

A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FRENTE AO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR IDOSO

THE RESPONSIBILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS TOWARDS OVER-INDEBTEDNESS AMONG ELDERLY CONSUMERS

Sara Soares Brandão*

RESUMO

O superendividamento, definido como a incapacidade do consumidor em adimplir o conjunto de suas dívidas é uma realidade global e tem origem em múltiplas e complexas causas, estando presente em todas as classes sociais. No entanto, há uma parcela da população considerada hipervulnerável em que o risco de superendividamento é maior. A conduta abusiva e predatória das instituições financeiras frente à vulnerabilidade da população idosa estimula o superendividamento desses consumidores. Este trabalho pretende analisar a responsabilidade dessas instituições frente ao superendividamento dessa parcela da população consumerista. Utilizando pesquisa bibliográfico-documental, o artigo propõe examinar como o comportamento das instituições financeiras fomenta o superendividamento e qual o impacto na dignidade da pessoa humana das pessoas idosas.

Palavras-chaves: consumidor; hipervulnerável; idoso; superendividamento; responsabilidade.

Sara Soares Brandão é advogada e atual presidente da Comissão Direito Na Escola na 151ª Subseção Lagoa Santa/MG. Graduada em Direito pela Unifenas-BH. Pós-graduada em Direito Constitucional e Direito do Consumidor pela Universidade Cândido Mendes e em Docência com Ênfase em Educação Jurídica, pela Faculdade Arnaldo. Trabalhou, enquanto servidora cedida, como assistente de gabinete e coordenadora do setor de Conciliação Cível do Juizado Especial entre 2018 e 2021, quando foi nomeada assessora de juiz, onde permaneceu até fevereiro de 2024. Atualmente é Chefe do Departamento de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos e, de forma interina, assessora Jurídica do Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, ambos na prefeitura Municipal de Lagoa Santa/MG. *E-mail:* soaresbrandaosara@gmail.com.

ABSTRACT

Over-indebtedness, defined as the inability of consumers to pay off their debts, is a global reality and has multiple and complex causes, and is present in all social classes. However, there is a segment of the population considered hypervulnerable in which the risk of over-indebtedness is greater. The abusive and predatory behavior of financial institutions in the face of the vulnerability of the elderly population encourages over-indebtedness among these consumers. This paper aims to analyze the responsibility of these institutions in the face of the over-indebtedness of this segment of the consumer population. Using bibliographic and documentary research, the article proposes to examine how the behavior of financial institutions encourages over-indebtedness and what the impact is on the human dignity of elderly people.

Keywords: consumer; hypervulnerable; elderly; over-indebtedness; responsibility.

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que as instituições financeiras promovem, de maneira desleal e abusiva, o consumo de serviços, produtos, concessão de empréstimos consignados direto em folha de pagamento e cartão de crédito aos aposentados e pensionistas, sem maiores exigências, promovendo e facilitando, inclusive, as fraudes. Percebe-se que as financeiras não veem o consumidor idoso como parte vulnerável da relação jurídica, valendo-se da facilidade no processo de concessão de crédito, o que gera diversos problemas, sendo necessária a intervenção do Poder Judiciário, a fim de cessar as fraudes cometidas pelas instituições financeiras.

Visando a prevenir, tratar e reinserir o consumidor superendividado no mercado consumerista, a Lei nº 14.181/2021 criou diversos deveres para os fornecedores, entre eles a concessão de crédito responsável, passível de responsabilização civil e sanção, quando do descumprimento das normas e garantias constitucionais e infraconstitucionais.

O presente trabalho pretende analisar a responsabilidade dessas instituições frente ao superendividamento dessa parcela da população consumerista. Utilizando pesquisa bibliográfico-documental, o artigo propõe examinar como o comportamento das instituições financeiras fomenta o superendividamento do consumidor idoso.

2 A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

Após a Revolução Industrial, a elaboração do direito, influenciada pela teoria do antropocentrismo liberal, colocou o homem como sujeito central do mundo e sob os ideais do capitalismo industrial, passou a ser tratado como *res*, passível de descarte ou escambo, tendo sua mão de obra precificada pelo mercado. Entretanto, após os processos de mudança social, marcados, principalmente, pelas duas Guerras Mundiais, evidenciou-se a necessidade social de se impedir o retorno “aos *status quo* instituído, especialmente na Europa e na América do Norte, desencadeando, a partir do século XX, o que se convencionou denominar ‘reconstrução’ dos direitos humanos” (Martins, 2022, p. 33).

Nesse contexto, conforme ensinamentos de Juliane Caravieri Martins:

[...] a dignidade da pessoa humana despontou como *princípio e valor de maior hierarquia axiológica e normativa* para os Estados Democráticos de direito, sendo a referência ético-jurídica a inspirar o direito construído e positivado, norteando a interpretação e aplicação das normas em nível interno e internacional. De acordo com Paulo Bonavides, os princípios “[...] postos no ápice da pirâmide normativa, elevam-se, portanto, ao grau de norma das normas, de fonte das fontes. São qualitativamente a viga-mestra do sistema, o esteio da legitimidade constitucional, o penhor da constitucionalidade das regras de uma Constituição.

