

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
FACULDADE DE DIREITO**

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO:
PRÁTICAS ABUSIVAS DIANTE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E
SUA INTERPRETAÇÃO PELO PODER JUDICIÁRIO**

São Paulo
2024

JOEL GOMES DE PAULA JUNIOR

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO:
PRÁTICAS ABUSIVAS DIANTE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E
SUA INTERPRETAÇÃO PELO PODER JUDICIÁRIO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito da Universidade Nove de Julho - UNINOVE, área de concentração: Direito Empresarial: Estruturas e Regulação. Linha de pesquisa: Estruturas do Direito Empresarial.

Orientador: Prof. Dr. João Maurício Adeodato.

São Paulo
2024

Paula Junior, Joel Gomes de.

Empréstimo consignado: práticas abusivas diante do Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação pelo poder judiciário. / Joel Gomes de Paula Junior. 2024.

130 f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2024.

Orientador: Prof. Dr. João Maurício Adeodato.

1. Direito do consumidor. 2. Código de Defesa do Consumidor. 3. Relações de consumo. 4. Vulnerabilidade do consumidor.

I. Adeodato, João Maurício.

II. Título.

CDU 34

FOLHA DE APROVAÇÃO

JOEL GOMES DE PAULA JUNIOR

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: PRÁTICAS ABUSIVAS PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA INTERPRETAÇÃO PELO PODER JUDICIÁRIO.

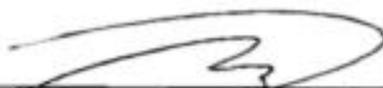
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade Nove de Julho como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Direito.

São Paulo, 05 de agosto de 2024.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. João Mauricio Adeodato
Orientador
UNINOVE

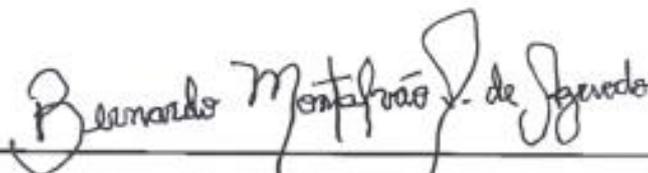


Prof. Dr. Walter Cedoy dos Santos Junior
Examinador Interno
UNINOVE

MARCELO
BENACCHIO:07
729055848

Assinado de forma digital
por MARCELO
BENACCHIO:07729055848
Dados: 2024.08.06 15:23:30
-03'00'

Prof. Dr. Marcelo Benacchio
Examinador Interno
UNINOVE



Prof. Dr. Bernardo Montalvão Várjão de Azevedo
Examinador Externo
UFBA

Dedico este trabalho, primeiramente, ao meu falecido pai, que me inspirou a cursar a faculdade de Direito, curso que ele iniciou, mas não terminou. À minha amada esposa, que esteve ao meu lado com seu apoio irrestrito. Aos meus filhos, Matheus e André, que, com seus sorrisos fáceis, me ajudaram nesta caminhada. À minha irmã Déborah, que ouviu meus reclames durante várias madrugadas, e, por fim, ao meu irmão Rodrigo, que me incentivou a cursar a pós-graduação.

AGRADECIMENTOS

Por óbvio, agradeço ao meu Deus, Jeová Jireh, o Deus provedor. Sou grato por me manter durante este caminho, por ser braço amigo, confidente e por me amar, mesmo que dificilmente encontre algo em mim merecedor deste amor.

À minha esposa, sem a qual não consigo viver. Esteio da minha vida, estrela que me guia, amor da minha vida.

Aos meus filhos, que me encorajaram e foram encorajados a estudar mais e pesquisar.

Aos meus irmãos, que acompanharam cada passo dado.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Adeodato, a quem chamo carinhosamente de Santo Adeodato. Homem de palavras firmes e diretas, com um direcionamento no estilo militar, e amigo. É incrível como a "sova" do Santo é suave.

Por último, mas tão especial quanto, à Prof. Juliana Gervason. Não poderia deixar de agradecer a uma pessoa maravilhosa, uma profissional irrepreensível, com jugo suave e voz amiga. Ela trouxe acalento e sossego em um período atribulado.

O pressuposto da vulnerabilidade aos perigos depende mais da falta de confiança nas defesas disponíveis do que do volume ou da natureza das ameaças reais.

Zygmunt Bauman

RESUMO

PAULA JUNIOR, Joel Gomes de. **Empréstimo consignado**: práticas abusivas diante do Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação pelo poder judiciário. 130 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Nove de Julho (UNINOVE), São Paulo, 2024.

Esta dissertação examina a importância do direito do consumidor no Brasil, com destaque para a evolução histórica e legislativa que culminou na criação do crédito consignado e do Código de Defesa do Consumidor. O estudo também analisa a implementação da Política Nacional das Relações de Consumo e os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor para regular as relações entre consumidores e fornecedores. A pesquisa explora a complexidade das práticas comerciais abusivas, com ênfase no fenômeno do empréstimo consignado não solicitado e na vulnerabilidade do consumidor. Discute-se os conceitos fundamentais de vulnerabilidade do consumidor, incluindo a vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade) e a ultravulnerabilidade. Analisamos os contratos de empréstimos consignados, destacando o uso de padrões obscuros (*dark patterns*) no design e nas estratégias manipulativas. A dissertação também investiga a previsibilidade da amostra grátis como uma sanção cível no contexto do Código de Defesa do Consumidor, avaliando seu papel e aplicação neste cenário específico. Além disso, são analisadas duas questões principais: o enriquecimento ilícito como um fator que impede a aplicação da sanção de perdimento e a ausência de requisitos que permitam ao consumidor exigir a manutenção dos valores depositados voluntariamente pelos bancos, oferecendo uma análise crítica desta questão.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Código de Defesa do Consumidor. Relações de Consumo. Vulnerabilidade do consumidor.

ABSTRACT

This dissertation examines the importance of consumer law in Brazil, highlighting the historical and legislative evolution that led to the creation of payroll loans and the Consumer Protection Code. It also analyzes the implementation of the National Consumer Relations Policy and the principles established by the Consumer Protection Code to regulate relations between consumers and suppliers. The study explores the complexity of abusive commercial practices, focusing on the phenomenon of unsolicited payday loans and consumer vulnerability. Essential concepts of consumer vulnerability, including aggravated (hypervulnerability) and ultravulnerability, are discussed. Payroll loan contracts are analyzed, with emphasis on the utilization of dark patterns in design and manipulative strategies. Furthermore, the predictability of free samples as a civil sanction within the scope of the Consumer Protection Code is examined, analyzing its role and application in this specific context. Additionally, two main issues are addressed: illicit enrichment as a factor that impedes the application of forfeiture sanctions and the absence of requirements enabling consumers to demand the retention of amounts voluntarily deposited by banks. This dissertation offers a critical analysis of these issues.

Keywords: Consumer Law. Consumer Protection Code. Consumer Relations. Consumer vulnerability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AASP	Associação dos Advogados de São Paulo
ABBC	Associação Brasileira de Bancos
ADI	Ação Direta de Inconstitucionalidade
ADPF	Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental
ANDEC	Associação Nacional de Defesa do Consumidor
BC	Banco Central
BPC	Beneficiários da Prestação Continuada
CADE	Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEF	Caixa Econômica Federal
CET	Custo Efetivo Total
CFPB	<i>Consumer Financial Protection Bureau</i>
CNA	Confederação de Agricultura e Pecuária do Brasil
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CNF	Confederação Nacional das Instituições Financeiras
Consif	Confederação Nacional do Sistema Financeiro
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
IOF	Imposto sobre Operação Financeiras
MINI	Manual de Normas e Instruções do Banco Central
MP	Ministério Público
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PDT	Partido Democrático Trabalhista
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
Senacon	Secretaria Nacional do Consumidor
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito

STF	Superior Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TAC	Taxa de Abertura de Crédito
TJ	Tribunal de Justiça
TJMG	Tribunal de Justiça de Minas Gerais
TJBA	Tribunal de Justiça da Bahia
TJSC	Tribunal de Justiça de Santa Catarina
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo
Unicad	Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	14
1	O DIREITO DO CONSUMIDOR E SUA ORIGEM COMO DIREITO FUNDAMENTAL	17
1.1	O ADVENTO DO CRÉDITO CONSIGNADO E DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR NO BRASIL	17
1.2	POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COMO POLÍTICA PÚBLICA	27
1.3	O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	36
2	PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO REQUERIDO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR	44
2.1	VULNERABILIDADE, VULNERABILIDADE AGRAVADA (HIPERVULNERABILIDADE) E A ULTRAVULNERABILIDADE	44
2.2	A PRÁTICA ABUSIVA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO REQUERIDO ..	58
2.3	CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E OS PADRÕES OSCUROS – <i>DARK PATTERNS</i>	67
3	INTERPRETAÇÃO DO JUDICIÁRIO E A SANÇÃO CÍVEL DE AMOSTRA GRÁTIS COMO RESPOSTA AO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO IRREGULAR	77
3.1	A PREVISIBILIDADE DA AMOSTRA GRÁTIS COMO SANÇÃO CÍVEL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	77
3.2	A AMOSTRA GRÁTIS: QUEBRA DA BOA FÉ OBJETIVA COMO CRITÉRIO PARA OCORRÊNCIA DO ENRIQUECIMENTO COM CAUSA DO CRÉDITO CONSIGNADO NÃO REQUERIDO	86
4	INTERPRETAÇÃO DO JUDICIÁRIO E A IMPOSSIBILIDADE DA APLICAÇÃO DA SANÇÃO CÍVEL DE AMOSTRA GRÁTIS NOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS IRREGULARES DEVIDO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO	98
4.1	ENRIQUECIMENTO ILÍCITO E O IMPEDIMENTO DA SANÇÃO DE PERDIMENTO	98
4.2	A FALTA DE REQUISITOS PARA O CONSUMIDOR EXIGIR A	

MANUTENÇÃO DOS VALORES DEPOSITADOS VOLUNTARIAMENTE	
PELOS BANCOS	105
5. CONCLUSÃO	110
REFERÊNCIAS	114

INTRODUÇÃO

O objetivo desta dissertação é analisar o que são práticas abusivas no sistema bancário, discutindo os procedimentos de concessão de empréstimos consignados, tanto do ponto de vista teórico como empírico, tendo como base o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e os julgados nos Tribunais de Justiça (TJ) sobre o tema. Também recorreremos a fontes jornalísticas com o intuito de contextualizar o ambiente da época, capturar o *ethos* subjacente à notícia veiculada, uma vez que a utilização do jornal como fonte implica uma leitura crítico-analítica e interpretativa, explorando sua relevância tanto externa quanto interna, através de um diálogo entre o pesquisador e a fonte. Esse diálogo é motivado por uma questão de pesquisa específica e é refinado por meio de questionamentos, conforme destacado por Ribeiro, Silva e Silva (2014). O problema central é a existência de contratos de empréstimos consignados não solicitados, que são decididos pelo Poder Judiciário com a aplicação do Código Civil Brasileiro, afastando o Código de Defesa do Consumidor. Questiona-se se a aplicação do Código Civil seria mais benéfica ao consumidor, já que o consumidor é considerado parte vulnerável nas relações de consumo. Trata da hipótese de que o depósito inicial constitui amostra grátis *versus* a hipótese de que o depósito inicial constitui enriquecimento ilícito, devendo ser devolvido.

O professor e pesquisador João Maurício Adeodato (2015), entende que a originalidade científica é uma qualidade valiosa e deve ser perseguida, independentemente do tamanho ou da intenção do texto a ser desenvolvido. Nesse sentido, a presente dissertação defende a tese de que o depósito inicial, aquele que daria validade ao contrato consignado, sob o prisma da instituição financeira, seria considerado como amostra grátis por imposição do CDC. Para isso serão expostos e criticados também os argumentos contrários a ela, estabelecendo o contraditório metodológico que caracteriza o *dissoi logoi* dos antigos.

Com o advento da pandemia da COVID-19, houve um incremento na realização de contratos consignados, principalmente nas aposentadorias providas pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Daí a importância do tema aqui escolhido. A interpretação dada pelo Poder Judiciário sobre a relação entre este consumidor e o banco, no que tange aos empréstimos consignados não requeridos,

é que o valor depositado na conta do consumidor seja devolvido ao banco, considerado sua retenção pelo consumidor como enriquecimento ilícito. A hipótese proposta para a pesquisa analisa a atuação dos Tribunais, nos julgados em que há instituições bancárias condenadas pela prática de contratos consignados irregulares, principalmente quanto ao destino dos valores depositados voluntariamente pela entidade financeira, com a finalidade de simular o contrato de consignado.

