciáveis, pelo mundo externo. Segundo Berger (2017, p. 26), autor do livro ‘O Poder da Influência’, discorre que “[...] 99% das ações que tomamos são fruto das influências que sofremos das outras pessoas.”. Diante dessa modalidade, o fornecedor usa de estratégias positivas, para conquistar um público alvos, primeiramente para conquistar tal resultado, usa-se em primeiro momento a estrutura de imagens, pelo fato que a sociedade se interessa por algo, por estar vendo aquilo, esse jogo de imagem chama atenção do público e lhe aguça seu interesse sobre algo, pelo simples fato de estar vendo. Depois desse momento vem a fase convencimento, aqui entra a comunicação do tato, do boca-boca, neste momento se aflora a imagem de um vendedor, em muitas das compras de algum cliente o vendedor é o maior responsável para decisão do consumidor, porque é com base em sua sabedoria e influência que o usuário toma sua decisão, e a última fase, não menos importante, está ligada

diretamente ao seu próprio ser, aqui junta-se todas as modalidades e compra-se a vida do outro, e sua capacidade de chegar em algum lugar, se tiver adquirido tal serviço, pois aqui entra a imaginação fértil sobre a possibilidade de tal conquista. (COSTA, 2019).

3.4 A mudança do comportamento do consumidor vulnerável na pandemia

Para analisar melhor o comportamento do consumidor é necessário entender que a percepção dele ao adquirir um produto ou serviço está ligada diretamente em relação à agregação que aquilo tem sobre a sua vida. Lógico que o consumidor avalia o ‘valor’ e o ‘preço’, pois de acordo com Flávia Scalon (2018, não paginado) “Preço é aquilo que você paga e valor é aquilo que você leva para casa e para sua vida.”.

Nessa ótica, fica bem claro que o consumidor só irá adquirir um bem ou serviço com base em três requisitos, que são: porque gosta de tal item, porque precisa e porque deseja. Para melhorar a visualização dessas condições pode-se exemplificar cada modalidade da seguinte forma: todas visam agregar valor na vida do indivíduo, porém cada um dentro de sua adequação, a primeira relacionada ao bem estar psicológico, como diversão, sentimento; já o outro está ligado à necessidade básica com alimentos, produtos de higiene pessoal, o usuário adquire o produto por necessidade em relação ao cuidado com si mesmo, isso agrega a sua saúde alimentar e higiênica, atividades vitais e bem estar; e o terceiro, não menos importante, agrega o valor sobre à sua imagem pessoal, em relação ao seu sucesso este está relacionado ao seu próprio desejo, suas vitórias e a conquista pessoal. “Se o cliente percebe que o valor daquele bem compensa o preço a ser pago, ele tende a adquiri-lo. No fim das contas, é a relação “custo/benefício” que irá definir pela decisão ou não de compra”. (AMPLIFIQUE-ME, 2021).

De acordo com esse contexto anterior a alteração de conduta do indivíduo perante o mercado circula sobre seus sentimentos, necessidades, conquistas e suas evoluções. Portanto, os usuários estão a todo o momento sendo influenciados pelo mundo externo, isso decorre das experiências, avaliações e depoimentos de outrem, que podem ocorrer presencialmente ou através de redes sociais, mídia.

Nos dias atuais, o cliente antes de finalizar qualquer compra, procura antes saber se o produto pretendido é de uma marca boa, se o vendedor é confiável, quando essas dúvidas não são esclarecidas pelo seu meio social, o mesmo busca uma forma de preencher essas lacunas com os feedbacks deixados por pessoas desconhecidas nas plataformas on-line.

De acordo com Amplifique-me (2021, não paginado):

Se um consumidor deseja muito comprar determinado serviço ou mercadoria, os feedbacks negativos das outras pessoas podem realmente desencorajá-lo a fechar negócio. Especialmente se as pessoas que deram esta indicação forem próximas a ele. Por isso, cuidar da reputação é fundamental para qualquer negócio.

As empresas devem sempre se moldar, não apenas de como vai vender ou entregar o produto ou serviço, mas também devem criar estratégias para se manter no comércio e ter uma boa aparência na sociedade consumerista, a todo momento os empreendedores têm que se reinventar e acompanhar as evoluções digitais, para atender e manter sua clientela e conquistar novos usuários, uma vez que o comportamento do consumidor, como já falamos anteriormente, é mutável, podendo alterar a qualquer tempo, seja pelo seus próprios princípios, ou seja, pelos sentimentos internos ou por fatores externos com a influência de terceiro.

De acordo com Lygia Carvalho Rocha (2004, não paginado):

Além dos fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos, o comportamento de compra dos consumidores também sofre influência de fatores de natureza política, econômica, tecnológica, ambiental, assim como, fatores mercadológicos como o produto, o seu preço, a sua promoção e o seu ponto de distribuição.

Hoje em dia os empresários realizam um estudo de estratégia de Marketing para entender melhor o que realmente anseia ou aguça a perspectiva do cliente. De acordo com Solomon (2002, p. 24), essa pesquisa é: “[...] estudo dos processos envolvidos quando indivíduos ou grupo selecionam, compram, usam ou dispõem de produtos, serviços, ideias ou experiências para satisfazer a necessidades e desejos.”.

Essa análise, como já dito anteriormente, busca satisfazer a vontade de desejo, porém só isso não é suficiente para que o empreendedor fique ativo no mercado de consumo, para sobreviver à concorrência que é grande. O maior desafio está relacionado ao comportamento, ou seja, ao processo de compra.

Em relação aos estudos de comportamento, os principais fatores que influenciam a tomada de decisão do consumidor são: a motivação, percepção, aprendizagem, crenças e atitudes. Esses principais fatores estão ligados diretamente a necessidade. (KOTLER, 1998). A motivação está ligada à carência de ter algo, essa necessidade gera um motivo e o mesmo induz o outro a adquirir algo. De acordo com o Kotler (1998, p. 173): “[...] um motivo ou impulso é uma necessidade que está pressionando suficientemente para levar uma pessoa a agir”.

A percepção se divide em duas formas: a externa e interna, assim explica Silva (2016, não paginado):

Na percepção externa são identificados comportamentos provocados por situações ou pelo ambiente em que o indivíduo está inserido e geralmente são atitudes forçadas. Na percepção interna, são comportamentos realizados por estímulo pessoais, como sentimento, emoções, experiências passadas e expectativa do observado. Geralmente são atitudes do próprio interesse.

