



O DIREITO DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES NEGOCIAIS ENVOLVENDO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL: UMA ANÁLISE DE CASO NO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE TRÊS PASSOS/RS¹

Cristina Kunzler Diemer², Janrye Bastianel do Nascimento³, Yana Paula Both Voos⁴

¹ Trabalho desenvolvido a partir do Projeto de Pesquisa do Balcão do Consumidor da Unijui do campus Três Passos. Graduando em Direito pela Unijui, sob orientação da profa. Yana Paula Both Voos.

² Aluna da Graduação em Direito da Unijui e estagiária extensionista do Balcão do Consumidor da Unijui do campus Três Passos. E-mail: Cristina.diemer@sou.unijui.edu.br.

³ Aluno da Graduação em Direito da Unijui e estagiário extensionista do Balcão do Consumidor da Unijui do campus Três Passos. E-mail: Janrye.nascimento@sou.unijui.edu.br

⁴ Mestra em Direito pela Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC) (Área de Concentração: Direitos Fundamentais) (Bolsa CAPES). Especialista em Direito Penal e Criminologia pelo Centro Universitário Internacional - Uninter. Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI. Advogada. E-mail: yana.voos@unijui.edu.br.

INTRODUÇÃO

A presente análise tem como objetivo examinar um caso concreto atendido pelo Balcão do Consumidor da Unijui do campus de Três Passos/RS, no qual houve a entabulação de um contrato de empréstimo, figurando de um lado uma instituição financeira e de outro lado um consumidor, pensionista do INSS, hipervulnerável, sem que houvesse a anuência e a vontade deste na contratação do negócio jurídico. O tema central deste estudo é a análise do caso, bem como de jurisprudência referente a caso semelhante, a fim de identificar com o Tribunal de Justiça Gaúcho vem decidindo.

O problema central abordado é acerca da responsabilidade legal das instituições financeiras que realizam contratos de empréstimos bancários com consumidores hipervulneráveis e de que forma deve ser aplicada esta responsabilidade a fim de evitar que situações como esta se repitam e lesem tantos consumidores.

Este trabalho contempla os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o objetivo n. 16, que se refere a “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, pelo fato de que trata de situação envolvendo lesão à direito fundamental, com o intuito de buscar o fortalecimento destes direitos e a pedagogia para a diminuição de violação de direitos como no caso em apreço.

A hipótese formulada é que as instituições financeiras são responsáveis pelas fraudes perpetradas contra os consumidores nas modalidades de empréstimos sem a anuência destes, por lesar direito fundamental civis e sociais, agravando a situação de vulnerabilidade social,



de modo que devem ser responsabilizados através da punição-pedagógica, com o intuito de que haja a repressão de condutas como a esboçada no presente trabalho.

METODOLOGIA

Para desenvolver este resumo expandido, utilizou-se a metodologia composta, através das técnicas de estudo de caso, pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. O foco é investigar o direito do consumidor nas relações negociais com instituições financeiras, com ênfase no consumidor hipervulnerável. A análise concentra-se em caso atendido pelo Balcão do Consumidor de Três Passos/RS, identificando situação enfrentada pelo consumidor e a responsabilidade da instituição financeira frente ao caso concreto. Este estudo busca contribuir para o aprimoramento das práticas de atendimento e proteção ao consumidor hipervulnerável nas relações com instituições financeiras.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Balcão do Consumidor, projeto de extensão da UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, inserido no grande projeto “Conflitos Sociais e Direitos Humanos”, é um serviço de assistência gratuita que visa proteger e informar os consumidores sobre seus direitos e deveres. Tem como objetivo não apenas promover a cidadania e a proteção dos direitos do consumidor, mas também se destaca como um canal essencial de comunicação entre consumidores e fornecedores, facilitando a resolução de conflitos.

A partir do desenvolvimento das atividades do Balcão do Consumidor do campus de Três Passos/RS, em meados do ano de 2018, foi registrada uma reclamação em face de, pelo menos, quatro instituições financeiras de crédito, as quais realizaram a contratação de um empréstimo financeiro em nome de uma consumidora, todos de forma unilateral. As parcelas relativas aos negócios jurídicos realizados sem a ciência e o consentimento da consumidora eram descontadas de seu benefício previdenciário.

Diante disso, a consumidora buscou o Balcão do Consumidor a fim de buscar uma resolução frente às instituições financeiras, na via extrajudicial, sem, todavia, obter êxito. Desta forma, promoveu o registro de um Boletim de Ocorrência Policial, bem como ajuizou ação em face das referidas instituições.



Tal situação voltou a se repetir no ano de 2023, bem como no presente ano, momento em que a consumidora compareceu novamente ao Balcão do Consumidor, informando a identificação de novos descontos em seu benefício previdenciário, relativos aos contratos de empréstimos, com pelo menos quatro instituições financeiras distintas, os quais a consumidora não contratou.

A partir deste cenário verifica-se a figura da hipervulnerabilidade do consumidor, também chamada, pelo renomado doutrinador Bruno Miragem (2020), de vulnerabilidade agravada. A figura da vulnerabilidade do consumidor se dá a partir da presunção de debilidade ou fraqueza do consumidor nas relações negociais nas quais figura como parte. Esta vulnerabilidade pode ser considerada a partir de quatro vieses, sejam eles: técnica, jurídica, fática e informacional. Além disso, é possível verificar diferentes graus de intensidade desta vulnerabilidade, a qual se dá por conta de qualidades subjetivas dos próprios consumidores, a exemplo do critério etário.