O trabalho constitui uma análise teórico-conceitual das diversas descrições e interpretações dos conceitos de vulnerabilidade, vulnerabilidade agravada, ultravulnerabilidade, prática abusiva, amostra grátis, enriquecimento ilícito e produto bancário, encontrados nos principais textos sobre o tema, com o objetivo específico de identificar as diferentes posturas atribuídas aos Tribunais, em relação ao Direito do Consumidor e o contrato de empréstimo consignado irregular. Para esse fim, utilizou-se o método de análise de conteúdo qualitativo.

A dissertação encontra-se estruturada em cinco capítulos. No capítulo I, é apresentado um recorte dos momentos que entendemos como significativos para o advento do crédito consignado e o início do direito do consumidor no Brasil, também os conceitos e temas caros ao CDC, como política pública, consumidor e fornecedor, traçando uma base conceitual para o próximo capítulo.

Posicionamos o CDC como lei infraconstitucional, acima das demais, por ser ele um comando constitucional. Desta forma, a política estampada no código consumerista deve sobressair sobre as demais, tendo em vista os valores protegidos. Conceituamos consumidor e fornecedor através dos artigos do CDC e a tese predominante no Brasil, demonstrando o cerne que é a vulnerabilidade, apresentando a ultravulnerabilidade como um novo tipo de agravamento no capítulo seguinte.

No capítulo II, é apresentado o problema do empréstimo consignado irregular como prática comercial abusiva, manipulando a arquitetura de escolha por meio de padrões obscuros, que acaba criando obrigações financeiras aos consumidores desatentos, especialmente aos idosos, que mesmo sem requererem o consignado assumem obrigações por imposição da instituição financeira. Para tanto, conceituamos práticas abusivas e sua relação com o CDC. Apresentamos exemplos de tais práticas com a intenção de traçar um paralelo com o empréstimo consignado demonstrando que não havia uma preocupação do fornecedor com o destino dos produtos ou serviços enviados sem requisição do consumidor. Também

empreendemos um paralelo entre a manipulação da arquitetura de escolha realizada no meio digital e fora dele, colocando a pandemia como cenário utilizado para a inserção do contrato de empréstimo consignado e a manipulação dos consumidores em situação de ultravulnerabilidade.

Trazemos duas possibilidades de interpretação sobre a sanção cível de perdimento. A primeira, exposta no capítulo III, de que o produto ou serviço equiparado à amostra grátis, além de não gerar qualquer obrigação decorrente do recebimento, não há obrigação de devolver o produto ou serviço recebido, já que seria amostra grátis. Desta forma, no capítulo III, serão analisadas as interpretações do judiciário que incorporou o produto recebido ao patrimônio do consumidor. Analisaremos também a previsibilidade da sanção de perdimento, exposta no parágrafo único, do artigo 39, do CDC, previsto na ocorrência de entrega de produtos ou serviços ao consumidor sem requerimento.

Na segunda interpretação apresentada no capítulo IV, argumenta-se que o consumidor deve restituir o produto ou serviço recebido para evitar o enriquecimento ilícito, desconsiderando-se, assim, sua responsabilidade pelas obrigações decorrentes da aquisição do mencionado produto ou serviço. Neste contexto, no capítulo IV são discutidos os fundamentos jurisprudenciais favoráveis à noção de enriquecimento ilícito, preconizando-se que o consumidor restitua os valores percebidos, contestando-se, conseqüentemente, a sanção delineada no parágrafo único do artigo 39 do CDC, com base na argumentação de que a retenção dos recursos pelo consumidor configura enriquecimento ilícito. E, finalmente, no quinto e último capítulo, apresentamos a conclusão da presente pesquisa, reafirmando a importância de uma abordagem jurídica que assegure a defesa dos direitos do consumidor frente às práticas abusivas, estabelecendo um marco de proteção que efetivamente realize os princípios constitucionais e promova a equidade nas relações de consumo.

1. O DIREITO DO CONSUMIDOR E SUA ORIGEM COMO DIREITO FUNDAMENTAL

O presente capítulo aborda o papel fundamental do direito do consumidor no contexto jurídico brasileiro, tendo sido estruturado em três seções principais que delineiam o desenvolvimento e a importância deste ramo do direito. A primeira seção investiga o contexto histórico e legislativo que levou à introdução do crédito consignado e à promulgação do CDC, destacando suas implicações e relevância para o cenário jurídico e social do país. A segunda seção explora a implementação da Política Nacional das Relações de Consumo como uma política pública voltada para a proteção e promoção dos direitos dos consumidores, analisando seu papel na regulamentação das relações entre consumidores e fornecedores.

Por fim, a terceira seção, examina as disposições legais e os princípios estabelecidos pelo CDC que regem as relações entre consumidores e fornecedores, destacando os direitos e deveres de ambas as partes e o papel do Estado na garantia desses direitos. Essas seções proporcionam uma visão abrangente do direito do consumidor como um direito fundamental e seu impacto nas relações sociais e econômicas no Brasil.

1.1 O advento do crédito consignado e do código do consumidor no Brasil

Em 1890, conforme documentado por Canan (2014), a introdução da modalidade de crédito consignado foi inauguralmente registrada na legislação brasileira através do Decreto nº 771, em seu artigo 7º. A finalidade primordial deste decreto consistiu em prover benefícios aos funcionários públicos federais lotados na cidade do Rio de Janeiro, concedendo-lhes a capacidade de requerer empréstimos junto ao "Banco dos Funcionarios Publicos" a taxas de juros vantajosas, tal como especificado no citado Decreto 771/1890.

Foi estabelecido, ademais, que no caso de remoção ou comissionamento de um funcionário público federal para localidades fora do Rio de Janeiro, o empréstimo ordinário seria transmutado em empréstimo consignado, com as parcelas sendo deduzidas diretamente de seus vencimentos. Além disso, somente mediante consentimento mútuo entre o funcionário e o banco, poderia o acordo de consignação ser suspenso, possibilitando, assim, alternativas de pagamento.

Verifica-se que o propósito da normativa não residia na instituição direta do crédito consignado, mas sim na implementação de medidas destinadas a facilitar o acesso ao crédito para os servidores públicos. O Decreto considerou que ao fazê-lo, estaria libertando os funcionários de "abusivas extorsões a que se sujeitam, obrigados os circunstâncias imprevistas e inevitáveis" (Brasil, 1890, s/p). Assim, o surgimento do empréstimo consignado no Brasil derivou da intenção de conferir ao banco credor a segurança de que o contrato seria honrado, mediante a aplicação dessa modalidade quando o servidor fosse transferido ou comissionado para fora do Rio de Janeiro, assegurando, desse modo, o cumprimento das obrigações financeiras.

Desde 1890 até o ano de 2024, diversas legislações referentes a empréstimos foram promulgadas. No entanto, foi somente em 2003 que o empréstimo consignado foi autorizado para todos os trabalhadores, aposentados e pensionistas. A oscilação econômica no Brasil ao longo do tempo justifica o intervalo significativo entre a introdução inicial do crédito consignado em 1890 e sua ampliação posterior em 2003. O país atravessou uma série de planos econômicos, desde o Plano Especial de Obras Públicas, instituído pelo Decreto nº 1.058, de 19 de janeiro de 1939, até os esforços atuais do governo, como o Plano Nova Indústria Brasil – NIB, em 2024. Essas iniciativas refletem a aplicação de diferentes abordagens com o intuito de alcançar metas econômicas específicas em diversas áreas. Durante as décadas de 1980 e 1990, a economia brasileira enfrentou um período de hiperinflação, caracterizado pela inflação descontrolada. Esse cenário propiciou a implementação de múltiplos planos econômicos, os quais visavam conter a inflação. Tais planos incluíram medidas como a supressão de zeros na moeda, congelamento de preços, implementação de gatilhos salariais, e até mesmo o confisco de ativos, todos concebidos com o propósito de estabilizar a economia e controlar a inflação. Sucessivos planos econômicos foram implementados com o intuito de conter a inflação, destacando-se os planos Cruzado em 1986, Bresser em 1987, Verão em 1989, Collor em 1990 e Collor II em 1991, além do Plano Real em 1993. Foi com a execução do Plano Real que o governo finalmente logrou êxito em domar a persistente inflação, frequentemente apelidada de “dragão”¹. Uma vez controlada a alta inflação, houve um aumento significativo na oferta de crédito. Conforme

¹ “Antes do plano acontecer, o Brasil vinha sendo arrasado pela alta inflação, que na época era apelidada de “dragão”. Para se ter uma ideia, entre julho de 1965 e junho de 1994, o acumulado da inflação passou de 1,1 quadrilhão por cento”. Disponível em <https://www.dicionariofinanceiro.com/plano-real/>.

observado por Monte (2023, p. 22), “a estabilização da economia foi o primeiro marco para a expansão do mercado de crédito; o segundo foi a regulamentação do crédito consignado por meio da Lei 10.820/2003”. Esta legislação autorizava a realização de descontos das parcelas diretamente nas folhas de pagamento, conferindo assim maior segurança e praticidade às operações de crédito consignado. As primeiras operações de crédito consignado só ocorreram em 2004, quando a Caixa Econômica Federal (CEF) tornou-se a primeira instituição financeira autorizada a contratar com os aposentados e pensionistas pelo INSS, conforme apontam Coelho, Funchal e Mello (2010). Apesar da ampliação do acesso a essa modalidade de crédito, que passou a abranger não apenas os servidores públicos, mas também trabalhadores celetistas, pensionistas e aposentados, a parcela mais desfavorecida da população continuava excluída. Isso se devia ao fato de que, para a concessão do crédito consignado, era necessário que houvesse uma folha de pagamento, um requisito essencial e ausente na realidade daqueles sem vínculo empregatício ou em situação de vulnerabilidade econômica. Diante deste contexto de discussão, torna-se importante ressaltar uma observação pertinente feita pelo professor Luiz Gonzaga Belluzzo, reproduzida por Miriam Leitão em seu livro **Saga Brasileira**: a longa luta de um povo por sua moeda:

Em agosto de 2009, mediei uma mesa na comemoração dos 40 anos do caderno de economia de O Globo. Já estava havia 18 anos no jornal. Os economistas da mesa falavam de momentos diferentes da economia naqueles 40 anos, até que o professor Luiz Gonzaga Belluzzo mirou os mais jovens na plateia e disse:

— Quem não viveu aquele tempo não tem ideia do horror que foi a hiperinflação. Os que reclamaram na Justiça as perdas com as correções dos planos não têm ideia do que perderam os pobres que estavam fora dos bancos, sem a correção diária do dinheiro (Leitão, 2011, p. 94).

Segundo a perspectiva do professor Belluzzo, os indivíduos de baixa renda estavam excluídos do sistema financeiro, incapazes de acessar serviços bancários. Uma opção à época eram os fundos Overnight, que se assemelhavam às poupanças, só que poderiam ser sacados imediatamente com um rendimento menor do que outras operações financeiras, porém com capacidade de fazer render o valor, já que o aumento de preços ocorria de um dia para outro. Na visão do Belluzzo, não

havia como os pobres protegerem seus poucos recursos, já que estavam fora do sistema bancário.

A definição de pobreza, conforme delineada por Sen (2010), engloba aqueles cidadãos que não possuem renda ou cuja renda é insuficiente para garantir o acesso a necessidades básicas e capacidades fundamentais. O *World Bank* (Banco Mundial) também utiliza o critério de renda como medida de pobreza, conforme relatado:

A utilização do rendimento monetário ou do consumo para identificar e medir a pobreza tem uma longa tradição. Embora separados por um século, o estudo clássico de Seebohm Rowntree sobre a pobreza na cidade inglesa de Lorque, em 1899, e as estimativas atuais do Banco Mundial sobre a pobreza de rendimento global partilham uma abordagem comum e um método comum (...). Com base em pesquisas sobre rendimentos e despesas familiares, a abordagem tornou-se o carro-chefe da análise quantitativa da pobreza e do discurso político (World Bank, 2001, p. 16)².

No Brasil, o critério de renda individual também é utilizado para mensurar a pobreza. Em 2001, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, foi implementado o programa de transferência de renda denominado Bolsa Escola, que fornecia pagamentos mensais por meio de um cartão magnético. Posteriormente, em 2003, durante o governo de Luiz Inácio Lula da Silva, os diversos auxílios e benefícios sociais foram unificados no programa Bolsa Família, por meio da Medida Provisória 132, datada de 20 de outubro de 2003.