Para que o indivíduo venha a agir, ele deve estar motivado para tal ato. De acordo com Kotler (1998, p. 175), o processo de percepção é dividido em três modalidades:

Atenção seletiva: é mais provável que as pessoas percebam estímulos relacionados a uma necessidade atual, assim como é mais provável que percebam estímulos previstos e estímulos cujos desvios sejam maiores em relação a um estímulo normal; distorção seletiva: tendência de as pessoas interpretarem as informações conforme suas intenções pessoais, reforçando suas preconcepções ao invés de contrariá-las; retenção seletiva: as pessoas tendem a reter informações que reforcem suas atitudes e crenças.

Quando se fala em fator de aprendizagem, deve-se associar que o mesmo está inerente ao desenvolvimento pessoal, em acordo com competências, comportamentos, habilidades, conhecimentos e valores. Esse aprendizado é adquirido com base nos estudos e experiências pessoais. Na ótica do autor Kotler (1988, p. 175): “[...] aprendizagem são todas as mudanças ocasionadas no comportamento de um indivíduo em função de suas experiências”. Dessa forma, fica bem claro que esse entendimento indica que os seres humanos são capazes de alterar seus comportamentos em relação a tudo, principalmente em relação ao consumo, com base no que está vendo ou pesquisando ou até mesmo por suas experiências. Esse fator se divide em duas formas, que são: aprendizagem cognitiva e aprendizagem afetiva. A aprendizagem cognitiva é aquela que está ligada às experiências do indivíduo e o que está na mente do usuário que aprendeu.

A cognição é um processo complexo, ainda pouco entendido em sua totalidade, que inclui percepção, memória e julgamento. A cognição identifica-se com o intelecto, conhecimento. Os processos cognitivos são intencionais por auxiliarem o indivíduo em sua tentativa de obter a satisfação de suas necessidades. São também considerados reguladores por determinarem em grande parte a direção e os passos específicos dados pelo indivíduo em sua tentativa de obtenção de satisfação quanto às necessidades iniciais. (ROCHA; CHRISTENSEN, 1987, p.76).

Já a aprendizagem afetiva ocorre quando alguém começa a apreciar o estímulo após tornar-se consciente dele, ela está relacionada aos sinais internos do ser humano e podem ser identificadas com dor, prazer, satisfação e ansiedade. Essa modalidade está ligada no sentimento do indivíduo.

Já o quarto e último fator, que deve ser estudado pelo fornecedor são as crenças e atitudes, pois se sabe que todo ser humano possui uma forma de agir. Esse agir na relação consumerista está ligado diretamente as suas razões e personalidade única, com base nos seus próprios princípios. Nesse sentido, segundo Kotler (1998, p.176), “crença é um pensamento descritivo que uma pessoa sustenta sobre algo”. Quanto às atitudes, estas colocam as pessoas numa estrutura mental de gostar ou desgostar de um objeto. Uma atitude é duradoura porque tende a persistir ao longo do tempo.

Diante dessas esferas de interno e externo, que moldam diretamente o comportamento do consumidor em relação a sua vida pessoal e sobre aquisição de um produto ou serviços, insurge-se o comportamento do consumidor diante a pandemia da COVID-19.

A pandemia transformou e mudou a rotina das pessoas. No mundo todo tem se falado muito em distanciamento social, de acordo com Ricardo Tadeu de Carvalho *et al.* (2020, não paginado): “O distanciamento social é uma das medidas mais importantes e eficazes para reduzir o avanço da pandemia da covid-19.”. Dentro dessa situação, para ter um controle, a modalidade mais adequada é o distanciamento e o uso de mascara, para melhor prevenção, uma vez que essa doença é transmitida pelo contato de pessoas, pelo ar e o simples contato com algo contaminado como caneta, papel e chaves.

Como o avanço da doença foi extremamente rápido e sem controle, foi necessário a intervenção do estatal para o enfrentamento da crise. Os estados e municípios decidiram pela suspensão do comércio não essenciais, autorizando apenas aqueles elencados no rol do Decreto nº 10.282/2020, visando evitar aglomerações de pessoas em locais públicos e privados.

Diante dessa medida de suspensão de alguns serviços, de acordo com o estudo realizado pelo SEBRAE (2020, não paginado) “Como forma de prevenção, muitas pessoas têm evitando as lojas físicas e estão se voltando cada vez mais para o e-commerce a fim de comprar alimentos, remédios e outros produtos.”. Assim sendo, fica bem claro que o comportamento do consumidor diante da pandemia não mudou, o que alterou foi o local de compra, as compras on-line se tornaram algo de relevância. De acordo com a pesquisa realizada pela Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (2020, não paginado): “[...] foi registrado um aumento no consumo dessa modalidade em 61% e esse comportamento deve se manter após o fim da crise sanitária.”.

Segundo o autor Vinicius Lima (2020, não paginado): “[...] na quarentena, as aquisições das pessoas passaram a ser mais planejadas e o empresário mais criativo está se saindo melhor nesse contexto.”. Aqui fica evidenciado que o comportamento de consumir não

foi alterado, quem teve que se reinventar nesse período foram os fornecedores, que tiveram que adquirir formas mais acessíveis para conquistar seu público.

De acordo com Vinicius Lima (2020, não paginado): “[...] é uma situação excepcional e a maior parte das pessoas foi atirada para o mundo cibernético e esse passa a ser o principal canal de convívio com a realidade”. Diante dessa realidade, a internet criou uma força muito importante nesse período de pandemia, uma vez que o isolamento social e as restrições supracitadas nos decretos diminuíram as saídas dos indivíduos, e, com isso, veio a ocorrer o aumento de tempo na internet, trazendo a possibilidade dos usuários fazerem compras sem sair de casa.

De acordo com a pesquisa realizada no Blog Nube (2020, não paginado), em entrevista com o estagiário Matheus Soares, fica bem claro que na pandemia o uso de internet aumentou, em suas palavras: “Como a gente ficou muito tempo sem poder sair de casa, acabei usando ainda mais o celular para poder distrair, falar com os amigos e etc.”, o mesmo discorre que começou a adquirir produtos pelos aplicativos online: “Nunca tinha feito compra de roupas on-line, por exemplo,”. Dessa forma, pode-se notar em fatos reais que a vontade e o desejo continuam o que mudou foi a forma de consumir. Essa modalidade, que já era usada por algumas pessoas, hoje em dia teve um aumento do seu público, em razão da quarentena.

