

**DIREITO DO IDOSO: EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E A (IR)  
RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.**

**ELDERLY RIGHTS: CONSIGNED LOANS AND THE (IR) RESPONSIBILITY OF  
FINANCIAL INSTITUTIONS.**

**Dayres Colatino Pauly**

Graduanda em Direito, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil

E-mail: dayrescolatino@gmail.com

**Jakeline Martins Silva Rocha**

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Maranhão (1996). Advogada.

Mediadora Judicial habilitada pelo TJES. Especialista em Direito Empresarial e em

Educação pela FVC. Mestra em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento

Regional pela FVC. Professora efetiva do bloco de direito privado da FACELI -

Faculdade de Ensino Superior de Linhares/ES. Professora de direito privado no

Centro Universitário Vale do Cricaré - UNIVC (São Mateus/ES). Conselheira 12<sup>a</sup>

Subseção OAB/ES (2022 a 2024), Brasil

E-mail: jakeline.rocha@faceli.edu.br

## **Resumo**

O presente artigo trata dos casos de fraudes nos empréstimos consignados, principalmente quando envolvem pessoas idosas, a fim de analisar e avaliar os direitos e a vulnerabilidade desse grupo de pessoas, respondendo quais as consequências jurídicas em casos de comprovação de fraudes. O objetivo deste artigo, portanto, é, por meio de pesquisas bibliográficas e documentais, explicar a vulnerabilidade do idoso, frente as relações de consumo e, ainda, abordar se há, ou não, responsabilidade das instituições financeiras nos casos em que as fraudes forem comprovadas.

**Palavras-chaves:** Empréstimo consignado; fraude; idoso; responsabilidade.

## **Abstract**

This article deals with cases of fraud in payroll loans, especially when involving elderly people, in order to analyze and evaluate the rights and vulnerability of this group of people, answering what are the legal consequences in cases of proof of fraud. The objective of this article, therefore, is, through bibliographical and documentary research, to explain the vulnerability of the elderly in relation to consumer relations and, also, to address whether or not there is responsibility on the part of financial institutions in cases where fraud has been proven.

**Keywords:** Payroll loan; fraud; elderly; responsibility.

## **1. Introdução**

Para o censo de 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o total de pessoas com 65 anos ou mais no país chegou a 10,9% da população, com uma alta de 57,4%, se comparado ao ano de 2010. Estes dados

trazem consigo grandes incertezas para o futuro do país, principalmente para a economia, pois estima-se que haverá uma diminuição de contribuintes e um aumento dos beneficiários (aposentados e pensionistas).

Os empréstimos consignados vêm tomando grandes proporções desde a sua implementação no ano de 2003, que possibilitou sua contratação aos aposentados e pensionistas beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Os empréstimos foram pensados visando disponibilizar créditos com baixas taxas de juros, quando comparados com outras modalidades de créditos, de modo a proporcionar aos contratantes a possibilidade de aquisição de produtos e serviços disponíveis no mercado, aqueles com baixo poder aquisitivo.

Entretanto, o que era para ser algo positivo, ao proporcionar poder aquisitivo aos seus contratantes, principalmente aos idosos, trouxe consigo grandes problemáticas, como o aumento dos números de fraudes. Vejamos:

(...) de acordo com a Febraban (Federação Brasileira de Bancos), **houve aumento de 60% nas fraudes financeiras, sobretudo contra idosos**, durante o período de isolamento da Covid-19, momento em que houve um crescimento exponencial de transações virtuais. Entre as fraudes, o **golpe do empréstimo consignado vem crescendo a cada dia** e o principal alvo da prática tem sido os aposentados e pensionistas do INSS (Bonetti, 2021).

Diante dos problemas que surgem ao longo dos anos, por diferentes formas e meios, as pessoas idosas vêm ganhando cada vez mais visibilidade e proteção no ordenamento jurídico brasileiro, como se pode observar através da promulgação do Estatuto do Idoso, no ano de 2003, e nas recentes atualizações no Código de Defesa do Consumidor, respondendo a seguinte pergunta: quais as consequências jurídicas em casos de constatação de fraudes?