Na exposição de motivos para essa medida, o Ministro da Casa Civil baseou-se na renda per capita para classificar as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza. Segundo o governo, aqueles com renda de até R\$ 50,00 seriam considerados em situação de extrema pobreza, enquanto aqueles com renda entre R\$ 50,00 e R\$ 100,00 estariam na condição de pobreza. O programa de transferência de renda desempenhou um papel significativo na integração da classe social mais vulnerável no sistema financeiro, uma vez que estipulava que os valores fossem recebidos por intermédio de instituições bancárias. Tal medida não apenas

² Em livre tradução do original: “Using monetary income or consumption to identify and measure poverty has a long tradition. Though separated by a century, Seebohm Rowntree’s classic study of poverty in the English city of York in 1899 and the World Bank’s current estimates of global income poverty share a common approach and a common method (...). Based on household income and expenditure surveys, the approach has become the workhorse of quantitative poverty analysis and policy discourse”. Esta tradução não foi criada pelo Banco

implicou na familiarização desses cidadãos com o referido sistema, mas também os incorporou de forma mais ativa em sua utilização. Anteriormente, os estratos economicamente mais frágeis encontravam-se excluídos do acesso a linhas de crédito. Contudo, essa situação foi modificada mediante a promulgação da Lei nº 14.431, datada de 3 de agosto de 2022, a qual facultou a obtenção de crédito consignado para indivíduos cadastrados como Beneficiários da Prestação Continuada (BPC) e também para aqueles contemplados por programas federais de transferência de renda, como o Auxílio Brasil. Dessa maneira, a mencionada legislação propiciou a inclusão da classe social mais vulnerável no rol dos elegíveis para aquisição de crédito consignado, ampliando os garantes dessa modalidade de crédito para além dos tradicionais salários, aposentadorias e pensões, abrangendo agora também os benefícios sociais oriundos de programas de transferência de renda e prestação continuada.

Essa circunstância motivou o Partido Democrático Trabalhista (PDT) a interpelar o Supremo Tribunal Federal (STF) por meio da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 7223. A legenda argumentava que, apesar do eventual alívio financeiro imediato que a norma pudesse proporcionar, seu custo poderia ser o superendividamento, uma vez que os beneficiários poderiam contrair empréstimos correspondentes a até 45% da renda familiar. O STF deliberou pela constitucionalidade da medida. O Ministro-relator Nunes Marques destacou que essa classe social foi a mais impactada pela pandemia da COVID-19 e que esse tipo de crédito possuía o potencial de estimular o consumo, reduzindo o custo do crédito pessoal. O julgamento do STF ocorreu em setembro de 2023, durante o mandato do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva. Em janeiro de 2023, o Presidente Lula já havia restabelecido o programa Bolsa Família em junho de 2023, por meio da lei 14.161, substituindo o Auxílio Brasil e revogando, assim, a autorização legal para os beneficiários do Bolsa Família contratarem crédito consignado. Neste contexto, o crédito consignado atualmente é autorizado para quatro grupos distintos: 1) aposentados e pensionistas; 2) servidores públicos e militares; 3) funcionários do setor privado que possuam vínculo empregatício formal (registrado em carteira de trabalho); e 4) os beneficiários da prestação continuada (BPC).

É importante ressaltar que a origem do crédito consignado remonta à proteção dos funcionários públicos federais estabelecidos no Rio de Janeiro. Já, a defesa do consumidor foi estabelecida como uma imposição constitucional, uma vez que não se observa na história brasileira uma cultura proeminente de proteção ao consumidor comparável àquela encontrada em outros países, como os Estados Unidos, Suécia, Alemanha, Inglaterra, entre outros, conforme aponta Benjamin (1993). Anteriormente, a relação entre comprador e vendedor era mais personalizada. Os produtos eram frequentemente fabricados de forma artesanal, o que criava laços mais estreitos entre os envolvidos no processo de compra e venda.

Com o advento da industrialização, o lucro assumiu um papel de destaque nas dinâmicas econômicas. As relações laborais foram relegadas a um plano secundário, uma crítica que foi notadamente evidenciada no filme "Tempos Modernos" de Charles Chaplin, que retratava a vida nos Estados Unidos após a crise de 1929³. À medida que as desigualdades sociais se tornavam mais evidentes, a sociedade civil americana começou a se organizar em resposta a essas injustiças. Entidades como a *New York Consumers League* e a *National Consumers League* concentraram seus esforços nas condições de trabalho, desenvolvendo selos de qualidade para identificar empresas que respeitavam os direitos dos trabalhadores, orientando os consumidores a optarem por aquelas que adotavam boas práticas, segundo afirma Zülzke (1998). Embora o objetivo inicial não fosse a defesa direta do consumidor, a atuação da sociedade nessa relação visando melhorar as condições de trabalho acabou por despertar a consciência de consumidores preocupados e interessados em adquirir produtos e serviços de empresas que demonstrassem respeito por valores éticos. Esse movimento marcou o início do reconhecimento e estabelecimento dos direitos do consumidor. O governo dos Estados Unidos, preocupado com a qualidade dos serviços e produtos oferecidos no mercado, passou a adquirir uma considerável parcela desses produtos do comércio com o intuito de realizar análises e avaliações de qualidade.

No entanto, os resultados dessas avaliações não eram divulgados publicamente, o que suscitou o interesse de entidades civis na questão. Ainda, segundo Zülzke (1998), paralelamente às iniciativas governamentais, essas entidades também começaram a adquirir diversos produtos e serviços, realizando

³ TEMPOS MODERNOS. Direção: Charles Chaplin. Produção: Charles Chaplin. Estados Unidos: United Artists, 1936. Disponível em: Globoplay.

comparações que abarcavam desde itens simples, como pregos, até veículos automotivos. Os resultados desses testes eram então divulgados em periódicos, proporcionando aos consumidores informações sobre as melhores opções de compra com base nos testes realizados. O presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy, em uma mensagem enviada ao Congresso em 15 de março de 1962, deu início ao que hoje reconhecemos como os direitos do consumidor. Direitos como segurança, informação, escolha e participação foram estabelecidos, ampliando assim o leque de proteções para os consumidores e permitindo a inserção de produtos e serviços anteriormente restritos, como produtos radioativos, em áreas de consumo.

A transição para a era da industrialização em diversas nações provocou uma transformação significativa na dinâmica entre consumidores e fornecedores, dando origem à cultura consumerista, particularmente evidente na Europa e nos Estados Unidos, conforme discutido anteriormente. Esse processo foi significativo nos países emergentes, como foi o caso do Brasil, onde a industrialização teve início no século XIX, momento em que existiam poucas fábricas, e ainda voltadas para produzir tecidos de algodão de baixa qualidade, adquiridas pelos escravos e pela baixa renda. Entre os anos de 1930 e 1937, a política econômico-financeira mudou de rumo. O Brasil adotou uma política de substituição de importações, passando a produzir internamente bens que anteriormente eram importados, o que contribuiu para o desenvolvimento de uma indústria de base (Fausto, 2012) e uma cultura consumerista. Com o tempo, a relação entre consumidor e fornecedor passou a ser percebida predominantemente do ponto de vista empresarial, onde o consumidor era visto como detentor de poder e influência, comparável a um monarca que dita as regras do mercado.

Nesse contexto, a escolha do consumidor passou a ser vista como capaz de determinar o sucesso ou fracasso de um fornecedor, com base em critérios como preço e qualidade dos produtos ou serviços oferecidos. Nessa perspectiva, muitos empresários acreditavam que uma legislação específica para proteger os direitos do consumidor não era necessária, dado o suposto equilíbrio de poder entre as partes envolvidas. Herman Benjamin (1993) referenciou diversos artigos de jornais da década de 1980 que exemplificavam a resistência de alguns fornecedores de produtos e serviços à implementação de um código protetor. Um desses artigos, publicado no jornal **Folha de São Paulo** sob o título "Terrorismo Jurídico", criticava o

recém-proposto CDC, considerando absurda a disposição que previa a inversão do ônus da prova, transferindo ao acusado a responsabilidade de comprovar sua inocência. Para o periódico paulista a “defesa do consumidor cabe, antes de mais nada, ao próprio consumidor”⁴.

No Estado de São Paulo, outro periódico de renome na capital paulista, também expressou críticas ao CDC em seu editorial, recebendo apoio do presidente do Sindicato dos Lojistas do Comércio do Município do Rio de Janeiro, Mozart Amaral. O sindicalista expressou gratidão ao editorial por “alertar as autoridades para aberrações jurídicas, como é a proposta contida no projeto do Direito do Consumidor” (Amaral, 1989, p. 02) . Essas manifestações evidenciam a oposição dos fornecedores de produtos e serviços ao código consumerista, conforme retratado nesses periódicos. No entanto, é importante ressaltar que essa contrariedade não necessariamente reflete um sentimento nacional uniforme, mas sim uma posição particular dentro de certos segmentos empresariais. A falta de informação sobre os potenciais efeitos adversos de certos produtos e serviços foi um aspecto marcante que demandou mudanças de comportamento. Um exemplo emblemático disso foi o caso do medicamento Talidomida, desenvolvido na Alemanha em 1954, inicialmente indicado para o tratamento de náuseas, ansiedade e tensão. Na época, o medicamento não passou por testes em animais grávidos, resultando na ausência de conhecimento sobre se “o remédio poderia ultrapassar a barreira placentária e causar danos aos fetos” (BBC News, 2020). Conseqüentemente, segundo Madeiro (2021), diversas mulheres que fizeram uso do medicamento durante a gestação deram à luz bebês com malformações graves, incluindo a focomelia.

Essa tragédia ilustra como a falta de informações e a ausência de regulamentações mais rigorosas podem acarretar sérios prejuízos aos consumidores, evidenciando a importância da conscientização e da implementação de medidas de proteção adequadas. Problemas como esses transcenderam as fronteiras dos países industrializados, afetando também outras nações, como ilustrado em um artigo publicado no jornal **Folha de São Paulo**. O texto relatava o caso de um consumidor que, ao tomar conhecimento por meio de uma publicação

⁴Terrorismo Jurídico. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 13 fev. 1989. Caderno Opinião, p. A.2. Disponível em: <https://acervo.folha.com.br/digital/leitor.do?numero=10508&keyword=Terrorismo%2Cjuridico&anchor=718519>

estrangeira sobre a presença de doses excessivas de radioatividade nos mostradores de relógios de pulso, decidiu solicitar uma análise dos relógios que adquirira ao Laboratório de Física da Cidade Universitária. O resultado revelou a presença de doses elevadas de radioatividade nos dispositivos, confirmando o potencial nocivo à saúde (Folha de São Paulo, 1960).

No Brasil, a sociedade também empreendeu esforços para se organizar e promover a conscientização sobre os direitos do consumidor. Movimentos populares, como as Marchas da Fome e da Panela Vazia, ocorridas em 1931 e 1953, respectivamente, assim como a campanha promovida pelo Governo Federal em 1972, em resposta a uma inflação anual de 12%, e o boicote à carne em 1979, entre outros eventos, demonstram o surgimento de uma consciência crescente em relação aos direitos consumeristas (Zülzke, 1998). Essas ações destacam a importância do ativismo e da mobilização social na defesa dos interesses e da segurança dos consumidores brasileiros. Os conflitos envolvendo consumidores eram tradicionalmente dirimidos com base nas leis existentes, como o Código Civil, Comercial e Penal. Contudo, o escopo dessas legislações não contemplava especificamente a proteção do consumidor enquanto parte vulnerável, suscetível a cláusulas abusivas, publicidade enganosa, responsabilidades dos fornecedores, entre outros aspectos abordados atualmente no Código de Defesa do Consumidor.

As soluções jurídicas, nesse contexto, visavam primordialmente a regulamentação da relação comercial, abordando questões como vícios formais, integridade dos produtos e serviços, sem considerar de maneira adequada as disparidades de capacidade técnica entre as empresas e os consumidores, que muitas vezes negociavam em desigualdade de condições.