4 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS CONCESSÕES INDEVIDAS DE CRÉDITO CONSIGNADOS

As instituições financeiras, como qualquer outro ramo econômico, estão sujeitas a causar danos aos seus clientes e até mesmo aos terceiros. Porém, os danos causados pelas concessionárias devem ser reparados, seja pela responsabilidade civil do Código Civil ou pelo Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade está elencada ao prejuízo que um agente causa a outrem, quando esse dano ocorre, seja coletivo ou individual, o causador deve ser responsabilizado seja na esfera judicial ou extrajudicial, ficando ajuizado seu dever de reparar o prejuízo, devendo o mesmo compensar ou restituir a perda que causou indevidamente.

No entendimento de Rui Stoco (2007, p. 114):

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana.

Ficando assim esclarecido que independente se o ato causador do dano for lícito ou ilícito, o agente tem que o dever de reparar. Para Sérgio Cavalieri Filho, todos os indivíduos têm o dever jurídico originário, que significa que não se deve causar dano a ninguém caso, esse dever seja violado surge-se o dever sucessivo, que é o de reparar o ato.

O ato jurídico descrito está relacionado aos fatos jurídicos, isso significa que tudo que acontece é tem relevância para o direito, são nesses momentos que o direito, juntos com seus aplicadores entende-se a veracidade do ato, vai ou não intervir. Quando se fala de subsunção, os fatos se dividem em atos lícitos e ilícitos. Os atos lícitos são os que estão de acordo com o ordenamento jurídico brasileiro, produzindo efeitos voluntários, vai pela vontade do agente. Já os ilícitos são praticados fora do que está ordenado, causam efeitos involuntários, assim surgisse a necessidade do agente em suportar a sanção cabível, pelo seu ato.

De acordo com os artigos 186 e 187 do Código Civil (2002):

Art.186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art.187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Os artigos mencionados acima discorrem sobre como e quem comete um ato ilícito, porém não discorre sobre com seus atos podem ser sancionados, os deveres que lhes obrigam a reparação está previsto no artigo 927. “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.” (BRASIL, 2002). Tem-se a ideia de restauração de manter-se um equilíbrio entre as partes, fazendo com que a agente repare o prejuízo, para o autor Carlos Alberto Bittar (1994, p. 561).

O lesionamento a elementos integrantes da esfera jurídica alheia acarreta ao agente a necessidade de reparação dos danos provocados. É a responsabilidade civil, ou obrigação de indenizar, que compele o causador a arcar com as consequências advindas da ação violadora, ressarcindo os prejuízos de ordem moral ou patrimonial, decorrente de fato ilícito próprio, ou de outrem a ele relacionado.

Na sua visão a responsabilidade civil está direcionada a uma contraprestação e em encargo, ocorre essa obrigação de indenizar pelo fato de ter ferido o ordenamento jurídico. O ditado popular “o seu direito termina onde começa o direito do outro”, busca-se também esclarecer que o respeito a outrem tem que sempre permanecer, pois a violação do direito pode ocasionar punições indesejáveis.

As responsabilidades civis dividem-se em duas, a subjetiva e a objetiva, a primeira tem o seu pressuposto a culpa, ficando necessária a comprovação do dano sofrido por parte da vítima, porém essa comprovação se torna quase impossível, porque o lesado nem sempre consegue juntar todos os elementos para a comprovação. Surge assim, conforme ótica de Rui Stoco (2007, p. 157).

A necessidade de maior proteção a vítima fez nascer a culpa presumida, de sorte a inverter o ônus da prova e solucionar a grande dificuldade daquele que sofreu um dano demonstrar a culpa do responsável pela ação ou omissão. O próximo passo foi desconsiderar a culpa como elemento indispensável, nos casos expressos em lei, surgindo a responsabilidade objetiva, quando então não se indaga se o ato é culpável.

Deste momento em diante surge à denominação da responsabilidade objetiva, ficando isento o levado de comprovar a culpa do causador do dano, o artigo 927, em seu parágrafo único discorre: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa,

nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.” (BRASIL, 2002).

Essa evolução da responsabilidade subjetiva para a objetiva se deu pela vulnerabilidade dos lesados, pois muitas vezes não conseguiam comprovar a culpa do outrem por falta de conhecimento jurídico, econômico, capacidade de discernimento e a fragilidade. Diante disso surge-se a culpa presumida, invertendo o ônus da prova, para que o agente do dano comprove sua inocência, e demonstre que não causou danos, os problemas começaram a ser solucionados na relação de causalidade. A teoria adotada neste momento para o desenvolvimento da responsabilidade objetiva foi a do risco, relacionada ao dever de reparar os riscos pelo fato que suas atividades exercidas podem causar danos. Descreve-se que: “Todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou independente de ter ou não agido com culpa. Resolve-se o problema na relação de nexo de causalidade, dispensável qualquer juízo de valor sobre a culpa” (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 137).

Vale destacar que o Código Civil, apenas inovou, não exclui a modalidade subjetiva, o artigo 927: “Haverá obrigação de reparar o dano, independente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”. (BRASIL, 2002). Dessa forma fica bem claro que não foi abandonada a essência subjetiva, a objetiva surgiu com a necessidade de resguardar os setores mais carentes e sensíveis.

A responsabilidade pode ser classificada com a natureza jurídica do dever jurídico violado pelo agente do dano, em contrato ou extracontratual. A contratual está direcionada a violação de contrato ou um negócio jurídico celebrado entre as partes, esses indivíduos que se celebram tal ato, ficam responsáveis pelos deveres descritos nas cláusulas. Para César Fiuza (2011, p. 331), que leciona sobre a responsabilidade de atos unilaterais:

A responsabilidade por atos unilaterais de vontade, como a promessa de recompensa é também contratual, por assemelhação, uma vez que os atos unilaterais só geram efeitos e, portanto, responsabilidade, após se bilateralizarem. Se um indivíduo promete pagar uma recompensa a quem lhe restitui os documentos perdidos, só será efetivamente responsável, se e quando alguém encontrar e restituir os documentos, ou seja, depois da bilateralização da promessa.