[...] Logo, todo ser humano deve ser visto como um fim em si mesmo, possuidor de um valor — a dignidade — e não como mera mercadoria no sistema capitalista” (Martins, 2022, p. 36).

Assim, o ser humano passou a ser visto sob a ótica da dignidade da pessoa humana, detentor de valores e não como mera mercadoria do sistema capitalista (Martins, 2022, p. 36).

Consoante ensinamento de Benjamin, Marques e Bessa (2013), considera-se que foi John F. Kennedy que, no ano de 1962, apresentou os direitos do consumidor e iniciou reflexões jurídicas mais profundas sobre o tema. Até aquele momento, os direitos do consumidor eram vistos de forma individual, destacando-se a posição momentânea na relação jurídica e não sua posição na sociedade como parte de um grupo com interesses semelhantes.

Nesse sentido, em 1985, a Organização das Nações Unidas (ONU) fixou as diretrizes para a criação da legislação consumerista, assentando a ideia de que o Direito do Consumidor se constitui como um direito humano, social e econômico,

“um direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do cidadão civil nas relações privadas frente aos profissionais, empresários, as empresas, os fornecedores de produtos e serviços, que nesta posição são *experts*” (Benjamin; Marques; Bessa, 2013).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 instituiu, como direito fundamental, em seu art. 5º, inciso XXXII, a proteção individual ao consumidor, ao estabelecer que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (Brasil, [2024]), e como princípio da ordem econômica, como direito coletivo, nos termos do art. 170, inciso V:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor; [...] (Brasil, [2024]).

Em seu art. 24, instituiu a competência concorrente entre União, Estados, DF e Municípios para legislar sobre a responsabilidade por dano ao consumidor (Brasil, [2024]). Foi o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), por meio do Poder Constituinte Originário, que determinou ao Congresso Nacional a elaboração, no prazo de 120 dias, do Código de Defesa do Consumidor. O Código de Defesa do Consumidor brasileiro tem por objetivo proteger a parte hipossuficiente e vulnerável da relação jurídica consumerista, qual seja o consumidor, frente ao fornecedor de serviços e produtos (Benjamin; Marques; Bessa, 2013, p. 49).

Analisando o art. 4º do CDC, que instituiu a Política Nacional de Relações de Consumo, percebe-se que há uma vasta lista de proteção aos direitos do consumidor, entre eles o respeito à dignidade do consumidor e o reconhecimento de sua vulnerabilidade:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - **reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo**;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
 - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
 - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
- 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;
- IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)
- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) (Brasil, 1990, grifo nosso).

3 A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FRENTE AO CONSUMIDOR IDOSO

O superendividamento é um problema social e econômico das sociedades de consumo e atinge a população em proporções globais. É definido como a “impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial”, como dispõe o art. 54, a, do CDC (acrescido pela Lei nº 14.184/21) (Brasil, 2021). A Lei nº 14.181/21 alterou o Código de Defesa do Consumidor, a fim de garantir “a prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor” (Brasil, 2021).

Como ensina Marques:

[...] o superendividamento é um problema jurídico, pois o problema inicia-se com a concessão de crédito ao consumidor ligada faticamente a uma série de perigos. Esses perigos, como o assédio, o *marketing* agressivo, a distância, os abusos e práticas contratuais desleais, as práticas de cobrança de dívidas, do uso errôneo de dados vêm todos enfrentados na Lei nº 14.181/2021. Perigo, pois, diante da escassa educação financeira dos brasileiros e junto com os acidentes da vida (redução de renda, desemprego, morte ou doença na família, divórcio ou separação,

nascimentos e outras mudanças de *status*) resultam nos fenômenos do superendividamento e da insolvência dos consumidores, que ao contrário das pessoas jurídicas, não têm o privilégio da falência e da reestruturação ou concordata (Martins; Marques, 2022, p. 31).

É fato notório que as instituições financeiras se utilizam de condutas abusivas, agressivas e desleais, *marketing* confuso, sem clareza e objetividade nas informações, aproveitando da hipervulnerabilidade do consumidor idoso e da permissão de concessão de crédito consignado em benefícios previdenciários, instituída pela Lei nº 10.820/2003.

Conforme relatório do Banco Central, verifica-se que a concessão e o crédito continuam em ascensão:

[...] o crédito livre às famílias atingiu R\$1,9 trilhão, refletindo crescimento de 7,9% no ano, após variação de 17,5% em 2022. O crédito não rotativo aumentou 8,7% e o crédito rotativo cresceu 5,6% no período. Destaca-se a expansão das modalidades crédito pessoal não consignado, crédito consignado de servidores públicos e de beneficiários do INSS, aquisição de veículos, cartão parcelado e cartão à vista, bem como a redução no cartão rotativo. Em dezembro, houve expansão de 0,3%, com destaque para consignado dos servidores públicos, aquisição de veículos e compras à vista no cartão de crédito. Destaca-se ainda em dezembro o efeito sazonal da redução em modalidades como cheque especial e cartão rotativo (Brasil, 2024).