Em 1975, na cidade de Porto Alegre, foi fundada a primeira Associação de Proteção ao Consumidor por iniciativa do advogado Renato Mottola, cujo objetivo primordial era a promoção da educação para o consumo. No ano seguinte, o advogado, jornalista e ex-parlamentar Emílio Nina Ribeiro estabeleceu a Associação Nacional de Defesa do Consumidor (ANDEC), com sede no Rio de Janeiro e Brasília. Enquanto parlamentar, Ribeiro também apresentou o Projeto de Lei 2.206 em 3 de maio de 1976, o qual propunha a instituição de normas de proteção ao consumidor (Zülzke, 1998). Esses esforços pioneiros sinalizaram o início do

reconhecimento da necessidade de uma legislação específica para a proteção dos direitos dos consumidores no Brasil. O projeto apresentado por Emílio Nina Ribeiro representava uma iniciativa audaciosa para sua época, ao propor definições claras para o termo "consumidor", bem como a proibição de práticas de publicidade enganosa, a imposição do dever de informação sobre produtos e garantias, entre outras medidas destinadas a proteger os direitos dos consumidores. No entanto, apesar de sua relevância, a proposta foi arquivada em 02 de março de 1979, encerrando o trâmite legislativo sem sua aprovação. Simultaneamente, em 06 de maio de 1976, a Assembleia Legislativa de São Paulo instituiu, por meio do Decreto Estadual nº. 7.890/76, o Sistema Estadual de Proteção do Consumidor. O escopo desse sistema abrangia uma série de atividades, incluindo pesquisas, testes, análises e programas educativos. Essa iniciativa foi batizada de Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) por Jorge Wilhelm, na época Secretário de Economia e Planejamento do estado de São Paulo.

É importante ressaltar que o Decreto que instituiu o Sistema PROCON foi posteriormente convertido em Lei estadual, sob o número 1.903, em 1978. Esse programa pioneiro foi adotado por outros estados da Federação, como Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro, estabelecendo e consolidando como uma importante iniciativa de proteção ao consumidor em todo o país (Zülzke, 1998). Além disso, em abril de 1985, a Organização das Nações Unidas (ONU), por meio da Resolução nº 39/248 de 09 de abril, recomendou que cada governo priorizasse o tema da proteção ao consumidor de acordo com suas próprias circunstâncias e necessidades.

Em consonância com essa recomendação internacional, a Assembleia Nacional Constituinte de 1987 deliberou pela inclusão da obrigação de promover a defesa do consumidor no texto constitucional brasileiro. Em 11 de setembro de 1990, a promulgação da Lei 8.078 representou um marco significativo na proteção dos direitos do consumidor no Brasil. Essa legislação, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconheceu e delineou os princípios e direitos fundamentais do consumidor. O CDC representou uma inovação importante, pois não apenas estabeleceu uma série de direitos para os consumidores, mas também inaugurou uma nova era no país, caracterizada pelo resgate da cidadania e pelo fortalecimento dos direitos individuais. Uma das principais contribuições do CDC foi a aproximação dos regimes regulatórios entre produtos e serviços, refletindo a evolução do consumo brasileiro em direção à nova riqueza do século XXI, que se

concentra cada vez mais em serviços, dados e outros bens intangíveis (Marques, 2021).

No entanto, o Brasil, com suas dimensões continentais, apresentou desafios significativos devido às suas vastas diferenças sociais, econômicas, educacionais e culturais. Diante desses desafios, a sociedade civil brasileira se organizou e mobilizou em prol da defesa dos direitos do consumidor, buscando garantir que as disposições do CDC fossem efetivamente implementadas e respeitadas em todo o território nacional, principalmente através dos PROCON. Mais recentemente, em 2021, a promulgação da Lei 14.181 introduziu dois novos capítulos no CDC, os quais tratam especificamente da prevenção, tratamento e conciliação do superendividamento, demonstrando o contínuo esforço legislativo para adaptar e aprimorar a proteção dos consumidores às demandas e desafios contemporâneos.

1.2 Política Nacional das Relações de Consumo como política pública

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro procura proteger o consumidor nas relações de consumo, definindo conceitos para consumidor e fornecedor, enumerando princípios e sanções. Além disso, instituiu a Política Nacional das Relações de Consumo como uma política pública, visando equilibrar as relações de consumo e assegurar a proteção ao consumidor. A rede protetiva estabelecida pelo CDC permeou políticas, como evidenciado no inciso V do artigo 170 da Constituição Federal, conforme indicado no artigo 1º do Código do Consumidor.

Observa-se que o princípio de proteção ao consumidor, além de constar no CDC, está também presente no texto constitucional. Segundo aponta Pfeiffer (2010) o princípio protetivo expresso na Constituição demanda tanto igualdade formal quanto material, dada a sua natureza como um direito fundamental. Nesse contexto, conforme afirma Marques e Miragem (2014), a igualdade na aplicação da lei refere-se à igualdade formal, enquanto a igualdade perante a lei implica tratar de forma diferenciada aqueles que são desiguais, configurando a igualdade material. A igualdade material demanda intervenções por parte do Estado, como exemplificado pela legislação consumerista, com o objetivo de proteger a parte vulnerável nas relações de consumo. Essa proteção abrange domínios que a doutrina brasileira identificou como: técnica, jurídica, econômica e informacional. Nessas esferas, encontram-se as fragilidades do consumidor, suas vulnerabilidades. Sob a

perspectiva da igualdade material, não podemos considerar o consumidor como um grupo homogêneo ou classe, uma vez que existem disparidades entre os consumidores, assim como variações nos diversos serviços e produtos oferecidos. Existem consumidores instruídos, outros sem instrução; alguns têm capacidade financeira apenas para adquirir itens essenciais, enquanto outros apresentam vulnerabilidades específicas. Isso evidencia que não é viável estabelecer uma classe ou grupo homogêneo de consumidores. Como Herman Benjamin (1988, p. 70) afirmou, há “consumidores e consumidores”.

O Código abordou a relação entre consumidor e fornecedor, considerando-os como faces opostas de uma mesma moeda. Isso se deve ao fato de que as relações de consumo só se concretizam com a interação de ambos, mesmo que possuam objetivos distintos. Enquanto o fornecedor visa obter lucro máximo ao oferecer produtos e serviços, o consumidor busca adquirir tais produtos e serviços a valores e qualidade compatíveis com suas possibilidades e capacidade financeira. A concepção de relação consumerista para as gerações das décadas de 1960 e 1970 remete à lembrança das pessoas trocando produtos ou serviços, cada uma negociando suas necessidades. Isso incluía a compra e venda entre indivíduos iguais, como na relação com o mercadinho da vila, a vendedora de *Yakult* que percorria as ruas com seu carrinho, ou o vendedor de ovos e cândida em seu caminhão. Em resumo, a interação comercial era percebida de maneira mais pessoal, particular.

O papel do Código Civil, conforme sugere sua denominação, consiste em codificar comportamentos na esfera civil. Ele estabelece normas e regras comportamentais para as relações privadas, esperando que todos os membros da sociedade as cumpram. De maneira geral, a perspectiva comum nas décadas passadas em relação ao consumo era de uma interação comercial entre partes consideradas iguais, ou seja, vendedor e comprador, caracterizando uma abordagem privatista. Essa abordagem incluía a possibilidade de empenho da palavra como garantia, prática ainda autorizada nos dias de hoje. O Código Civil regulamentou essas e outras relações comerciais privadas, com muitas das soluções concentradas no livro intitulado **Direito das Obrigações**.

Cabe destacar que antes da implementação do Código do Consumidor, prevalecia a noção de que o consumidor poderia levar o comerciante à falência. Isso ocorria porque, caso o consumidor se recusasse a manter a relação de consumo, o

comerciante corria o risco de encerrar suas atividades, conforme destacado no item 1.1. Essa mentalidade reflete resquícios da ideia do regime “consumidor-rei” (Comparato, 2011, s/p), em que os fornecedores dependiam diretamente dos consumidores, analisando as necessidades individuais. Essa concepção baseava-se na falsa ideia de que todo consumidor teria a condição de adquirir os produtos ofertados, podendo levar o fornecedor à falência, apenas pela escolha. Atualmente, a análise do poder econômico é direcionada aos fornecedores. Embora os consumidores ainda desempenhem um papel importante, os fornecedores ainda dependem da capacidade econômica destes. No entanto, as demais circunstâncias ligadas ao consumo, como a oferta, estão sob controle dos fornecedores e podem ser estimuladas ou freadas por eles, conforme aponta Comparato (2011).

Atualmente, a relação entre consumidores e fornecedores, na maioria das situações, é caracterizada pela falta de conhecimento sobre as características dos produtos ou serviços a serem adquiridos. Muitas vezes, os consumidores confiam nas informações fornecidas pelos vendedores. Isso destaca a necessidade de uma rede protetiva para evitar práticas abusivas, conforme será abordado no item 2.2. A proteção exigida por lei envolve a implementação de políticas públicas. Os conceitos de política e política pública, segundo Lahera (2006), se encontram em uma zona cinzenta, interconectando-se e influenciando-se mutuamente. A principal diferença reside no fato de que a política é um poder geral, enquanto a política pública é um poder específico, buscando soluções para administrar assuntos de interesse público. Dessa forma, entende-se por política pública a organização da administração pública com o propósito de estabelecer conceitos, princípios, diretrizes e ações voltadas para atender às necessidades dos cidadãos. Segundo Macêdo (2018, s/p), o objetivo é implementar os direitos previstos em leis, como exemplificado no artigo 4º do Código do Consumidor.

Bucci (2008) defende a ideia de que a política pública, por ser uma matéria interdisciplinar que envolve áreas como administração, economia, política e jurídica, deve ser compreendida por meio dessa abordagem. Ele sugere que sua concretização ocorra por meio de uma metodologia apropriada para o trabalho jurídico. O Estado possui natureza política e jurídica. Suas instituições, ações e omissões derivam de leis, sendo assim, a metodologia empregada na aplicação da política pública deve atender aos conceitos jurídicos. Conforme mencionado anteriormente, o CDC estabeleceu, em seu artigo 1º, um princípio econômico,

referenciando o artigo 170, inciso V, da Constituição Federal. Nesse contexto, observamos a existência de duas políticas distintas.

A primeira é a Política Nacional incorporada no CDC, que busca valorizar o consumidor como um ser social. Essa política impõe ao Estado a obrigação de adotar ações positivas, ou seja, de ter um comportamento ativo na criação de meios para executar ações que visem à proteção do consumidor. A segunda é a Política Econômica, que possui um viés desenvolvimentista, orientado para o crescimento econômico do país. Ambas têm como objetivo a proteção do consumidor, conforme aponta Bucci (2008). A base protecionista está fundamentada no artigo 4º do CDC, que estabeleceu uma política pública enumerando diversos valores, como o respeito à dignidade, saúde, segurança, interesses econômicos e melhoria da qualidade de vida. O percurso evolutivo desde a relação comercial privatista até o atual contexto de consumo de massa, passando pela ideia do “consumidor-rei”, ainda está em constante desenvolvimento.

O CDC introduz uma abordagem para interpretar e analisar um determinado grupo social: os consumidores. Essa abordagem rompe com a ideia de relação entre iguais, partindo do pressuposto de que o grupo a ser protegido estará sempre em uma posição de vulnerabilidade, ou até mesmo ultravulnerabilidade, como será abordado posteriormente no item 2.1. Em seu art. 1º, o CDC se apresenta como sendo uma lei: a) que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor; b) de ordem pública; c) de interesse social; e d) de origem constitucional. Segundo aponta Amaro (2004), as normas de ordem pública são:

aquelas fundadas na realização de interesses e de função que merecem tutela e que são socialmente úteis. Há uma utilidade social, portanto, que faz com que o domínio do direito privado seja permeado por normas (regras e princípios) que restringirão o absolutismo das vontades particulares (Amaro, 2004, p. 177).

As normas de ordem pública devem prevalecer sobre os desejos dos particulares, atuando em defesa do consumidor como um organismo social. Portanto, os institutos do CDC, por possuírem status de normas de ordem pública, podem e devem ser aplicados de ofício pelo Poder Judiciário em situações que envolvam relações de consumo. É devido a essa característica, que essas normas têm a responsabilidade de priorizar a proteção do consumidor diante de violações de

direitos nessa relação. Essa priorização, conforme Tartuce e Neves (2020), é justificada pelo fato de o CDC estar localizado hierarquicamente abaixo da Constituição Federal, estando conectado a ela de acordo com o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. Essa conexão confere ao código um status de norma supralegal, ou seja, “está em um ponto hierárquico intermediário entre a Constituição Federal de 1988 e as leis ordinárias” (Tartuce e Neves, 2020, p. 09).