Já a responsabilidade extracontratual, tem como fontes as leis ou o ordenamento jurídico, para essa modalidade não existe contrato falando sobre o que deve ou não ser feito, quem ordena aqui sobre que vai ser reparado e como vai ser e as próprias leis vigentes.

A Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, adota em seu rol de artigos números 12, 13, 14, 18,19 e 20, sobre a teoria do risco, que nada mais é do que a responsabilidade objetiva,

que está supracitada acima, fala também sobre a responsabilidade solidária entre os fornecedores e fabricantes. A lei visa essa diretriz pelo fato que ao analisar o consumidor se dará com a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica, por isso tem com base garantir reparação total.

De acordo com a Súmula 297 do STJ - "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." (BRASIL, 1995), o que diferencia aqui é sobre as delimitações, que o próprio código traz para definir consumidor, fornecedor de produtos e serviços.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ao discorrer sobre tal definição, foi clara e objetiva, deixando bem claro que as instituições financeiras enquadram-se expressamente no conceito, assim ficando devidamente classificado a relação de consumo, caso a mesma tenta descaracterizar a aplicação consumerista em litígios ocasionados por ela. De acordo com os artigos, fica caracterizado que é parte legítima, para ocupar o polo ativo e passivo no Código de Defesa do Consumidor:

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

§ 1º - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990).

Além de conceituar que é parte legítima para se enquadrar nos polos o Código de Defesa do Consumidor, ainda frisou a vulnerabilidade do consumidor perante a outrem, em seu artigo 4º, I, "[...] reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo". (BRASIL, 1990).

Com essa vulnerabilidade fica bem claro que o polo ativo de uma possível ação consumerista é frágil, em todos os aspectos seja econômico, de conhecimento jurídico e social. A instituição financeira que conceder o empréstimo consignado, para outrem, deve respeitar as normas previstas na lei 10.820/2003, para dar origem a um contrato transparente e legal, além disso, as informações devem ser passadas de formas claras e adequadas para o contratante, até mesmo na fase pré-contratual, pois a instituição que infringir tal direito será responsabilizada.

O art. 6 do Código de Defesa do consumidor dispõe:

Art. 6. São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. (BRASIL, 1990).

Com base nisso, fica bem claro que as concessionárias de créditos devem esclarecer qualquer dúvida do consumidor, não só apenas sobre o contrato em si, ficando responsável de esclarecer sobre as taxas, juros, valor contratado, valor a ser pago e sobre o risco do contrato a ser celebrado, o art. 52 do Código de Defesa do Consumidor expressa sobre o dever de informação da instituição que concede crédito:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. (BRASIL, 1990).

Além de estar previsto no Código de Defesa do Consumidor, a Resolução do Banco Central nº 3.517/07, dispõe: “[...] a informação e a divulgação do custo efetivo total correspondente a todos os encargos e despesas de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, contratadas ou ofertadas a pessoas físicas.”.

As faltas de informações violam o direito consumidor, assim surgindo à faculdade do contratante que teve seu direito ofendido poderá pleitear a reparação dos danos. Quando se fala de relação de consumo, deve-se observar o artigo 12 da lei 8.078/90, que discorre que o causador do dano (fornecedor), independente de culpa, deve reparar o dano. Para o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, como já foi dito anteriormente, sendo o consumidor a parte vulnerável:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (BRASIL, 1990)

O artigo 6º, inciso VI, discorre sobre a natureza jurídica, onde garante ao usuário o direito de prevenção e reparação dos danos, que lhe foram causados. “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. (BRASIL, 1990).

O autor Nehemias Domingos de Melo (2008, p. 94), afirma que: “[...] a teoria do risco foi desenvolvida a partir da constatação de que a responsabilidade fundada na culpa se mostrava insuficiente para que o lesado obtivesse a plena satisfação de seus prejuízos”. Ficando, assim, bem claro que a responsabilidade surge com base no nexo causal entre as partes, uma vez que o consumidor pode sofrer danos de qualquer natureza por parte da concessionária e para o mesmo comprovar a culpa do fornecedor é algo muito difícil, pois o mesmo é vulnerável.

Segundo o autor Carlos Roberto Gonçalves (2012, p. 82), discorre que: “[...] toda pessoa que exerce alguma atividade cria o risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa”. Vale ressaltar que as instituições financeiras exercem essas atividades baseadas nos riscos, pois a partir do momento que fornecem alguns tipos de serviços ou produtos no mercado assumem o risco de causar dano a outrem.

As instituições na concessão do empréstimo consignado em folha de pagamento, ao disponibilizar esse serviço assume neste momento o risco de sua atividade, assim quando pratica um ato indevido viola o direito do consumidor. Fere-se o direito quando a concessão ocorre de forma irregular quando o banco coloca o cliente em uma situação desequilibrada na hora da contratação. Neste momento rompe-se a boa-fé objetiva quando o consumidor aceita o empréstimo, ele aceita com base na confiança criada.

Conforme o artigo 4º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor (1990):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Assim ficando bem claro que o contrato realizado entre as partes tem que ter um equilíbrio para evitar qualquer prejuízo entre as partes, principalmente para o consumidor,

devendo as instituições financeiras respeitar todos os princípios que resguardam os contratos em nosso ordenamento jurídico.

A responsabilidade civil da instituição ocorre de várias maneiras, não só pela prática abusiva na hora da contratação, ou sobre os juros em cargos de desconto das parcelas, os bancos respondem também pela entrega indevida do crédito sem autorização prévia e pelos créditos não recebidos, porém ocorre o desconto das prestações. O artigo 39 da Lei nº 8.078 de 1990, encaixa perfeitamente nesse momento, pois em sua descrição informa que o fornecedor é impedido de abastecer, quaisquer serviços sem autorização, ou ter qualquer atitude onde prevalecer-se da fraqueza de alguém e também exigir vantagem excessiva.

O fato de entregar algo sem autorização e abuso por parte do fornecedor o artigo acima mencionado em seu Parágrafo único, discorre que: “Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.” (BRASIL, 1990). Portanto a simples entrega, de algo é prática abusiva e o responsável pelo o produto responderá por infrações como multa pelos órgãos competentes que protegem o consumidor: Vale ressaltar que a oferta pode ser realizada, não existe impedimento em relação a isso, o fornecedor pode enviar correspondência, para as residências para falar sobre seus serviços e produtos, desde que essa oferta não seja ofensiva.