O Superior Tribunal de Justiça, decidiu, no Recurso Especial n. 1.851.310 - RS (2019/0358170-9), também reconheceu a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, a qual decorre “da própria fragilidade da condição humana na idade madura frente aos avanços da ciência, responsáveis pelo aumento da expectativa de vida e da complexidade das relações negociais *standartizadas*”.

O Tribunal de Justiça Gaúcho também registra diversas ações judiciais envolvendo contratos de empréstimo consignado sem a contratação de fato, pelo consumidor. De acordo com a Apelação Cível nº 5005011-49.2023.8.21.0036, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, foi julgada procedente a ação declaratória de inexistência de débito combinada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral, relacionada a um contrato de empréstimo consignado com descontos indevidos no benefício previdenciário do autor. A ausência de assinatura no contrato apresentado pelo banco e a falta de comprovação da contratação, que era obrigação da ré, levaram ao reconhecimento da inexigibilidade do débito. O dano moral foi reconhecido, uma vez que os descontos indevidos configuram danos morais *in re ipsa*. A repetição dos valores descontados após 30/03/2021 deve ser feita em dobro, conforme o entendimento da Câmara e do STJ. O apelo foi provido pela Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do RS.



Ainda, cabe ressaltar que as instituições financeiras são responsáveis por assegurar que todos os contratos de empréstimos consignados sejam formalmente autorizados e devidamente documentados, especialmente quando se trata de consumidores em situação de vulnerabilidade, como os idosos. A falta de comprovação adequada, como a ausência de assinatura no contrato, pode levar à declaração de inexigibilidade do débito e à responsabilização da instituição financeira. Além disso, descontos indevidos em benefícios previdenciários são considerados danos morais *in re ipsa*, o que implica a devolução em dobro dos valores descontados, com acréscimo de juros e correção monetária, para compensar adequadamente os prejuízos sofridos pelo consumidor.

A violação da dignidade do consumidor ocorre de maneira acentuada quando há o comprometimento indevido de sua renda, especialmente quando o consumidor não reconhece ou não consentiu agrava ainda mais a situação. Esse tipo de prática não apenas causa prejuízos financeiros imediatos, mas também afeta diretamente a subsistência do consumidor, muitas vezes idoso ou em situação de vulnerabilidade. O montante descontado de forma indevida compromete recursos necessários para a manutenção de necessidades básicas, acarretando uma série de dificuldades e privando o consumidor de uma vida digna e confortável, ferindo princípios fundamentais, como a dignidade humana.

Diante disso, percebe-se a necessidade de repressão de casos como os expostos no presente trabalho, especialmente através da responsabilidade civil e suas funções. Assim, é necessário que as instituições financeiras sejam responsabilizadas não somente a reparar o dano suportado pelo consumidor frente ao ato ilícito praticado por estas, mas através do uso de mecanismos que visam coibir comportamentos ilícitos, de forma preventiva e autônoma ao ressarcimento de danos, funcionando como uma pena civil ao ofensor, como desestímulo de comportamentos não admitidos pelo Direito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo evidencia a importância crucial da proteção jurídica para consumidores hipervulneráveis, especialmente nas interações com instituições financeiras. Através de uma metodologia abrangente, que incluiu estudo de caso, pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial, foi possível identificar as principais práticas abusivas, como a contratação de produtos financeiros sem consentimento. A atuação do Balcão do Consumidor, revela-se



essencial na defesa dos direitos dos consumidores, oferecendo suporte jurídico e orientação para que possam reivindicar seus direitos.

O caso analisado, bem como a jurisprudência selecionada, demonstram a vulnerabilidade dos consumidores e a necessidade de medidas rigorosas para proteger sua dignidade e subsistência. A falta de consentimento na contratação e os descontos indevidos em benefícios previdenciários são práticas que violam direitos fundamentais e comprometem a autonomia financeira dos consumidores.

Portanto, é imprescindível que as instituições financeiras sejam devidamente responsabilizadas pelos atos ilícitos praticados frente aos consumidores, especialmente aos hipervulneráveis, de modo que sejam repreendidos a reparar o mal causado, bem como para que não mais pratiquem tais atos, como medida pedagógica. Ademais, é possível concluir pela necessidade da continuidade da atuação do Balcão do Consumidor na proteção dos consumidores, a fim de que a promoção da cidadania seja continuamente reforçada, garantindo que todos os consumidores tenham acesso à informação, à justiça e à reparação adequada.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Negócio jurídico. Hipervulnerabilidade. Responsabilidade do Fornecedor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. República Federativa do. Superior Tribunal de Justiça. Resp n. 1.851.310/RS.

Recurso Especial. Min. Marco Aurélio Belizze. Julgado em: 10/12/2019. Disponível em: 18/12/2019.

BRASIL. República Federativa do. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível** n. 50050114920238210036. Des. Ney Weiddemann Neto. Julgado em: 25/07/2024.

Disponibilizado em: 26/07/2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor.** – 6. ed. – Barueri: Atlas, 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** – 16. ed. – Barueri: Atlas, 2023.

MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona. **Direito do Consumidor** - 30 anos do CDC. Ed. 1. São Paulo: Editora Forense, 2020.