Herman Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa (2002), também entendem que o CDC possui uma “força normativa” constitucional, afirmando que:

Em resumo, certos estão aqueles que consideram a Constituição Federal de 1988 como o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade, um direito privado solidário. Assim, temos hoje uma força interpretativa da menção constitucional ao consumidor, isto é, o direito privado não pode ser interpretado “contra” o – e sim, sempre a favor do – sujeito de direitos identificado pela Constituição como sujeito vulnerável a ser protegido pelo Poder Judiciário e Executivo e uma “força normativa” imposta a esses poderes como guia de atuação positiva e funcional, que também vincula o Poder Legislativo, Estadual (ADI 4.118 de 16.03.2022) e Federal (Lei 14.181/2021), sempre para ampliar o campo protetivo dos direitos do consumidor. Em outras palavras, a Constituição seria a garantia (de existência e de proibição de retrocesso) e o limite (limite-guia e limite-função) de um direito privado construído sob seu sistema de valores e incluindo a defesa do consumidor como princípio geral! (Benjamin, Marques, Bessa, 2022, s/p).

Apesar das intenções normativas voltadas para a proteção do consumidor, como a inclusão da defesa do consumidor como garantia fundamental na Constituição Federal, bem como sua incorporação como princípio constitucional da ordem econômica (art. 170, V), ao examinarmos o art. 5º, XXXII, percebemos que a efetivação da proteção dependerá da metodologia adotada.

Sob uma perspectiva econômica, a alocação de recursos do orçamento público é crucial para a implementação e manutenção de políticas públicas. O art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, por ser uma norma programática, ou seja, uma diretriz para o Estado atingir determinado objetivo, não oferece um remédio constitucional para obrigá-lo em caso de descumprimento, justamente por ser considerado uma norma programática. Conseqüentemente, as obrigações positivas estarão sujeitas à agenda do governo em exercício, quando, idealmente, deveriam

ser implementadas como parte de uma política de Estado, considerando que se trata de uma política pública. Para uma proteção eficaz, é essencial o apoio do Estado para implementar ações preventivas e regulatórias que envolvam o consumidor. O Estado deve assumir o ônus de manter órgãos, como o INMETRO, responsável por verificar a qualidade, segurança e peso dos produtos e serviços oferecidos, e o CADE, encarregado de regular a concorrência para proteger o poder de compra dos consumidores. O objetivo é prevenir problemas para o consumidor.

Esse aspecto é exógeno, caracterizado por ações que permanecem na superfície, observando, regulando e filtrando bens e serviços antes de chegarem ao consumidor. O artigo 1º do CDC, em conjunto com o artigo 5º, XXXII, e o artigo 170, V, da Constituição Federal, posicionou o consumidor no rol dos direitos fundamentais e como agente da política econômica. Entretanto, em caso de conflito entre a Política Nacional das Relações de Consumo e a Política Econômica, a resposta seria que a Política Nacional das Relações de Consumo deveria prevalecer. Isso se justifica pelo fato de que a Política Nacional das Relações de Consumo aborda valores sociais essenciais, como dignidade, qualidade de vida e segurança, sendo aspectos endógenos que guardam relação com o agente econômico, ou seja, o consumidor enquanto parte integrante da comunidade. Nery Junior e Rosa Maria Nery (2003, p. 906), defendem que “as leis especiais setorializadas (v.g., seguros, bancos, calçados, transportes, serviços, automóveis, alimentos etc.) devem disciplinar suas respectivas matérias em consonância e em obediência aos princípios fundamentais do CDC”. Esses valores têm uma importância crucial para o equilíbrio e bem-estar na sociedade, e, portanto, devem ser priorizados em situações de conflito com a Política Econômica.

Os valores incorporados na política consumerista não buscam apenas proteger o consumidor como indivíduo, mas também o ambiente em que ele vive, ou seja, a sociedade. Essa abordagem introduz princípios que orientam comportamentos na sociedade, alinhados com a política econômica. A interconexão entre consumidor e fornecedor é inegável, pois um não existiria sem o outro. Portanto, as políticas públicas devem convergir com as ações desses agentes, considerando o consumidor como o foco central da política pública consumerista. Essa abordagem holística reconhece a importância de equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores, garantindo não apenas a proteção do consumidor individualmente, mas também o bem-estar da sociedade como um todo.

De fato, a Política Nacional das Relações de Consumo não visa proteger apenas os consumidores individualmente, mas sim buscar um equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. Essa abordagem está alinhada com a visão expressa pelo Presidente Kennedy em sua mensagem ao Congresso Americano em 15 de março de 1962, que ficou conhecido como o Dia do Consumidor. O enfoque é mais amplo, direcionando-se para a criação de um ambiente em que as partes envolvidas possam interagir de maneira justa e equitativa, garantindo não apenas a proteção dos consumidores, mas também a promoção de relações de consumo saudáveis e sustentáveis (Benjamin, 2007). A liberdade econômica está intrinsecamente ligada à liberdade individual. O meio utilizado, o dinheiro, circula constantemente entre diferentes mãos. A liberdade de escolha e de precificação são características do capitalismo, sistema adotado em nosso país e sujeito às regras jurídicas e econômicas. Nesse contexto, as empresas buscam dominar o mercado, visando a concentração de poder e a maximização dos lucros. Por outro lado, o consumidor, desprovido de qualquer controle, fica à mercê dos objetivos estabelecidos pelas empresas, resultando em um desequilíbrio.

Com a intenção de influenciar e fiscalizar o equilíbrio da relação de consumo, foi publicado o Decreto Presidencial nº 861, de 09 de julho de 1993, alterado pelo Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, visando organizar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), sendo mobiliado pela “Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor” (Brasil, 1997). O objetivo foi de estabelecer regras de forma geral, com possibilidade de aplicação de sanções administrativas para casos de práticas abusivas. Não se confunde a sanção cível da equiparação do produto ou serviço entregue ao consumidor sem sua solicitação, à amostra grátis, tendo como consequência o perdimento do produto ou serviço enviado, com a sanção administrativa trazida pelo decreto em comento. Nesta, é apresentado o SNDC, suas competências, e a possibilidade de penalizar administrativamente práticas infrativas. Enquanto a equiparação à amostra grátis é a consequência objetiva estipulada em lei, o SNDC visa investigar e fiscalizar as práticas comerciais entre fornecedores e consumidores, podendo aplicar penalidades administrativas após processo administrativo. Compondo a estrutura do SNDC, indicado pelo art. 106 do CDC, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) tem como objetivos: garantir a proteção e

exercício dos direitos dos consumidores; promover a harmonização nas relações de consumo; e incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC. Além dos objetivos descritos, a Senacon acaba ampliando a efetividade da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, voltando sua atenção para à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, a exemplo dos empréstimos consignados, os quais veremos no item 3.1.

A função da Política Nacional das Relações de Consumo é restabelecer o equilíbrio nesse conflito, por meio de ações externas e avaliações internas promovidas pelo Estado, com o intuito de proteger o consumidor. Verifica-se, portanto, que a ânsia dos fornecedores em dominar o mercado deve ser contida pelo Estado por meio de políticas econômicas e de relações de consumo estabelecidas como políticas públicas. Somente em situações de desequilíbrio, denominadas de vulnerabilidade pelo Código de Defesa do Consumidor, é que a Política Nacional das Relações de Consumo será acionada. Não é uma questão simples de resolver, pois frequentemente a Política Econômica prevalece sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, como evidenciado nos casos de empréstimos consignados realizados por instituições financeiras sem o consentimento do consumidor. Importante salientar que a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) apresentou Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) em 2001, recebendo o número 2.591 no Supremo Tribunal Federal (STF), argumentando que o CDC era danoso à relação cliente/banco. Esta relação, nos argumentos da Consif, deveria ser regulada pelos órgãos competentes, a exemplo do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, e não pelo CDC, daí a inconstitucionalidade, já que o CDC trouxe em seu parágrafo 2º do art. 3º que "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). A ADI2591 foi julgada em 2006, decidindo pela constitucionalidade do CDC no que tange à submissão dos bancos à norma legal. Verifica-se, portanto, que Nery Junior e Nery (2003) estão corretos ao sustentarem que as leis setorializadas devem regular suas respectivas áreas em conformidade e respeito aos princípios fundamentais do CDC. Desta maneira, sendo a sociedade um organismo dinâmico, as discussões sobre prevalências inevitavelmente estariam presentes, especialmente nos embates entre diversas políticas públicas e suas normas. A responsabilidade recai também sobre o Poder Judiciário para fornecer a

solução em casos concretos, ou seja, resolver os conflitos entre normas quando apresentados ao juiz. No nosso ordenamento jurídico, existem regras voltadas para solucionar esses conflitos, como exemplificado pela Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Além disso, há normas principiológicas, como o inciso V do artigo 170 da Constituição de 1988, que busca a proteção do consumidor dentro da Política Econômica. Isso requer uma interpretação sistemática, dialogando com as diversas fontes do Direito, para alcançar uma solução adequada. O “diálogo das fontes”, é uma teoria do alemão Erik Jayme, trazida ao Brasil por Cláudia Lima Marques (2003):

Na belíssima expressão de Erik Jayme, é o atual e necessário "diálogo das fontes" (*dialogue de sources*), a permitir a aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes. "Diálogo" porque há influências recíprocas, "diálogo" porque há aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementariamente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente (especialmente em matéria de convenções internacionais e leis modelos) ou mesmo permitindo uma opção por uma das leis em conflito abstrato. Uma solução flexível e aberta, de interpenetração ou mesmo a solução mais favorável ao mais fraco da relação (tratamento diferente dos diferentes) (Marques, 2003, s/p).

A teoria do “diálogo das fontes” foi amplamente aceita e adotada pela doutrina brasileira, sendo também aplicada pelo Poder Judiciário. O Superior Tribunal de Justiça (STJ), em um exemplo notório, empregou essa teoria na interpretação do prazo prescricional. Optou-se pelo prazo estabelecido no art. 205 do Código Civil em vez do prazo previsto no art. 27 do CDC, por ser mais favorável ao consumidor. Portanto, é plenamente viável materializar a Política Nacional das Relações de Consumo por meio de decisões judiciais, fortalecendo a proteção ao consumidor. Ao combinar o artigo 1º com o artigo 4º do CDC, evidencia-se a força normativa de uma política robusta capaz de influenciar o panorama econômico. Dessa forma, as necessidades do consumidor são posicionadas como prioridades no contexto jurídico e social (STJ, 2011).

Nesse contexto, em virtude da Política Nacional das Relações de Consumo, o consumidor, ao realizar contratos, é categorizado como vulnerável nessa relação, e, como tal, o Estado tem a obrigação de protegê-lo. Por ser uma norma de ordem pública, o interesse social prevalece, tornando sua aplicação compulsória, uma vez

que a vontade individual deve se curvar ao coletivo nesse cenário. No entanto, a Súmula 381/STJ estabelece que, nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer de ofício da abusividade das cláusulas. Por outro lado, o CDC afirma que as normas por ele estabelecidas são de ordem pública e interesse social, devendo, assim, ser aplicadas de ofício. Inclusive ratificado pelo parágrafo único do art. 168 do Código Civil: “As nulidades devem ser pronunciadas pelo juiz, quando conhecer do negócio jurídico ou dos seus efeitos e as encontrar provadas, não lhe sendo permitido supri-las, ainda que a requerimento das partes” (Brasil, 2002). Assim, é crucial observar que a vulnerabilidade do consumidor atua como o farol orientador da Política Nacional das Relações de Consumo, iluminando e direcionando as ações dos entes públicos com o objetivo de proteger e defender o consumidor, conforme delineado pelo CDC.

Após compreendermos a relevância da Política Nacional das Relações de Consumo como uma política pública, é fundamental explorarmos a maneira como o CDC aborda as interações entre consumidores e fornecedores. Dessa forma, na próxima subseção, examinaremos mais de perto o papel essencial desempenhado pelo Código na regulação das relações entre o consumidor e o fornecedor.

1.3 O consumidor e o fornecedor no Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor não apresenta uma definição explícita para o termo "relação de consumo", mas oferece conceitos claros para "consumidor" (art. 2º) e "fornecedor" (art. 3º), indicando que a relação mencionada no art. 4º se refere especificamente a esses agentes (consumidor e fornecedor). O consumidor é descrito como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, conforme estabelecido pelo art. 2º. Dessa forma, o consumidor é aquele que encerra a cadeia de produção ou serviços, adquirindo e retirando o produto ou serviço do mercado. Conclui-se, portanto, que para ser considerado consumidor, a pessoa física ou jurídica deve utilizar o serviço ou adquirir o produto, retirando-o do comércio. No caso de aquisição com o propósito de permanecer no mercado, como na compra de peças de roupas de uma fábrica para revenda em uma loja, a pessoa não será considerada consumidora.