Nota-se de acordo com o assunto supracitado, referente a entrega sem autorização, já foi discussão no Supremo Tribunal de Justiça, onde a corte especial aprovou a súmula 532 (BRASIL, 2015), esclareceu sobre: “Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”. No entendimento de Flávio Tartuce (2015, não paginado), discorre que a súmula faz alusão ao artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, onde impede o fornecedor de fazer entrega sem autorização, caso esse ato seja realizado será considerado abuso, correndo risco de sofrer penalidades administrativas, multas e ainda reparar os danos.

Contudo as instituições ainda com todos os artigos, leis, súmulas, entendimentos e códigos, não param de tentar burlar e violar os direitos dos consumidores. A mais nova invasão dos direitos está elencada aos empréstimos consignados, nada mais é o famoso empréstimo que é descontado na folha do pagamento, seja de pessoas que trabalhando em Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), funcionários públicos e os benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Nesse caso o lesado deve buscar informações junto a sua instituição pagadora. Uma vez que, a partir do contato desses, obterá dados reais de todo trâmite burocrático que desencadeou os atos com a finalidade do desconto em folha. É crucial a continuidade de uma investigação referente à empresa financeira que solicitou o desconto, uma vez que se determinará se houve a existência de erro grosseiro quanto à forma ou ao procedimento de desconto em folha.

De acordo com Luna Schmitz (2020, não paginado), especialista em Direito Previdenciário, discorreu um pouco sobre o assunto onde, falou que o lesado deverá entrar em contato com a instituição para solicitar o reparo referente ao ato danoso. Porém, muitas vezes os bancos não dão resposta às solicitados, muito menos se estorna os valores referentes à quantia paga indevidamente, às vezes também não dão formas de devolver o valor emprestado, pela falta de acordo perante as partes, abro vista ao ajuizamento de uma ação que seja restituído o dano. Para a autora à comprovação referente ao contrato, não autorizado pelo prejudicado, caberá direito a indenização referente aos valores cobrados indevidos podendo ser pleiteado em dobro e ainda terá direito referente a danos morais.

O artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do consumidor, discorre sobre como deve ser feito o ressarcimento:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. (BRASIL, 1990).

Para a autora mencionada acima, fala-se que o banco deve comprovar a validade do contrato, pois os empréstimos têm que ser feito perante um contrato, e deve respeitar os requisitos, como Agente capaz, objeto lícito, possível, determinado ou determinável.

Quando se fala dos empréstimos consignados, descontado no benefício previdenciário, quem tem a responsabilidade a instituição e ou INSS, com já dito anteriormente a responsabilidade da instituição e objetiva.

Já o Instituto Nacional do Seguro Social, fica obrigado segundo o Diário Oficial da União Portaria Nº 69, em sua cláusula terceira, do artigo quinto (2019, não paginado):

Art. 5º - § 1º Das obrigações do INSS:

V - Verificada a irregularidade da consignação, caso a acordante não tenha procedido conforme inciso XXXIII §2 da Cláusula Terceira deste ACORDO a consignação será excluída;

§ 2º Das obrigações do Acordante:

XXXIII - Constatada a irregularidade do contrato deverá enviar, à empresa de tecnologia responsável, os dados referentes ao contrato, para exclusão bem como a liberação da margem consignável.

De acordo com a autora Marimar Veríssimo (2021, não paginado) o INSS, tem responsabilidade apenas enviar a documentação referente ao contrato para o Dataprev essa empresa pública tecnológica tem afinidade com o Ministério da economia, tem a função de apreciar a condição referente ao empréstimo, para ver se o benefício tem condições de pagar os encargos/prestações, após essa análise aprova ou reprovava o contrato, pois caso seja percebido a possibilidade de indevidamente deve-se recusar a proposta do empréstimo.

A Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais, procedeu a decisão diante acusação da autora (beneficiária do seguro), contra o INSS, referente descontos indevidos. O caso que julgado pelo juiz federal Fábio Cesar dos Santos Oliveira (2018, não paginado), frisou-se que:

I – O INSS não tem responsabilidade civil pelos danos patrimoniais ou extrapatrimoniais decorrentes de “empréstimo consignado”, concedido mediante fraude, se a instituição financeira credora é a mesma responsável pelo pagamento do benefício previdenciário, nos termos do art. 6º, da Lei nº 10.820/03;

II – O INSS pode ser civilmente responsabilizado por danos patrimoniais ou extrapatrimoniais, se demonstrada negligência, por omissão injustificada no desempenho do dever de fiscalização, se os “empréstimos consignados” forem concedidos, de forma fraudulenta, por instituições financeiras distintas daquelas responsáveis pelo pagamento dos benefícios previdenciários. A responsabilidade do INSS, nessa hipótese, é subsidiária em relação à responsabilidade civil da instituição financeira.

No caso o acórdão da Segunda Turma Recursal da Seção Judiciária de Pernambuco, nº do processo PEDILEF nº 0520127-08.2007.4.05.8300, deu parecer condenando a instituição bancária apenas, retirando a responsabilidade do INSS. Pois o risco da instituição é lucrativo, dos quais a autarquia não participa dos lucros. Assim ficam bem todas as reclamações semelhantes aos descontos indevidos, deverá ser julgado conforme resolução. Ficando assim definido que o INSS não responde pelos danos patrimoniais ou morais decorrentes aos valores indevidos cobrados. Já a instituição financeira teve que pagar as

indenizações, referente aos danos causados, o relator ao proferir sua decisão se atentou a evitar o enriquecimento ilícito da autora.

Enriquecimento ilícito é um aumento do capital pessoal de uma pessoa sem uma justificativa plausível sobre o acréscimo em seu patrimônio, porém só ocorre isso em detrimento de outrem. O autor Limongi França (1987, p. 87) define que: "[...] enriquecimento sem causa, enriquecimento ilícito ou locupletamento ilícito é o acréscimo de bens que se verifica no patrimônio de um sujeito, em detrimento de outrem, sem que para isso tenha um fundamento jurídico". Em outras palavras ter-se vantagem econômica, prejudicado por outro é considerado um enriquecimento. O Código Civil adotou em seu rol o instituto de enriquecimento:

O Art. 876. Todo aquele que recebeu o que lhe não era devido fica obrigado a restituir; obrigação que incumbe àquele que recebe dívida condicional antes de cumprida a condição.

Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

Parágrafo único. Se o enriquecimento tiver por objeto coisa determinada, quem a recebeu é obrigado a restituí-la, e, se a coisa não mais subsistir, a restituição se fará pelo valor do bem na época em que foi exigido. (BRASIL, 2002)

Buscou-se uma maneira mais evolutiva para abranger o assunto de uma forma geral, deixando lacunas para que cada caso seja analisado de uma forma mais genérica e abstrata, desde que isso não ultrapasse os limites da lei.

A instituições financeiras, por cometerem tantas atividades indevidas e abusivas, em relação a contratação dos consignados, foi necessário novamente a intervenção do judiciário para tentar diminuir essas práticas. O Supremo Tribunal Federal, em decisão unânime, com a intenção de garantir a proteção dos consumidores, proibiu o oferecimento de empréstimos consignados para aposentados e pensionistas por ligação telefônica, a contratação não pode ser realizada dessa maneira o intuito desse entendimento é minimizar fraudes e abusos. Para a relatora Carmen Lúcia, a norma estadual não impede que a instituição bancária exerça suas atividades, a única coisa que aconteceu foi a forma de limitar o oferecimento de consignados, com a intenção de reforçar a segurança dos consumidores.

5 CONCLUSÃO

Por tudo que foi exposto, referente a evolução histórica dos empréstimos, a vulnerabilidade do consumidor, a importância das instituições financeiras para a economia do país, o comportamento do consumidor perante as dificuldades do estado de calamidade e a concessão de empréstimos consignados de formas indevidas, cada tema com sua peculiaridade e importância, conclui-se a extrema vulnerabilidade do consumidor frente às empresas financeiras.

A materialização da ideia de que o Instituto Nacional do Seguro Social e as outras instituições pagadoras federais ou estaduais não têm responsabilidade civil quanto aos empréstimos desordenados, conforme entendimento do tema 183 da TNU, é plausível e de acordo com a ideia do trabalho. Pois, as instituições pagadoras são apenas responsáveis pelas informações necessárias para a contratação do crédito, pelo desconto autorizado pelo mutuário e pelo seu repasse às instituições consignatárias.

Contudo, perante o contexto da obrigação ou responsabilidade das entidades pagadoras, não se pode deixar de fomentar sobre a existência do erro grosseiro no contrato de empréstimo; colocando as instituições em um posicionamento desagradável, uma vez que a instituição é obrigada primeiramente a esclarecer sobre como deve ocorrer a contratação, bem como a homologação dos descontos em folha mensalmente, ficando assim subentendido que o erro deve ser percebido por elas. No caso de erro grosseiro a sua percepção de forma simples e fácil, conseguindo identificá-lo prontamente, não configura crime. Pois, o erro grosseiro em decorrência do objeto, por não ser capaz de iludir a fé pública, é considerado na ótica do Código Penal, como um crime impossível, ficando assim, impossível a consumação do delito, conforme o artigo 17 do mesmo preceito penal.

Entretanto, as instituições pagadoras não figuram como ineficientes, quando homologam um contrato, ainda que com erro grosseiro. Tal amparo, se declina no embasamento da grande demanda corporativa e institucional, que recai sobre seus recursos humanos. Pois, também, como se trata de vários contratos e, muitas vezes, o histórico do mutuário em fazer empréstimo desse tipo é algo comum, às entidades autorizam os descontos, com base nesse viés, autorizando a intervenção salarial, ainda que com algum tipo de erro grosseiro.

A presente pesquisa analisou algumas questões sobre o enriquecimento ilícito, com intuito de tentar evitar qualquer forma de prejuízo entre as partes. Ocorre que o enriquecimento ilícito decorre de forma gradativa, pela empresa que concede o crédito

indevidamente, quando recebe o valor emprestado em parcelas graduais; ganhando muito dinheiro nesse simples ato. Em outro caso, o valor não é depositado na conta do mutuário. E mesmo assim, ocorre o desconto e o enriquecimento ilícito novamente se sobressai. Essas parcelas descontadas geram enriquecimento ilícito, uma vez que o mutuante acrescenta dinheiro em sua conta de forma irregular, desencadeando assim, o empobrecimento de outrem. Pode-se ver também o enriquecimento sem justa causa, quando o consumidor termina de quitar o débito e o banco continua descontando o valor, originando uma cobrança indevida, passível até mesmo de indenizações frente o judiciário.

Constataram-se, inicialmente, preceitos demonstrando o enriquecimento por parte das financeiras. Porém, no que tange aos indivíduos (mutuários), não ocorre o enriquecimento ilícito, em relação à consignação, em uma primeira análise. Pois, o contratante, fica obrigado a pagar o valor recebido em forma de parcelas que serão descontadas gradualmente; sem falar nos encargos, juros e correções monetárias. Vale ressaltar, que quando o banco fornece algo de forma indevida ou faz descontos impróprios, o lesado tem direito de pleitear o reparo do dano sofrido. Conforme previsão legal referente ao princípio do enriquecimento, o poder judiciário que tem a função de julgar e aplicar a lei em casos concretos, tem evitado conceder indenizações com valores exorbitantes, com a finalidade de impedir o enriquecimento sem justa causa de originalidade.

Uma futura otimização no sistema, quanto ao emprego do meio digital inserido em seu meio de funcionalidade, sobre o procedimento de reconhecimento e aceitação dos contratos de consignação e, conseqüente homologação - com o propósito de se tornar mais dinâmico e resistente às fraudes todo o processo - é um viés bastante promissor. O objetivo é consolidar uma aceitação em um único momento, onde as três partes envolvidas (mutuante, mutuário e entidade pagadora), devem demonstrar a manifestação de vontade de se obter o crédito de forma que, um se atrele ao outro, desencadeando uma segurança maior nas operações de solicitação do crédito, análise de possível oferta e celebração final do contrato, com o devido desconto em folha.