Tendo em vista a sua condição de hipervulnerabilidade, ocasionada por fatores como a idade, educação, saúde e outros, que os tornam mais suscetíveis a serem vítimas de diversas ações de terceiros que abusam da sua inocência, fragilidade, ingenuidade e carência afetiva.

Desta forma, em linhas gerais, o presente artigo, utilizando-se do método dedutivo, através de uma análise documental, busca analisar os contratos de empréstimos consignados fraudulentos que tem como vítimas pessoas idosas, de modo a abordar a existência ou não de responsabilidade das instituições financeiras.

## 2. Aspectos conceituais do empréstimo consignado e a aplicação do princípio da proteção integral para os idosos.

Inicialmente, é importante destacar que, para o Estatuto do Idoso (Lei 10.741) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), as pessoas idosas são aquelas com idade igual ou superior a 60 anos.

O envelhecimento é algo inevitável, logo, é indispensável que a sociedade esteja preparada para lidar com todos os obstáculos que surjam no decorrer da vida de cada pessoa. O avançar da idade, torna os indivíduos cada vez mais vulneráveis, sendo assim, é necessário a implementação de direitos que visam assegurar uma vida digna e com segurança.

Pensando nisso, a Constituição Federal de 1988, garante proteção em todos os aspectos da vida, conforme o artigo 3º, inciso IV, que diz que se deve promover o bem de todos, sem preconceitos.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:  
IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, **idade** e quaisquer outras formas de discriminação.

O artigo 10, parágrafo 3º da Lei 10.741/2003, estabelece que é dever do Estado e da sociedade assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

O Estatuto do Idoso, por intermédio do seu artigo 2º, diz que:

Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade (BRASIL, 2003).

Ainda, para o Estatuto do Idoso em seu artigo 21, §1º, pensando em formas de preparar estes indivíduos, para diminuir a vulnerabilidade, dispõem que:

Art. 21. O poder público criará oportunidades de acesso da pessoa idosa à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ela destinados. § 1º Os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, **computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna** (BRASIL, 2003).

Com isso, os empréstimos consignados surgiram no Brasil, através da medida provisória nº 130/2003, implementada pelo Governo Federal, que posteriormente foi convertida na Lei 10.820/2003, visando expandir o uso de crédito aos trabalhadores celetistas, autorizando os descontos das prestações em folha de pagamento e, pelo advento da Lei 10.953/2004, estenderam-se os créditos consignados aos aposentados e pensionistas do INSS, conforme dispõe o artigo 6º, § 5º-A, vejamos:

6º, § 5º-A. Para os titulares do benefício de prestação continuada, os descontos e as retenções referidos no **caput** deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 30% (*trinta por cento*) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantis e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício (BRASIL, 2003).

A alteração que incluiu os aposentados e pensionistas do INSS no rol de beneficiários, apesar de iniciar como algo positivo, ao proporcionar aos adquirentes poderes aquisitivos, também trouxe consigo grandes problemáticas.

Pois, atualmente, os idosos são as vítimas mais cobiçadas dos fraudadores, tendo em vista que, em sua maioria, são aqueles que se viram obrigadas a abandonar os estudos, para trabalhar e garantir o sustento de sua família, logo, possuem grandes dificuldades em ler, escrever e até mesmo lidar com os meios tecnológicos mais usuais da atualidade, como a internet.

Envelhecer hoje em dia para aqueles idosos que mal tiveram oportunidade de frequentar os bancos escolares pode significar exclusão digital e isolamento social. A revolução da informática transformou drasticamente os modos de produção do saber e as formas de comunicação. E muitos idosos ficaram à margem desta inovação (FIOCRUZ, 2021).

Apesar do Estatuto do Idoso, ter sido promulgado em 2003, visando proteger os direitos deste grupo, como estabelece a Constituição Federal, no que se refere a proteção das relações consumeristas, apenas no ano de 2021, com o surgimento da Lei 14.181, que trata da temática do superendividamento, foi possível encontrar a menção da palavra idoso, no Código de Defesa do Consumidor, em especial no artigo, 54-C, inciso IV, tendo em vista que, os empréstimos consignados vem sendo um dos grandes causadores de endividamentos deste grupo, reduzindo a renda salarial e conseqüentemente, comprometendo sua qualidade de vida.