A concepção de que toda pessoa física ou jurídica é um consumidor posiciona-o como o principal agente econômico, sugerindo uma classe ou grupo

homogêneo que se revela como consumidores. Essa classe ou grupo não se opõe às diferenças entre os consumidores discutidas no item anterior, pois trata-se daqueles que são, por definição do CDC, consumidores. Assim, possuem a capacidade de influenciar diretamente na cadeia produtiva ao aceitar determinado produto, ou até mesmo ao rejeitá-lo. Essa capacidade não se confunde com a ideia de “consumidor-rei” discutida no item 2.1.

Além de destacar o consumidor adquirente, aquele que retira o produto ou serviço da cadeia produtiva ao consumi-lo, também introduziu o conceito de consumidor vítima. Esse consumidor, mesmo sem adquirir nada, foi exposto à prática comercial abusiva, como a discriminação injusta, sendo impedido de contratar serviços ou adquirir produtos, ou mesmo sendo exposto a acidentes de consumo, como, por exemplo, um veículo com defeito de fabricação que causa ferimentos a um transeunte. A interpretação da norma para identificar quem é considerado consumidor no Brasil gerou diversas produções acadêmicas, impulsionando debates sobre as teorias finalista e maximalista. A teoria finalista, derivada da interpretação restritiva do art. 2º do CDC, define consumidor como o adquirente final, aquele que encerra a cadeia de produção. Por outro lado, a teoria maximalista, também baseada no art. 2º, adota uma abordagem mais extensiva, considerando que tanto pessoas físicas quanto jurídicas podem ser consumidoras e fornecedoras, dependendo da posição que ocupam no momento.

A principal diferença entre as teorias reside na finalidade do consumo. Para o finalista, o consumidor é o destinatário fático e econômico, ou seja, aquele que retira o bem ou serviço do mercado para uso pessoal, sem a intenção de revenda ou transformação para recolocação no mercado. Por sua vez, o maximalista interpreta o consumidor como sendo apenas o destinatário fático, sem levar em consideração o destino econômico, desde que tenha ocorrido o consumo. A teoria finalista, conhecida por sua interpretação restritiva, é predominante na doutrina. No entanto, o STJ tem adotado uma abordagem mais flexível, mitigando a teoria finalista sob a perspectiva da vulnerabilidade. Ao identificar a vulnerabilidade no caso específico, independentemente de ser destinatário econômico ou não, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor.

Cláudia Lima Marques (2022, s/p) cunhou o termo "finalismo aprofundado" para descrever a ideia de consumidor final imediato associada à vulnerabilidade. Nesse contexto, o consumo intermediário, defendido pela teoria maximalista como

uma forma de consumidor, só receberia a proteção do CDC se ficasse evidenciada a sua vulnerabilidade. Observa-se que a ênfase está contida no parágrafo único do art. 2º que utiliza a expressão "relações de consumo" para identificar possíveis consumidores. Dizemos possíveis devido ao próprio CDC, que apresenta definições ou tipos de consumidores em seus artigos: 2º (caput), parágrafo único, 17 e 29. É através da análise da relação estabelecida que será possível identificar o consumidor conforme estabelecido pelo Código. Enquanto o art. 2º (caput) apresenta o consumidor finalista (*stricto sensu*), o parágrafo único do art. 2º trata dos consumidores equiparados, que de alguma forma intervieram na relação de consumo. Já o art. 17 aborda os consumidores vitimados por acidentes de consumo, e o art. 29 refere-se àqueles que foram expostos às práticas comerciais da oferta, da publicidade, das práticas abusivas, da cobrança de dívidas e dos bancos de dados e cadastros de consumidores.

A equiparação realizada pelo Código é de suma importância, pois mesmo quando lidamos com pessoas indetermináveis que intervêm na relação, ainda assim, há a possibilidade de proteção pelo CDC. Hoje em dia, com a sociedade massificada, como veremos adiante, torna-se imprescindível essa rede protetora, uma vez que um único fato gerador pode desencadear consequências danosas, afetando consumidores de maneira individual e, ao mesmo tempo e da mesma forma, um grupo ou coletividade. O conceito de "individual homogêneo"⁵ representa essa situação, na qual uma ação ou prática abusiva, como a cobrança indevida por boletos emitidos pelo fornecedor⁶, é prejudicial ao consumidor que foi cobrado pelo ato ilícito, assim como para qualquer consumidor que contratar com esse fornecedor, pois também será afetado pelas cobranças dos boletos emitidos. O conceito de individual homogêneo está intimamente ligado à sociedade de massa⁷. Segundo Ribeiro e Ribeiro (2013), sociedade de massa é um fenômeno observado no Brasil a

⁵ CNMP. Direitos individuais homogêneos. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/476-glossario/8125-direitos-individuais-homogeneos#:~:text=S%C3%A3o%20os%20que%20decorrem%20de,restritos%20a%20um%20%C3%BAnico%20indiv%C3%ADduo>. Acesso em: 22 set. 2023.

⁶ Resolução BCB nº 285 de 19/1/2023 - Art. 23. É vedada a cobrança de tarifa pela emissão de boletos, carnês e assemelhados para pagamento das obrigações financeiras decorrentes das operações de consórcio. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=285>. Acesso em: 03 maio 2024.

⁷ CNMP. Direitos individuais homogêneos. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/476-glossario/8125-direitos-individuais-homogeneos#:~:text=S%C3%A3o%20os%20que%20decorrem%20de,restritos%20a%20um%20%C3%BAnico%20indiv%C3%ADduo>.

partir da Segunda Guerra Mundial. Segundo Lima e Santos (2018) a sociedade de massa, na visão da Escola de Frankfurt, é a sociedade preparada para o consumo em massa, através da produção em série, sendo que tudo é calculado para obter sucesso nesta produção, seu consumo e conseqüentemente, o lucro.

Conforme Comparato (2011) o regime de produção em massa, originado na Revolução Industrial, dividiu a sociedade em dois grandes grupos: consumidores e produtores⁸. Os produtores são os que controlam toda a cadeia de produção, já os consumidores são os que não tem controle sobre a cadeia de produção, e “por conseguinte, devem-se submeter ao poder dos titulares destes” (Comparato, 2011, s/p).

Nesta sociedade teórica, não há divisão de classes no grupo dos consumidores; todos são considerados iguais, vivendo em um mundo sem fronteiras. A oferta midiática, por exemplo, não é direcionada a uma determinada classe ou grupo de pessoas, mas ao indivíduo homogeneizado, massificado, despersonalizado, conformado para consumir o resultado da produção em série. O legislador dedicou-se a proteger o consumidor, ampliando sua definição sem diferenciar consumidor de usuário e incluindo a pessoa jurídica. A jurisprudência, por sua vez, com a interpretação da teoria finalista aprofundada, como denominou Cláudia Lima Marques (2003), contribuiu para a rede protetiva. Quanto ao fornecedor, seu conceito está no art. 3º do CDC. O legislador também conferiu amplitude ao termo, definindo-o como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, e entes despersonalizados, que comercializam ou possuem atividade profissional com habitualidade e recebam remuneração.

A atividade com a finalidade de auferir lucro não é a característica principal para o CDC, pois para se enquadrar como fornecedor, basta a remuneração proveniente da atividade habitual. O legislador deixou claro que serviços bancários, de crédito e securitários também serão considerados fornecedores quando relacionados a consumidores. A única exclusão são as atividades de caráter trabalhista.

A interpretação da expressão "mediante remuneração" também foi expandida, considerando a remuneração indireta. Isso é comum no meio digital, onde os

[homogeneos#:~:text=S%C3%A3o%20os%20que%20decorrem%20de,restritos%20a%20um%20%C3%BAnico%20indiv%C3%ADuo.](#) Acesso em: 22 set. 2023.

serviços são oferecidos com base apenas em um cadastro para utilizá-los. Os famosos "hypernudges", que serão abordados posteriormente ao discutirmos padrões obscuros, fazem uso de remuneração indireta, por meio de serviços considerados gratuitos. A remuneração nos dias de hoje pode ocorrer de diversas formas. Como exemplo, temos uma franquía de depilação que oferece três sessões gratuitas de depilação apenas com a indicação de, no mínimo, três conhecidos com seus respectivos telefones. A indicação funciona como uma remuneração indireta, pois ao aumentar a base de possíveis clientes, as sessões tidas como gratuitas serão diluídas nos contratos firmados para a utilização do serviço de depilação. Além disso, cada novo cliente, ao buscar as três sessões gratuitas, também pode indicar mais três pessoas, criando um ciclo. Nesse contexto, segundo Marques (2022) remuneração, gratuidade e onerosidade, colocam-se:

Como a oferta e o *marketing* de atividades de consumo "gratuitas" estão a aumentar no mercado de consumo brasileiro (transporte de clientes, viagens-prêmio, coquetéis gratuitos, lavagens de carro de brinde etc.), importante frisar que o art. 3.º, § 2.º, do CDC refere-se à remuneração dos serviços e não a sua gratuidade. "Remuneração" (direta ou indireta) significa um ganho direto ou indireto para o fornecedor. "Gratuidade" significa que o consumidor não "paga", logo, não sofre um *minus* em seu patrimônio. "Oneroso" é o serviço que onera o patrimônio do consumidor. O serviço de consumo (por exemplo, transporte) é que deve ser "remunerado", não se exige que o consumidor (por exemplo, o idoso destinatário final do transporte – art. 230, § 2.º, da CF/1988) o tenha remunerado diretamente, isto é, que para ele seja "oneroso" o serviço; também não importa se o serviço (o transporte) é gratuito para o consumidor, pois nunca será "desinteressado" ou de "mera cortesia" se prestado no mercado de consumo pelos fornecedores que são remunerados (indiretamente) por esse serviço. A gratuidade não deixa de ser uma falácia. Por exemplo, a poupança popular é remunerada, como o menor exame da estrutura contratual pode constatar, pois, mesmo se estes contratos de poupança fossem "gratuitos", não seriam nunca sem "remuneração" indireta. Isto é, "gratuito" aqui significa apenas dizer que não há (por enquanto) remuneração aparente, e sim remuneração causal implícita. O sinalagma contratual está escondido, a remuneração causal está escondida, mas existe e é juridicamente relevante, tanto que, se não existisse, haveria enriquecimento ilícito dos bancos (*condictio indebiti*) por devolverem tão pouco do que lucraram em um mês. Economicamente, esta denominada "gratuidade" é ilusória (Marques, 2022, s/p).

⁸ Tratamos neste trabalho, produtores e fornecedores como sinônimos, como sendo aqueles que colocam bens à disposição do consumidor final.

A frase, “não existe almoço grátis⁹”, se aplica ao caso. Cláudia Lima Marques (2022) diz ser ilusória a gratuidade, pois alguém está remunerando – sinalagma escondido. Na prática, conforme defende a autora, existem três possibilidades:

a) ou o serviço é remunerado diretamente pelo consumidor; b) ou o serviço não é oneroso para o consumidor, mas remunerado indiretamente, não havendo enriquecimento ilícito do fornecedor, pois o seu enriquecimento tem causa no contrato de fornecimento de serviço, causa esta que é justamente a remuneração indireta do fornecedor; c) ou o serviço não é oneroso de maneira nenhuma (serviço gratuito totalmente) nem o fornecedor remunerado de nenhuma maneira, pois, se este fosse “remunerado” indiretamente, haveria enriquecimento sem causa de uma das partes (Marques, 2022, s/p).

Assim, o CDC busca na remuneração, mesmo que escondida, a identificação do fornecedor. Também classifica como fornecedor os agentes inseridos na cadeia produtiva, imputando deveres de forma solidária. No entanto, a identificação desses atores pelo microssistema não implica automaticamente a aplicação do Código no caso concreto. Um exemplo disso é o art. 43 do CDC, que trata do banco de dados e cadastros de consumidores. Entidades como Serasa, Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), entre outros, são consideradas arquivistas e não fornecedores, pois arquivam os dados do consumidor fornecidos por seus clientes, os “reais” fornecedores. O parágrafo único do art. 7º do CDC, diz que “tendo mais de um autor a ofensa, todos respondem solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo” (Brasil, 1990).