A disparidade de armas em relação aos meios burocráticos de liberação do negócio jurídico é algo intrínseco e desigual nas relações contratuais. As empresas bancárias, além de desburocratizar todo um processo de estreitamento junto às fontes pagadoras, com acesso direto a gestores com poder de mando, por consequência, também têm a facilidade de ‘criar’ direitos que lhes convêm – como, levando para o lado da má-fé, a falsificação ou adulteração de assinaturas e formalidades preexistentes. Para tanto, a extrema diferença de paridade de armas ora das empresas financeiras, frente ao consumidor, realça o distanciamento e a

concretização de uma força objetivamente implementada para beneficiá-las. Os setores financeiros utilizam dessas facilidades corporativas para, em vários casos, potencializar a manutenção e articulação desse método mesquinho, capaz de comprometer significativamente a renda e a tranquilidade financeira do consumidor final.

Sugere-se, concomitantemente, que as entidades financeiras sejam responsáveis por suas atitudes indevidas, causadoras de danos - sejam eles materiais ou morais. O comportamento dos bancos frente à sociedade é de grande importância, principalmente para a movimentação econômica dos países. Porém, seus atos abusivos estão limitando (diminuindo) a confiança dos consumidores perante essas entidades, pois o simples fato de fornecer formas de créditos, independente da classe social, o sistema bancário é perverso. Pode-se ver essa realidade quando se compara o rendimento auferido pelo banco nos mais diversos empréstimos e a valorização do dinheiro colocado na poupança. As empresas financeiras cometem vários atos indevidos e abusivos nos seus serviços prestados. Verifica-se tal afirmação nas situações de taxas exorbitantes de juros, cobranças sobre prestações de serviços como conta-corrente e os descontos indevidos e contratos de serviços sem autorização.

O presente trabalho enfatiza o empréstimo consignado sem autorização, no que tange ao abuso das instituições, por terem dados pessoais adquiridos por meios diversos e estranhos aos seus possuidores, que disponibilizam, de maneira unilateral, valores nas contas bancárias de pessoas que, em grande parte, são idosas. Outro abuso praticado é o oferecimento de empréstimos consignados através de ligações, onde o Supremo Tribunal Federal já publicou entendimento desfavorável a essa contratação, com o objetivo de colocar limites perante essas atividades e preservar a integridade dos consumidores. O trabalho também concluiu a triste realidade onde empresas financeiras descontam montantes, em determinadas folhas de pagamentos, contudo, não se disponibiliza nenhum tipo de valor em conta. Aqui, verifica-se mais que uma suposta vantagem ilícita, por parte das financeiras, como também a evidência dos tentáculos da corrupção levados ao poder público.

REFERÊNCIAS

AMPLIFIQUE-ME, Blog. O que influencia o comportamento do consumidor? 2021. Disponível em: https://amplifique.me/blog/o-que-influencia-o-comportamento-do-consumidor/?utm_term=&utm_campaign=%5BSite%5D+%5BDSA%5D+Home,+Produtos,+Neg%C3%B3cios+e+Blog&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=8033567423&hsa_cam=12052368373&hsa_grp=119857394047&hsa_ad=490875202995&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa39587879683&hsa_kw=&hsa_mt=b&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAjwhMmEBhBwEiwAXwFoEXYUBZcEQ32W9dqH4xrciBMt7Uyp7xzpITl_XlfKqErUiCNAJGkGhoCaysQAvD_BwE. Acesso em: 27 Abr. 2021.

AZEVEDO, Natália. A nova interpretação dos contratos com base na boa-fé objetiva, 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/63191/a-nova-interpretacao-dos-contratos-com-base-na-boa-fe-objetiva>. Acesso em: 19 mar. 2021.

BANCO Central Brasil. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_emprestimo_consignado.pdf. Acesso em: 23 mar. 2021.

BERGER, Jonah. **O Poder da Influência**. São Paulo. HSM, 2017.

BITTAR, Carlos Alberto. **Curso de direito civil**. Rio de Janeiro. Forense, 1994.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1998. Brasília, 1988.

BRASIL, Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979compilado.htm. Acesso em: 29 abr. 2021.

BRASIL, Súmula 532. 2015. Disponível em: http://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2498/Sumulas_e_enunciados. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994. Brasília, 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 14 abr. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820.htm. Acesso em: 5 maio 2021.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 19 mar. 2021.

BRASIL. Portaria nº 69, de 20 de dezembro 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-69-de-20-de-dezembro-de-2019234968414?inheritRedirect=true&redirect=%2Fconsulta%3Fq%3Dtribunal%26start%3D34289%26delta%3D20%26publish%3Dpast-year%26publishFrom%3D2019-12-23%26publishTo%3D2019-12-24>. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. Resolução do Banco Central nº 3.517, 2007. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48005/Res_3517_v1_O.pdf. Acesso em: 5 maio 2021.

BRASIL. Súmula 297 do STJ, 1995. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-detalhes/acao-revisional-de-contrato-bancario/contrato-bancario-e-aplicacao-do-cdc> . Acesso em: 5 maio 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 931513 RS 2007/0045162-7. Recorrente: Estado do Rio Grande do Sul. Recorrido: Ministério Público do Estado Rio Grande do Sul. Relator: Ministro Carlos Fernando Mathias. Brasília, 25 de novembro de 2009. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/16804625/recurso-especial-resp-931513-rs-2007-0045162-7>. Acesso em: 14 abr. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal – STF. STF valida lei que proíbe banco de oferecer empréstimo a aposentado. **Migalhas**, 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/345595/stf-valida-lei-que-proibe-banco-de-oferecer-emprestimo-a-aposentado>. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL. Tema 183 da Turma Nacional de Uniformização dos Juizados Especiais Federais (TNU). 2019. Disponível em: https://creta.jfpe.jus.br/cretainternetpe/cadastro/modelo/exibe_modelo_publicado.wsp?tmp.anexo.id_processo_documento=21843223&tmp.processo_judicial.id_processo_judicial=667180 Acesso em: 13 maio 2021.

CARVALHO, Kildare Gonçalves. **Direito constitucional**. 15. ed. rev. atual. ampl. Belo Horizonte: Del Rey, 2009.

CARVALHO, Ricardo Tadeu *et al.* Entenda a importância do distanciamento social. **Blog Coronavírus**. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.mg.gov.br/blog/108-distanciamentosocial#:~:text=O%20distanciamento%20social%20%C3%A9%20uma,conheci%20como%20o%20novo%20coronav%C3%ADrus>. Acesso em: 27 abr. 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. v. 3. São Paulo. Saraiva, 2008.