A pessoa idosa, possui uma característica de vulnerabilidade em seu estado agravado e, a fragilidade do mercado de consumo, passa a ser uma justificativa para a necessidade de uma proteção mediante uma tutela diferenciada (MOREY; AGUIAR; GOMES, 2022).

### **3. Fraudes de empréstimos consignados contra idosos**

Os empréstimos consignados, atualmente, são um dos serviços mais lucrativos para as instituições financeiras, pois, possuem um baixo risco de inadimplência, tendo em vista que os descontos são realizados diretamente no salário ou benefício dos contratantes.

Contudo, apesar dos pontos positivos inicialmente pensados, os empréstimos estão causando grandes problemas aos consumidores brasileiros, principalmente para os idosos.

Os fraudadores, aproveitando-se das facilidades da contratação dos empréstimos e fragilidade dos idosos, vem desenvolvendo cada vez mais formas de obter vantagens.

De acordo com um levantamento de dados realizado pelo Procon de Alagoas, apenas no ano de 2023, houve um aumento de 140% das reclamações sobre empréstimos consignados, aparecendo com maior incidência o modus operandi para aplicação do golpe, o telefone.

Entre os golpes aplicados por intermédio do telefone, temos o phishing, que é um ataque cibernético, no qual os criminosos tentam obter informações sensíveis e confidenciais como senhas de bancos, números de cartão de crédito e outras informações bancárias, fingindo ser de uma entidade confiável. Esta prática de golpe financeiro teve um aumento de 97%, entre os anos de 2021 e 2022 (CNN BRASIL, 2023).

Na tentativa de diminuir esta incidência, estados como o Espírito Santo, aprovou a Lei 11.000/2019, proibindo as instituições financeiras de oferecerem ou celebrarem contratos de empréstimos consignados, por telefone a aposentados e pensionistas, desde que não tenham sido solicitados expressamente. Na mesma linha, tem-se São Paulo, com a Lei 17.458/2021, o Distrito Federal, Lei 6.930/2021, o Paraná, com a Lei 20.276/2020, entre outros.

A lei estadual do Paraná, citada, sofreu uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 6727), apresentada pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif), com a justificativa de que o Estado teria usurpado a competência da União, contudo, o Plenário do Superior Tribunal Federal em votação unânime, validou a lei com o fundamento de que não há ofensa à competência privativa da União, bem como, a Lei visa reforçar a proteção dos idosos, nos termos previsto na Constituição e no Estatuto do Idoso (PORTAL STF, 2021).

Esta preocupação em criar leis que visam inviabilizar o comércio desenfreado dos empréstimos demonstra que os idosos sofrem grandes assédios por parte dos bancos, uma vez que estes induzem a contratação de empréstimos consignados, que boa parte das vítimas nem mesmo necessitam.

Esses assédios, começam a partir da concessão do benefício, que na sua maioria, as instituições financeiras ficam sabendo antes mesmo dos beneficiários (FAGUNDES, 2021). Oportunidade que nos faz pensar quanto ao tratamento dos dados pessoais dos filiados.

A Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/18) permite que o cidadão tenha mais controle sobre o tratamento de suas informações pessoais, aquelas que o identificam direta ou indiretamente, como nome, RG, CPF, telefone, e-mail, endereço, entre outros (ERANI, 2023).

Esta lei traz consigo um conjunto de regras para coletar, tratar, armazenar e compartilhar os dados pessoais, visando garantir a privacidade dos seus titulares e a necessidade de transparência e uso adequado no tratamento dos dados (FILHO, 2023).

Logo, esta lei, veio como uma ferramenta a mais para os beneficiários lutarem contra os assédios, praticados pelas instituições financeiras por longas datas (FAGUNDE, 2021).

As fraudes de empréstimos consignados, podem ocorrer dentro da própria instituição financeira, através da inclusão de empréstimos no benefício dos aposentados e pensionistas, sem que haja a contratação ou por meio de vícios de consentimento no negócio jurídico.