A restrição do nome do consumidor só é possível por meio dos serviços disponibilizados pelos, em tese, arquivistas. Assim, o fornecedor, por meio de um cadastro que mantém junto ao arquivista, torna pública a inadimplência do consumidor, restringindo seu crédito. No caso de inserção de modo ilícito, por parte de uma empresa inidônea, como uma empresa fantasma que se utiliza do arquivista para pressionar o consumidor com dívidas inexistentes ou já pagas, o CDC prevê que a cadeia produtiva seria ativada, e todos os envolvidos responderiam solidariamente.

⁹ DANA, Samy. Não existe almoço grátis? Como as pessoas reagem a coisas de graça. G1 Economia. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/educacao-financeira/blog/samy-dana/post/2019/06/30/nao-existe-almoco-gratis-como-as-pessoas-reagem-a-coisas-de-graca.ghtml>. Acesso em 22 set. 2023.

Entretanto, o Poder Judiciário não classifica o arquivista como fornecedor, cabendo, portanto, ao consumidor arcar com o ônus de buscar uma empresa que, devido à falha na prestação de serviços do arquivista, não deseja ser encontrada. Este cenário ocorre porque o arquivista não foi diligente ao aceitar a empresa inidônea como cliente. Ao contrário do parágrafo único do artigo 2º do CDC, no artigo 3º não há fornecedor por equiparação. Assim, a jurisprudência tem afastado os arquivistas por não conseguirem ou não desejarem ajustar sua conduta ao disposto no artigo 3º. Apesar da interpretação dada ao CDC para afastar o arquivista, a vulnerabilidade e a relação de consumo continuam sendo as regras para a aplicação do código. Neste exemplo, o dano ao consumidor só existe com a publicização feita pelo arquivista. Portanto, o arquivista deveria ser considerado um participante da relação de consumo, embora isso não seja reconhecido até o momento.

A este respeito, vale citar Bessa (2007), o qual criou a teoria do fornecedor equiparado, dizendo que:

Algumas atividades, vinculadas ao mercado de consumo, são potencialmente ofensivas a legítimos interesses existenciais e materiais. Há inevitável preponderância e poder social de quem exerce a atividade, ainda que inexistente qualquer aquisição, nem mesmo eventual, de produto ou serviço. Os melhores exemplos são o tratamento de dados pessoais pelas entidades de proteção ao crédito (CCF, Serasa, SPC etc) e a realização de publicidades. É o que se pretende examinar, após referência aos conceitos normativos de consumidor (arts. 2.º, 17 e 29, CDC) e fornecedor (art. 3.º, caput, do CDC) (Bessa, 2007, s/p).

A defesa da vulnerabilidade do consumidor destaca a exposição a que ele está sujeito no mercado. Nesse contexto, segundo essa teoria, seria necessário ampliar o conceito de fornecedor, equiparando o intermediário ou auxiliar da atividade produtiva/comercial, como os arquivistas, a fornecedores – fornecedores equiparados. Isso se deve ao fato de que eles são utilizados como meio de pressão e/ou ameaça, mesmo que de forma indireta, para evitar que o consumidor fique inadimplente e cumpra com a obrigação contratada.

O presente capítulo abordou a importância crucial do direito do consumidor dentro do contexto jurídico brasileiro, apresentando-se em três seções principais que delineiam a evolução e a relevância deste campo do Direito. No próximo capítulo abordaremos um dos aspectos mais delicados e pertinentes do direito do

consumidor: a prática comercial abusiva no contexto dos empréstimos consignados não solicitados, expondo a vulnerabilidade do consumidor diante dessa realidade, explorando em profundidade três seções cruciais para a compreensão desse fenômeno.

2. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO REQUERIDO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O presente capítulo explora a complexidade da prática comercial abusiva, centrando-se no fenômeno do empréstimo consignado não solicitado e na vulnerabilidade do consumidor. Para tanto, discutiremos os conceitos essenciais de vulnerabilidade do consumidor, agravada (hipervulnerabilidade) e ultravulnerabilidade, destacando grupos ou situações que tornam os consumidores particularmente suscetíveis a práticas abusivas. Em seguida, analisaremos a prática abusiva sob as diretrizes do CDC, com foco específico nas implicações legais e violações de direitos relacionadas ao contrato de empréstimo consignado não solicitado. Por último, exploraremos os contratos de empréstimos consignados, destacando o uso de padrões obscuros (*dark patterns*) no design e nas estratégias manipulativas. Este segmento destaca a necessidade de transparência e proteção diante de práticas que induzem os consumidores a decisões prejudiciais. O objetivo deste capítulo é fornecer uma análise crítica e abrangente das práticas comerciais abusivas, destacando a importância de proteger os consumidores e promover maior conscientização sobre as complexidades envolvidas nos contratos de empréstimos consignados não solicitados.

2.1 Vulnerabilidade, vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade) e a ultravulnerabilidade

A vulnerabilidade do consumidor é a força motriz da Política Nacional das Relações de Consumo, sendo que o CDC, em seu art. 4º, inciso I, elege a vulnerabilidade como um princípio. Ao ser estabelecida como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, observa-se que o legislador incluiu a vulnerabilidade como uma condição prévia nas relações de consumo. Dessa forma, a interpretação dessa relação deve ser fundamentada na fragilidade do consumidor. Segundo o Dicionário Houaiss (2009, p. 1.961), a palavra “vulnerável”, originada do latim “*vulnerabilis*”, denota alguém ferido, sujeito a ser atacado, derrotado, frágil, prejudicado ou ofendido. A noção de vulnerabilidade apresentada pelo dicionário é ampla, tautológica, apresentando várias situações em que poderíamos empregar o termo. Por sua vez, o termo “princípio”, ainda conforme o dicionário (2009, p. 1.552),

possui a acepção de proposição elementar e fundamental que serve como base para uma ordem de conhecimentos.

Vulnerabilidade pelo CDC, é apresentada como uma precondição presumida, ou seja, parte-se da ideia de que o consumidor está em condição de vulnerabilidade em qualquer relação comercial. O reconhecimento desta condição pelo CDC (art. 4º, I), poderá ser questionado processualmente pelo fornecedor. Quando tratamos do consumidor *stricto sensu*, aquele que retira o bem ou serviço do comércio colocando um fim à cadeia produtiva, temos que a vulnerabilidade deverá ser reconhecida por imposição legal, logo, seria absoluta e não presumida. Já quando equiparada, como no caso do consumidor intermediário, a vulnerabilidade seria presumida. O STJ se posiciona afirmando que:

o ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios (STJ, 2007).

A vulnerabilidade é uma fraqueza, ou seja, uma situação que poderá ser explorada em determinada circunstância. François-Xavier Roux-Demare (2019, p. 620) afirma que pessoas vulneráveis são “aquelas que, numa situação patológica ou incomum, são de fato incapazes de exercer corretamente os seus direitos e liberdades¹⁰”. Identifica-se a desigualdade no trato social, no exercício de direitos e liberdades, como aduz o autor. Marques, Benjamin e Miragem (2015), consoante a Roux-Demare (2019), afirmam que a vulnerabilidade é mais um estado da pessoa, defendendo que:

Os novos estudos europeus (Fiechter-Boulevard, La notion, p. 15 e ss.) sobre a vulnerabilidade, em termos de noção, procuram distingui-la de sua fonte ou base filosófica: a igualdade ou desigualdade entre sujeitos. Isto porque a igualdade é uma visão macro do homem e da sociedade, noção mais objetiva e consolidada, em que a desigualdade se aprecia sempre pela comparação de situações e pessoas: aos iguais trata-se igualmente, aos desiguais trata-se desigualmente para alcançar a justiça. Já a vulnerabilidade é filha deste princípio, mas noção flexível e não consolidada a qual apresenta traços de subjetividade que a

¹⁰ Em livre tradução do original: “celles qui, dans une situation pathologique ou hors norme, ne sont de fait pas en mesure d'exercer correctement leurs droits et libertés”.

caracterizam: a vulnerabilidade não necessita sempre de uma comparação entre situações e sujeitos. Poderíamos afirmar, assim, que a vulnerabilidade é mais um estado da pessoa, um estado inerente de risco ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificado no mercado, é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva (Fiechter-Boulevard, Rapport, p. 324), que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação. A vulnerabilidade não é, pois, o fundamento das regras de proteção do sujeito mais fraco, é apenas a “explicação” destas regras ou da atuação do legislador (Fiechter-Boulevard, Rapport, p. 328), é a técnica para aplicá-las bem, é a noção instrumental que guia e ilumina a aplicação destas normas protetivas e reequilibradoras, à procura do fundamento da igualdade e da justiça equitativa (Marques, Benjamin, Miragem, 2022, s/p).

O Ministro do STJ, Marco Aurélio Bellize (2019), ao atuar como relator no AgInt no Recurso Especial nº 1.805.350 - DF (2019/0083624-9), defendeu que “o conceito-chave no finalismo aprofundado é a presunção de vulnerabilidade, ou seja, uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza e enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo”. Verifica-se que a vulnerabilidade reconhecida pelo CDC, deve ser examinada no caso concreto, com a finalidade de se evitar exageros e desequilíbrios na relação jurídica.

Na relação de consumo, o desequilíbrio praticamente é a regra. A tecnologia e a complexidade dos produtos e serviços muitas vezes fogem completamente da nossa compreensão. Quando adquirimos produtos e/ou serviços no mercado, buscamos alcançar um objetivo, confiando nas informações e orientações repassadas pelos fornecedores. Jean Baudrillard retrata uma história em sua obra intitulada **A sociedade de consumo** (2021), na qual os índios da Melanésia, ao observarem aviões no ar, ficaram perplexos e desejaram capturá-los. Ao notarem que os brancos possuíam objetos no solo que atraíam os aviões, fazendo-os pousar, os índios decidiram criar algo semelhante a um avião, utilizando ramos e liames. Colocaram essa estrutura em um espaço reservado, iluminando-o à noite, na esperança de que algum avião pousasse.

Baudrillard (2021) relatou essa história com o propósito de demonstrar a onipotência dos signos, mas podemos utilizá-la para ilustrar a distância entre o fornecedor e o consumidor no que diz respeito a informações, capacidades, tecnologias, operações, materiais, etc., relacionados aos produtos e serviços oferecidos. O consumidor pode ser equiparado aos índios da Melanésia em relação ao entendimento do funcionamento dos produtos e serviços disponíveis. O

desconhecimento por parte do consumidor pode levá-lo ao erro de julgamento em relação ao produto ou serviço, pois uma de suas fraquezas é a ignorância. A relação de consumo é desequilibrada na grande maioria das vezes, e o CDC busca equilibrá-la. Segundo Marques, Benjamin e Miragem (2022, s/p), "a vulnerabilidade não é, portanto, o fundamento das regras de proteção do sujeito mais fraco, mas sim a 'explicação' destas regras ou da atuação do legislador, que está em busca do fundamento da igualdade e da justiça equitativa". Ainda, segundo Miragem (2020), a vulnerabilidade indica uma situação de fraqueza em um determinado grupo ou indivíduo, podendo ser em razão da qualidade pessoal, como a idade avançada, a infância, a posição jurídica na relação de consumo, ou mesmo devido a fatores conjuntos, como discriminação em razão da orientação sexual, do sexo ou da etnia. Podemos concluir, então, que o estado de vulnerabilidade é a base sobre a qual se sustenta o CDC. Ao reconhecer a vulnerabilidade na relação de consumo, todas as demais regras, princípios e políticas públicas pertinentes serão aplicadas.

A doutrina brasileira, como destacado anteriormente, identifica quatro tipos de vulnerabilidade: técnica, jurídica, fática e informacional. A vulnerabilidade técnica refere-se à falta de conhecimentos específicos sobre o bem ou serviço que o consumidor está adquirindo. Podemos utilizar os assistentes virtuais como exemplo. Para o consumidor, pode parecer algo inusitado, um objeto que responde a milhares de perguntas, toca músicas e fornece informações sobre condições climáticas e tráfego, entre outras coisas. No entanto, se não souber que o aparelho precisa estar conectado a outro serviço, como a internet, sua expectativa será frustrada. Quem nunca ouviu a história do consumidor idoso que comprou um videocassete e, posteriormente, abriu uma reclamação informando que não funcionava, descobrindo mais tarde que precisaria de uma televisão? Com a tecnologia embarcada e a complexidade, a vulnerabilidade deve ser vista como absoluta, podendo ser mitigada conforme o caso concreto.