DINIZ, Maria Helena. **Tratado teórico e prático dos contratos**. 6. ed. v.3. São Paulo. Saraiva, 2006.

FERNANDO, Luiz. Histórico acerca do surgimento dos contratos. Disponível em: <https://fernandobarbosa0.jusbrasil.com.br/artigos/640273674/historico-acerca-do-surgimento-dos-contratos>. Acesso em: 19 mar. 2021.

FIUZA, César. **Direito Civil: curso completo**. 15. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

FRANÇA, R. Limongi. **Enriquecimento sem causa**. São Paulo. Saraiva, 1987. (Enciclopédia Saraiva de Direito).

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. 7. ed. v. 4. São Paulo. Saraiva, 2012.

HOINASKI, Fabio. Qual a importância do papel do fornecedor na indústria? 2017. Disponível em: <https://industria hoje.com.br/qual-importancia-papel-fornecedor-na-industria>. Acesso em: 27 abr. 2021.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo. Atlas, 1998.

LIMA, Vinicius. Pandemia mudou o comportamento do consumidor. **Blog Nube**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.nube.com.br/blog/2020/10/09/pandemia-mudou-o-comportamento-do-consumidor>. Acesso em: 29 abr. 2021

LOSBOA Fundação Cidade. Dicionário do Desenvolvimento – Tod@s contam para a cidadania global. Disponível em: <https://ddesenvolvimento.com/portfolio/vulnerabilidade/#:~:text=A%20vulnerabilidade%20implica%20uma%20situa%C3%A7%C3%A3o,que%20possa%20advir%20dessa%20exposi%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 14 abr. 2021.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano Moral nas Relações de Consumo: doutrina e jurisprudência**. São Paulo. Saraiva, 2008.

MISES, Ludwing Von. **As Seis Lições**. 7. ed. São Paulo. LVM, 1979.

OLIVEIRA, Rosa. Crédito Bancário; história e guia completo. **Viver de Crédito**. São Paulo. 2018. Disponível em: <https://viverdecredito.com.br/historia-do-credito/>. Acesso em: 19 mar. 2021.

PACHECO, Ana Mikhaelly Gomes. Contratos: Conceitos, elementos, classificação e proposta. Disponível em: https://www.lex.com.br/doutrina_28050090_CONTRATOS_CONCEITO_ELEMENTOS_CLASSIFICACAO_E_PROPOSTA.aspx#:~:text=Para%20Maria%20Helena%20Diniz%2C%20%22contrato,rela%C3%A7%C3%B5es%20jur%C3%ADdicas%20de%20natureza%20patrimonial%22. Acesso em: 19 mar. 2021.

PERES, Julia. Teoria Geral dos Contratos. 2014. Disponível em: <https://jucapobianco.jusbrasil.com.br/artigos/119525832/teoria-geral-dos-contratos#:~:text=O%20contrato%20%C3%A9%20uma%20esp%C3%A9cie,encontro%20de%20vontade%20das%20partes>. Acesso em: 19 mar. 2021.

ROCHA, Lygia. Carvalho. **Orientação para clientes**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

SANTOS, Ana Paula. Vulnerabilidade Social: o que significa esse conceito?. **Politize**. 2020. Disponível em: <https://www.politize.com.br/vulnerabilidade-social/>. Acesso em 14 abr. 2021.

SANTOS, Carla Bueno. A responsabilidade civil do banco pela concessão de crédito. **Migalhas**. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/310414/a-responsabilidade-civil-do-banco-pela-concessao-de-credito>. Acesso em: 19 mar. 2021.

SCALON, Flávia. Conheça a diferença entre preço e valor. 2018. Disponível em: <https://blog.softensistemas.com.br/diferenca-entre-preco-e-valor/#:~:text=Por%C3%A9m%2C%20o%20valor%20interfere%20muito,casa%20e%20para%20sua%20vida>. Acesso em: 27 Abr. 2021.

SCHAEFER, Susanne Vale Diniz. Direito civil. Empréstimo Consignado aos beneficiários do INSS e o uso do contrato de adesão. 2018. Disponível em : <https://www.adlogados.com/artigos/visualizar/emprestimo-consignado-aos-beneficiarios-do-insseusodocontratodeadesao#:~:text=NATUREZA%20JUR%C3%8DDICA%20E%20CONTRATUAL%20DO,das%20obriga%C3%A7%C3%B5es%20assumidas%20que%20mutuamente>. Acesso em: 19 mar. 2021.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores Hipervulneráveis: A proteção do idoso no mercado de consumo**. São Paulo: Atlas, 2014.

SCHMITZ, Luna. Empréstimo consignado não contratado: INSS é responsável?. 2020. Disponível em: <https://previdenciaria.com/blog/author/luna-schmitz/page/3/>. Acesso em: 9 maio 2021.

SILVA, Patrícia. Fatores que influenciam a percepção organizacional. **Blog Administradores.com**. Paraíba, 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/fatores-que-influenciam-a-percepcao-organizacional#:~:text=Percep%C3%A7%C3%A3o%20externa%2C%20s%C3%A3o%20identificados%20comportamentos,passadas%20e%20expectativa%20do%20observado>. Acesso em: 27 abr. 2021.

SOLOMON, Micahel. **O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. 7. ed. Porto Alegre. Bookman, 2008.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7 ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2007.

TARTUCE, Flávio. Manual de Direito Civil: volume único. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019

TARTUCE, Flávio. STJ aprova súmula sobre envio de cartão de crédito sem solicitação. 2015. Disponível em: <https://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/noticias/195852521/stj-aprova-sumula-sobre-envio-de-cartao-de-credito-sem-solicitacao>. Acesso em: 9 maio 2021.

VERÍSSIMO, Marimar. Como consultar seu empréstimo consignado pelo Dataprev. **FinanZero**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://finanzero.com.br/blog/como-consultar-seu-emprestimo-consignado-pelo-dataprev/>. Acesso em: 10 maio 2021.

WIERZCHÓN, Silvana Aparecida *et al*. Princípios Gerais da Defesa do Consumidor e Direitos Básicos do Consumidor. **Blog Âmbito Jurídico**. Paraná, 2008. Disponível em:

<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-52/principios-gerais-da-defesa-do-consumidor-e-direitos-basicos-do-consumidor/>. Acesso em: 10 maio 2021.