Atualmente, utilizam-se os contratos digitais para facilitar a contratação do serviço de empréstimo, uma vez que permitem a celebração do negócio jurídico sem que haja o deslocamento mútuo das partes, pois, podem realizá-lo através da

assinatura eletrônica e documentos autênticos capazes de identificar a sua autoria, ações que podem ser praticadas de qualquer localidade.

Contudo, esta nova forma de contratação possibilitou, também, a realização de contratos sem assinatura ou ainda, contratos com assinaturas falsas, lesando o consumidor, que terá descontos indevidos no seu benefício.

E a fim de proteger os contratantes, os contratos digitais, para produzir os seus efeitos, devem seguir as mesmas formalidades de um contrato físico. No mesmo viés, vem-se entendendo que os contratos eletrônicos, formalizados apenas com a biometria facial, por si só, não são capazes de externar a sua veracidade.

77354108 - APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. CABIMENTO NA FORMA SIMPLES. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. 1. Em conformidade com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se a responsabilidade objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida pelos fornecedores de serviços, dispensando-se ao consumidor a comprovação de culpa, sendo necessário apenas a demonstração do dano causado e o nexo causal entre este e a má prestação do serviço. 2. A formalização de contrato bancário por fraude, por integrar o próprio risco do empreendimento, caracteriza fortuito interno, não podendo ser utilizada como excludente de responsabilidade da instituição e, portanto, configura manifesto defeito na prestação dos serviços, atraindo a sua responsabilidade objetiva por eventuais danos. 3. ***A contratação realizada por meio eletrônico, formalizada por biometria facial, não demonstra, por si só, a veracidade e expressa regularização do ato de vontade, especificadamente por tratar-se de idoso, considerado consumidor hipervulnerável.*** 4. A restituição dos valores deve ser realizada de maneira simples, visto que a aplicação da pena de repetição em dobro do indébito, prevista no Código de Defesa do Consumidor, só tem lugar quando a cobrança indevida decorre de má-fé, o que não se verifica na hipótese. 5. Os danos morais dependem de efetiva violação à honra (subjetiva ou objetiva) para sua caracterização. 5.1. No caso concreto, embora haja o aborrecimento em relação aos descontos realizados indevidamente, não se vislumbra dano à personalidade suficiente a impor condenação por dano moral. 6. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJDF; APC 07015.37-79.2023.8.07.0012; 180.6813; Oitava Turma Cível; Rel. Des. Eustáquio de Castro; Julg. 01/02/2024; Publ. PJe 06/02/2024)

#### **4. (In) responsabilidade das instituições financeiras**

A responsabilidade civil surge do descumprimento de uma obrigação, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato ou ainda, por deixar uma pessoa de observar um preceito normativo ou regular a vida, fazendo nascer o dever de reparar os danos causados a outrem (TARTUCE, 2022).

A responsabilidade civil pode ser subjetiva quando à prova de culpa e, objetiva, que conforme o artigo 927 do Código Civil, é aquele que por ato ilícito causa dano a outrem, vejamos:

Art. 927. Aquele que por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo (BRASIL 2023).

Já o Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o fornecedor de serviço responde independentemente da existência de culpa, ao assumir os riscos do negócio, podendo isentar-se do dever de reparar quando comprovado as hipóteses do artigo 12, §3º e incisos.

Mas, de acordo com a juíza Marília de Ávila, as atividades desenvolvidas pelas instituições financeiras são naturalmente de risco, pois envolvem a disponibilidade e a liquidez de recursos financeiros, aplicando-se a esta atividade a responsabilidade civil objetiva.

Quando se fala da teoria do risco da atividade, aplicada às atividades financeiras, devemos entender que o objetivo é trazer proteção aos interesses de eventuais vítimas que possam surgir em decorrência daquela atividade, não devendo agir apenas com o intuito de aferir lucros (ÁVILA, 2023).

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

A ausência de procedimentos para verificar e aprovar transações que aparentam ser ilegais demonstra um defeito na prestação de serviço por parte das instituições financeiras (STJ, 2023).