Sabe-se que o empréstimo a aposentados e pensionistas adotado pelas instituições financeiras, mediante a consignação diretamente em folha de pagamento, é realizado sem maiores exigências, promovendo e facilitando, inclusive, as fraudes.

A facilidade no processo de concessão de crédito gera diversos problemas, inclusive a judicialização de demandas diante do “não reconhecimento do contrato por parte do contratante, falta de transparência acerca do processo, renovação do contrato sem consentimento do cliente, etc.”, como explica Renara Damasceno dos Santos, sendo inúmeros os casos em que foi necessária a intervenção do Poder Judiciário, a fim de cessar as fraudes cometidas pelas instituições financeiras (Santos, 2018, p. 38).

Renara Damasceno dos Santos explica que muitas das instituições financeiras não veem o idoso como ser vulnerável, tendo se tornado alvo de grande interesse para os bancos e financeiras, uma vez que sua renda, proveniente da aposentadoria, sendo fixa e estável, “representa um pagamento regular”. Explica,

ainda, que, em vez de haver redução dos juros e das taxas, estes são excessivamente abusivos (Santos, 2018, p. 40).

Conforme instruem Claudia Lima Marques e Fernando Rodrigues Martins, o crédito é necessário ao desenvolvimento do mercado e produção de riquezas do país, mas “tem ampla capacidade de — a partir do uso abusivo, de práticas irresponsáveis e de condutas nocivas e vedadas — projetar vastos efeitos negativos”, favorecendo o superendividamento e a inflação econômica, ou seja, a pobreza nacional (Martins; Marques, 2022, p. 67).

A Lei nº 14.181/21 trouxe inúmeros deveres aos fornecedores, passíveis de responsabilização civil, ante o descumprimento das garantias constitucionais e norma consumerista. Lecionam Claudia Lima Marques e Fernando Rodrigues Martins que as regras jurídicas impostas aos fornecedores pela Lei do Superendividamento visam a garantir três tipos de tutela, quais sejam: preventiva e acautelatória, com a finalidade de evitar o superendividamento e colaborar, de forma indireta, na direção da economia nacional; restauradora e reconstituente, objetivando tratar globalmente as dívidas do consumidor; e potencialização da garantia e defesa do mínimo existencial, bem como os inúmeros núcleos de direitos fundamentais no âmbito da norma infraconstitucional (Martins; Marques, 2022).

A lei, ainda, impôs aos fornecedores deveres que, caso não observados, podem levar à responsabilização civil, gerando a “nulidade das práticas, cláusulas e contratos (como ocorrido quanto aos agressivos contratos de cartão de crédito consignado a idosos com saque de toda a quantia do cartão e depósito direto em conta)” (Martins; Marques, 2022, p. 72).

4 CONCLUSÃO

Conforme dito anteriormente, a Lei n.º 14.181/21 criou diversos deveres para os fornecedores, visando a prevenir, tratar e garantir a recuperação e reinserção dos consumidores superendividados no mercado consumerista, observando a vulnerabilidade dos consumidores. A Lei do Superendividamento, ainda, trouxe, em conjunto com o Estatuto do Idoso, um olhar mais cuidadoso a essa parcela da população consumerista, que está exposta à manipulação abusiva e desleal das instituições financeiras.

Verifica-se que a facilidade no processo de concessão de crédito pelas instituições financeiras gera diversos problemas, inclusive de ordem econômico-social, uma vez que atinge, além do idoso, também a sua família, levando ao superendividamento de parcela da população consumerista e favorecendo a inflação econômica.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2013.

BRASIL. Banco Central do Brasil. *Estatísticas monetárias e de crédito*. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/estatisticasmonetariascredito>. Acesso em: 6 mar. 2024.

BRASIL. [Constituição (1998)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 set. 1990 e retificado em 10 jan. 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 3 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 dez. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em: nov. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.181 de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 5 mar. 2024.

MARQUES, Claudia *et al.* Comentários à Lei 14.181/2021: A Atualização do CDC em Matéria de Superendividamento. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2022. Ebook (p.31), edição Kindle.



MARTINS, Fernando; MARQUES, Claudia Lima. Deveres e responsabilidade no tratamento e na promoção do consumidor superendividado. *Revista do Ministério Público Brasileiro*, [s. l.], n. 1, p. 63-89, 2022. Disponível em: <http://revista.cdemp.org.br/index.php/revista/article/view/16/3>. Acesso em: 3 mar. 2024.

MARTINS, Juliane Caravieri. *Os consumidores idosos e os contratos de empréstimo consignado: a prevenção e o tratamento do superendividamento ante a Lei nº 14.181/2021*. Londrina: Thoth, 2022. Ebook (p.32-36), edição Kindle.

SANTOS, Renara Damasceno dos. *A responsabilidade civil das instituições financeiras pela concessão abusiva de crédito consignado ao consumidor*. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Centro Universitário do Estado do Pará, Belém, 2018. Disponível em: <https://repositorio.cesupa.br/server/api/core/bitstreams/bde98261-d44f-4ccb-a8cb-c306b4b3e33d/content>. Acesso em 3 mar. 2024.