Com base nisso, apesar dos golpes estarem cada vez mais sofisticados, impossibilitando em muitos casos a sua identificação por pessoas leigas, percebe-se ainda, que o sucesso de muitos golpes aplicados, são consequências da falha na segurança e proteção dos dados dos consumidores, por parte dos bancos.

(...) A utilização de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a aplicação da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários, **sendo dever da instituição financeira**, que disponibiliza e lucra com a **prestação de serviços por meio de plataforma digital, fornecer mecanismos seguros e adequados à proteção ao sigilo das informações**, (...) Acórdão 1729740,



07512954920228070016, Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 14/7/2023, publicado no PJe: 28/7/2023.

77345645 - APELAÇÃO CÍVEL. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE PARA REALIZAÇÃO SIMULADA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM APOSENTADORA, SEGUIDA DE FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO ENVIADO PARA QUITAÇÃO. CONTRATO FRAUDADO APROVEITANDO-SE DA VULNERABILIDADE DE CONSUMIDOR IDOSO E DE VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO. REALIZAÇÃO E OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS. RECUSA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDO MESMO DIANTE DA IMEDIATA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO E DA TENTATIVA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PELO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. LIMITAÇÃO AOS DESCONTOS INDEVIDOS POSTERIORES À OBJETIVA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO. ADEQUAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amoldam as instituições financeiras, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme art. 14 do CDC e arts. 186 e 187 do Código Civil. CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa 2. Especificamente na hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou do ofendido/cliente, desaparece o nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo consumidor e a conduta do fornecedor, mas é necessário observar que a mais moderna jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido o dever de reparação em diversas hipóteses de fraudes bancárias praticadas por terceiros, considerando a facilitação causada pelas vulnerabilidades dos serviços prestados sob conta e risco das instituições financeiras. 3. O STJ reconheceu a responsabilidade da instituição financeira perante o consumidor em caso como o constatado nos autos, conhecido como golpe do boleto, adotando o entendimento de que A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. (RESP 2.077.278-SP). 4. Na hipótese dos autos, verifica-se comprovado pelo autor que foi vítima de sucessivas fraudes praticadas no mercado financeiro, que o levaram realizar contratos de empréstimo consignado em benefício previdenciário sem ter consciência dessa circunstância, seguido do envio de boleto falso para quitação desses mesmos contratos obtidos mediante fraude, evidenciando situação que, no caso concreto, impõe o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira. 4.1. Houve a realização de assinatura por reconhecimento facial pessoalmente pelo apelado, o que é incontroverso, mas não se trata de contratação voluntária, pois demonstrado que realizou o procedimento de autenticação por orientação de fraudadores, sem o conhecimento da contratação. **A dinâmica dos eventos, revela o vazamento de dados pessoais, especialmente quanto à disponibilidade e forma de obtenção de crédito, suficientes para perpetração da fraude que vitimou o consumidor.** 5. Para além de toda as provas produzidas pelo consumidor houve recusa injustificada do apelante em exhibir os elementos de prova que lhe foram requisitados pelo Juízo, o que corrobora com o reconhecimento da reponsabilidade objetiva invocada na petição inicial também por falha no atendimento prestado ao consumidor, nos termos do disposto no art. 396 c/c art. 400, I, do CPC. 6. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**

**(RESP n. 2.052.228/DF)** 6.1. A fraude praticada contra o apelado deu ensejo à três contratos de crédito consignado absolutamente atípicos, e apesar da constatação da fraude dos boletos pelo próprio banco apelante, em claro contexto de fraude envolvendo idoso, e mesmo diante da tentativa de pronta restituição dos valores envolvidos, o banco apelante insistiu em manter o contrato, e não promoveu o adequado atendimento ao consumidor. 7. Conforme entendimento sedimentado pelo STJ: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (EARESP 676.608/RS) 7.1. No caso dos autos, deve ser mantida a sentença recorrida, que limitou adequadamente o direito de repetição do indébito na forma do art. 42 do CDC para apenas depois do momento em que a instituição financeira foi cientificada objetivamente da fraude, e, ainda assim, manteve a cobrança indevida, sem viabilizar qualquer forma de solução, conforme vindicada de forma justa e adequada pelo consumidor. 8. Recursos de apelação desprovido. (TJDF; APC 07085.83-32.2022.8.07.0020; 178.7313; Sexta Turma Cível; Rel. Des. Alfeu Machado; Julg. 14/11/2023; Publ. PJe 02/12/2023)

Quando as instituições financeiras detêm dados pessoais de seus clientes e por falha na sua prestação de serviços, deixam estes dados vulneráveis, se constatados a fraude e/ou prejuízos aos seus consumidores, poderão ser responsabilizados.

No que se refere aos contratos de prestação de serviços, regulamentado pelo Código Civil, em seu artigo 595, dispõe que as partes que não souberem ler ou escrever, deverá o instrumento ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas (BRASIL, 2002).

Ausentes os requisitos acima citados, poderá o contrato ser anulado.

58193430 - CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO EMPRÉSTIMO. IDOSO. ANALFABETO. VALIDAÇÃO. NECESSIDADE DE INSTRUMENTO PÚBLICO OU POR MEIO DE ASSINATURA A ROGO DE PROCURADOR CONSTITUÍDO MEDIANTE INSTRUMENTO PÚBLICO. FRAUDE CONSTATADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. As provas apresentadas não trouxeram qualquer elemento de prova hábil a demonstrar que o autor verdadeiramente firmou os contratos de empréstimo consignado, bem como restou ausente qualquer comprovação de recebimento dos valores supostamente contratados na conta da Apelada. 2. **Na contratação com pessoa analfabeta, é imperativo que o negócio se efetive mediante escritura pública ou por meio de assinatura a rogo de procurador constituído mediante instrumento público**, cabendo ao banco a obrigação de garantir a transparência de todas informações e transações realizadas, ante a impossibilidade de leitura do contrato. 3. Evidenciada a ilicitude do ato praticado pela parte ré, que procedeu com os referidos descontos sem que o Autor tivesse realizado qualquer negócio jurídico, tal fato é capaz de ensejar dano moral, exurgindo, daí, o dever de indenizar in re ipsa. 4. O histórico de consignações no benefício previdenciário da parte autora, acostado nos autos, serve como prova de que o desconto foi realizado, restando configurados, pois, os danos patrimoniais perquiridos, cuja restituição foi

arbitrada em dobro, por ser uma cobrança indevida, na forma do artigo 42, parágrafo único do CDC. 5. Quantum indenizatório: no que tange à realidade processual, bem como no valor já arbitrado por este egrégio Tribunal de Justiça, em casos semelhantes, entendo que o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), revela-se como adequado, já que foram 3 (três) empréstimos fraudulentos, com negativação. 6. Apelo que se nega provimento. (TJPE; APL 0000213-26.2014.8.17.0920; Rel. Des. Humberto Vasconcelos Junior; Julg. 22/09/2016; DJEPE 10/10/2016)

Ainda, de acordo com Marília de Ávila, as excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º e incisos, apenas se aplicam quando forem fatos ou ações exclusivas das vítimas ou de terceiro, se estiverem absolutamente demonstradas que o banco em nada participou ou deu causa ao fato.

Logo, se for constatado que o consumidor, foi vítima de golpe, através de atos próprios, deixando de ter os cuidados de segurança necessários, expondo os seus dados pessoais a terceiros, afasta-se a responsabilidade das instituições financeiras.

## **5. Considerações finais**

Os argumentos acima apresentados demonstram que apesar dos empréstimos consignados surgirem como algo capaz proporcionar um certo poder aquisitivo aos seus contratantes, atualmente, este passou a trazer grandes transtornos aos consumidores em geral, principalmente para os aposentados e pensionistas, que vem sofrendo com os assédios das instituições financeiras e de terceiros.

As instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus clientes e consumidores, quando demonstrado a falha na prestação do serviço, independente da existência de culpa, pois assumem o risco da atividade.

Contudo, caso fique demonstrado que em nada contribuiu para o dano, que este se deu por atos praticados pelas vítimas, que poderiam adotar cuidados para evitar o dano e não o fizeram, poderão às instituições terem a responsabilidade afastada.

Como o foco deste artigo, é dizer quanto a existência ou não de responsabilidade das instituições financeiras, conclui-se que respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores, principalmente aos consumidores idosos.

No entanto, este não é um instituto absoluto, pois a instituição financeira poderá se isentar de reparar o dano quando ficar comprovado que em nada contribuiu para isso.

## 6. Referências bibliográficas

BRASIL. CF. **Constituição Federal**. 1988

BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei 10.741, de 1 de outubro de 2003.

BRASIL. Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003.

BRASIL. CDC. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei 8.078, de 8 de setembro de 1990.

BRASIL. CC. **Código Civil**. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

GALVÃO, Julia. **Dados do IBGE revelam que o Brasil está envelhecendo**. JORNAL DA USP. 2023. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/dados-do-ibge-revelam-que-o-brasil-esta-envelhecendo/> Acesso em: 25 de Outubro de 2023.

SANTOS, Lidiane Barcelos dos. **Empréstimo consignado: o endividamento dos aposentados e pensionistas do INSS**. Florianópolis. Departamentos de ciência contábeis. 2019. Acesso em: 25 de Outubro de 2023.

DOLL, Johannes. **O idoso no mercado financeiro: superendividamento e a atualização do CDC**. Revista Consultor Jurídico. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-abr-10/garantias-consumo-superendividamento-idoso-necessaria-atualizacao-cdc>. Acesso em: 25 de Outubro de 2023.

BONETTI, Patrícia. **Número de golpes de falsos empréstimos consignados cresce em 2022**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/numero-de-golpes-de-falsos-emprestimos-consignados-cresce-em-2022/1351061088> Acesso em: 14 de dezembro de 2023.

MOREY, Lohran Reis Bernardino; AGUIAR, Lucas Alves de; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. **Direito dos idosos: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados**. Revista Ibero. 2022. São Paulo.

FIOCRUZ. **Inclusão Digital para Idosos: integrando gerações na descoberta de novos horizontes**. 2021. Disponível em: <https://saudedapessoaidosa.fiocruz.br/pratica/inclus%C3%A3o-digital-para-idosos-integrando-gera%C3%A7%C3%B5es-na-descoberta-de-novos-horizontes> Acesso em: 17 de dezembro de 2023.

JUSTINO, Diana. **Em 2023, Procon registra aumento de 140% nas reclamações sobre empréstimos consignados**. Governo de Alagoas. Disponível em: <https://alagoas.al.gov.br/noticia/em-2023-procon-registra-aumento-de-140-nas-reclamacoes-sobre-emprestimos-consignados> Acesso em: 12 de janeiro de 2024.

PORTAL STF. **STF mantém lei do PR que proíbe telemarketing para empréstimo a aposentados e pensionistas**. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=465863&ori=1> Acesso em: 13 de janeiro de 2024.

FAGUNDES, Patrícia Fernanda de Albuquerque. **O assédio bancário aos aposentados e a Lei Geral de Proteção de Dados**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-29/fagundes-assedio-bancario-aos-aposentados-lgpd/> Acesso: 13 de janeiro de 2024.

TARTUCE, Flávio; **Manual de direito civil - volume único**. 12º edição. Editora Método. 2022. Rio de Janeiro.

ERANI, Hendhel Gazeta. **Contratação digital e a indústria dos golpes: Inexistência de responsabilidade da instituição por vazamentos**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/385381/contratacao-digital-e-a-industria-dos-golpes>. Acesso em: 30 de janeiro de 2024.

FILHO, Luiz Augusto Fraga Navarro de Britto. **Lei Geral de Proteção de Dados**. O Banco Nacional do desenvolvimento. Disponível em:  
<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/transparencia/igpd>. Acesso em: 06 de Dezembro de 2023.

CNN BRASIL. Entenda o que é phishing e como se proteger desse golpe. Disponível em:  
<https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/phishing/> Acesso em: 17 de Fevereiro de 2023.