A vulnerabilidade jurídica é a falta de conhecimento sobre os deveres e obrigações que permeiam o contrato celebrado. Ao analisarmos os empréstimos bancários, observamos que, de modo geral, o consumidor não possui conhecimento contábil ou financeiro para entender verdadeiramente o que está contratando. As informações são apresentadas e descritas com seus códigos, mas nem todos estão familiarizados com as siglas utilizadas no documento. São utilizados dados como "a.a" e "CET", mas mesmo que o consumidor reconheça tais siglas, teria

conhecimento do impacto da informação no contrato a ser firmado? É importante ressaltar que o tipo de contrato utilizado no presente exemplo é massificado, ou seja, um contrato de adesão. A principal característica desse tipo de contrato é a sua padronização, não permitindo ao consumidor a negociação de cláusulas, restando-lhe apenas a opção de aderir ou não ao contrato, caso deseje contratar o serviço ou produto oferecido. A este respeito cabe destacar Andrade (2016) que sustentou a necessidade de reconhecimento da vulnerabilidade linguística do consumidor, a qual, em determinadas circunstâncias, impede o acesso ao direito por parte dos consumidores devido à falta de familiaridade com termos técnicos ou jurídicos.

Marques e Miragem (2014), apontam que a vulnerabilidade fática envolve o reconhecimento da desigualdade na relação de consumo entre as partes (consumidor e fornecedor). Disparidades como porte econômico, meios de defesa, capacidade de manipulação das fragilidades de grupos como crianças, idosos, enfermos, analfabetos etc., categorias que a doutrina classifica como agentes de vulnerabilidade agravada ou hipervulnerabilidade, são aspectos contemplados por essa perspectiva.

Já a vulnerabilidade informacional decorre da capacidade do consumidor em obter informações objetivas e necessárias sobre um bem ou serviço que está adquirindo. Podemos exemplificar essa situação considerando celulares do tipo *flip* (dobráveis). Não há informações disponíveis sobre a frequência com que o celular pode ser fechado e aberto antes de danificar a tela ou as dobradiças, nem há indicação sobre a durabilidade esperada do mecanismo de dobragem com base em estudos laboratoriais. Ao consumidor, muitas vezes, são fornecidos detalhes sobre características como o poder de processamento, definições das lentes fotográficas e capacidade de armazenamento, aspectos que são utilizados para promover a venda do produto. Essa disparidade informacional contribui para a vulnerabilidade do consumidor, destacando a necessidade de buscar um equilíbrio informacional na relação de consumo.

Com mais de 30 anos de existência do CDC, o legislador, a doutrina e a jurisprudência têm procurado se adaptar às transformações no mercado de consumo. Novos dispositivos foram introduzidos, abordando questões como superendividamento, assédio e vulnerabilidade agravada. No entanto, é a interpretação conferida pela doutrina e jurisprudência que revitaliza o CDC no cotidiano. O enfrentamento das novas relações de consumo, por meio de uma

interpretação acolhedora e inclusiva dos novos modelos comerciais, contribui para a atualização contínua do código consumerista por meio de sua aplicação. O papel fundamental desempenhado pelo operador do Direito, ao lidar com as demandas dos consumidores, consiste na formulação de teses interpretativas que evidenciam a amplitude e a adaptabilidade do CDC.

Um caso exemplar é representado pelos meios digitais, que encontraram seu espaço nesta sociedade massificada, ao encurtarem as distâncias entre as pessoas, ao mesmo tempo que as distanciaram de seus pares. Segundo Lopes (2019), atualmente, a interação social em plataformas de mídia é concebida com uma grande quantidade de desconhecidos, resultando em relações empobrecidas, tornando os usuários mais suscetíveis às influências comerciais e aos produtos midiáticos fabricados pelos fornecedores. Os consumidores são frequentemente levados a compartilhar interesses comuns, moldando comportamentos de forma uniforme.

O CDC, ao analisar esse cenário da sociedade massificada, procura proteger o consumidor inserido nesse fenômeno social. Além disso, segundo Derani (1999), o CDC destaca que as normas nele contidas são de ordem pública e devem atender aos interesses sociais conforme disposições constitucionais, adaptando-se aos anseios sociais nas relações de consumo. Considerando o consumo em plataformas digitais, o comércio eletrônico difere da experiência em lojas físicas. Em primeiro lugar, o consumidor é rastreado no meio digital por meio de suas pegadas digitais, sendo analisado por algoritmos que criam um perfil de consumo. A vulnerabilidade é elevada, começando pelo completo desconhecimento, por parte do usuário, do que ocorre nos bastidores do navegador. As linhas de código foram elaboradas visando proporcionar comodidade ao usuário; no entanto, existem inúmeras interconexões entre os diversos códigos que permanecem ocultas ao usuário, abordadas detalhadamente na seção 2.3.

Ao realizar pesquisas, os algoritmos aplicados não apenas fornecem resultados, mas também são posteriormente utilizados para estimular o usuário em momentos distintos, reduzindo a resistência com o objetivo de formalizar contratos. Observamos, igualmente, o afastamento da proteção legal por parte daqueles que teriam a obrigação de assegurar essa proteção. Um exemplo ilustrativo seria a oferta de crédito ao consumidor, seja imobiliário, consignado ou rotativo. Por vezes, observamos a ausência de uma análise mais aprofundada por parte do fornecedor

de crédito em relação à situação do consumidor que está adquirindo o serviço, resultando em sua inadimplência em curto prazo, caracterizando empréstimo predatório.

Empréstimo predatório ou *predatory lending*, conforme Carr e Kolluri (2001, p. 01) é “qualquer prática de empréstimo em que o mutuário é aproveitado pelo credor¹¹”. A ausência de informações abrangentes concernentes às condições do crédito oferecido, frequentemente perpetrada intencionalmente, suscita a contratação do empréstimo pelo consumidor predominantemente com base no montante das parcelas, negligenciando uma avaliação mais minuciosa do contrato em vigor. O Banco Central em seu Relatório de Taxa de Juros¹², no período de 22/03/2024 a 28/03/2024, ranqueou 43 instituições financeiras pela modalidade de crédito pessoal consignado público - Pré-fixado. A instituição que ocupava o primeiro lugar praticava os juros de 1,42% ao mês e 18,48% ao ano, enquanto a última praticava 4,29% ao mês e 65,46% ao ano. O Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS), em fevereiro de 2024, aprovou a redução do teto dos juros cobrados em operações de crédito consignado para beneficiários do INSS para 1,72% ao mês. No entanto, a relação entre juros menores e o Custo Efetivo Total (CET) da operação financeira, não representam necessariamente que estaremos diante de uma melhor proposta. Embutido no CET estão, por exemplo: Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), Taxa de Abertura de Crédito (TAC), entre outras como taxas de manutenção de cadastro e taxas administrativas. Verifica-se que mesmo os consumidores vinculados ao INSS possuem um teto máximo aprovado, não é possível asseverar a existência de proteção contra empréstimos predatórios devido a possibilidade de inserção de custas da operação no CET. Os credores predatórios impõem condições de empréstimo que são injustas ou abusivas, e frequentemente cometida contra vítimas idosas ou de baixa renda.

Isso caracteriza uma exploração das fragilidades, como a falta de planejamento, educação financeira ou conhecimento por parte do consumidor. O fornecedor se utiliza das vulnerabilidades técnica, jurídica, fática e informacional. O consumidor, ao receber uma oferta de crédito, muitas vezes concentra sua atenção

¹¹ Em livre tradução do original: “Predatory lending is any lending practice where the borrower is taken advantage of by the lender”.

¹² Para ter acesso às informações, acessar:

https://www.bcb.gov.br/estatisticas/reporttxjuros?codigoSegmento=1&codigoModalidade=220101&historicotaxajurosdiario_atual_page=1&tipoModalidade=D&InicioPeriodo=2024-03-22 . Acesso em 13 abr. 2024.

apenas no valor das parcelas, como já pontuado, sem considerar o montante final, que, em muitas ocasiões, é omitido e, quando fornecido, frequentemente não é adequadamente explicado.

A instituição financeira, ao disponibilizar crédito, visa obter lucro. Os juros e taxas incorporados nas prestações, que constituem parte do lucro da entidade financeira, frequentemente são desconhecidos pelo adquirente. A anuência a qualquer negócio jurídico dependerá da ciência inequívoca das condições que a cercam. Tal exigência tem por finalidade não viciar o direito de escolha. Em um caso concreto, onde o CET foi omitido do consumidor, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), entendeu que a omissão não foi determinante para anular o processo anuído, argumentando que:

a ausência de informação do Custo Efetivo Total da operação não acarreta qualquer nulidade contratual, pois o CET não representa uma cobrança por si só, mas apenas a soma de todos os encargos que será cobrada na relação contratual. Logo, não havendo discussão quanto aos encargos que compõem o CET, não há que se falar em abusividade. [...] O Custo Efetivo Total é composto pelas taxas e tarifas que integram o contrato, cuja finalidade é apenas informar o percentual dos encargos que incidem no contrato (TJMG, 2021).

Apesar da decisão do Tribunal mineiro, a maioria dos consumidores, acredita-se, desconhece o significado do CET. Esta crença se dá, devido não haver (ainda) educação financeira em todas as escolas públicas¹³. Assim, além da falta de informações sobre a composição do CET, houve omissão de informação, infringindo uma regra fundamental estabelecida no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, que requer a especificação correta da composição, dos tributos incidentes e do preço. A decisão do Tribunal mineiro, portanto, resultou na supressão da política de proteção ao consumidor. Ao multiplicar esse entendimento, há o risco de solidificar tal interpretação, estabelecendo jurisprudência e criando lacunas na rede protetiva, o que pode resultar na prevalência do sistema financeiro sobre a proteção ao consumidor exigida pela Constituição brasileira. Esse cenário,

¹³ Entre 2008 e 2010, houve um projeto piloto com a intenção de inserir aulas de educação financeira nas Escolas Públicas e Privadas. Há o Decreto 10.393/20 que instituiu a nova Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) e o Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF). Há discussões em níveis estaduais, porém nada concreto até o momento. Para saber mais acesse: <https://www.edufinanceiranaescola.gov.br/o-que-e-o-programa-educacao-financeira-nas-escolas-2/> e <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/35987-educacao-financeira>. Acesso em: 04 maio 2024.

por sua vez, pode ferir direitos fundamentais. O art. 54-C, inciso IV, do CDC proíbe “assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio” (Brasil, 1990).

O estado de vulnerabilidade agravada é avaliado no momento da relação de consumo. Exemplos incluem crianças, sujeitas a uma proteção especial estatal devido à sua vulnerabilidade, idosos, enfermos, analfabetos, entre outros.

Conforme mencionado anteriormente, o código consumerista parte do pressuposto de que todo consumidor é vulnerável, deixando de lado, por ora, a discussão sobre consumidores *stricto sensu* e intermediários. O CDC, em seus artigos 37 e 39, estabelece a proteção das crianças, considerando as fragilidades decorrentes da idade, saúde, conhecimento ou condição social. A vulnerabilidade, como já mencionado, é presumida em alguns casos concretos, enquanto a vulnerabilidade agravada surge em situações especiais em que o agente consumidor se encontra inserido. O ministro Herman Benjamin, em relatoria no REsp 586.316/MG, inaugura o termo hipervulnerável (vulnerabilidade agravada), indicando a situação especial a qual o consumidor está inserido:

18. Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a "pasteurização" das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna.

19. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador (STJ, 2007).

Nesta relatoria, o Ministro Herman Benjamin (2007) destacou a figura do consumidor cidadão, dotado de direitos tanto como consumidor quanto como cidadão. Essa abordagem ressalta a forte conexão entre o consumo e a cidadania, evidenciando que o ato de consumir é uma das liberdades fundamentais do cidadão brasileiro. Essa liberdade deve ser protegida para assegurar que o consumidor não seja relegado a uma posição de segunda classe, conforme expresso pelo ministro ao referir-se aos direitos envolvidos.

A vulnerabilidade e a vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade) fundamentam-se em fatores endógenos dos consumidores, como indicado por Marques, Benjamin e Miragem (2015, p. 17), a vulnerabilidade é mais um estado da pessoa. O CDC parte do pressuposto da vulnerabilidade para todo consumidor e prevê a vulnerabilidade agravada para aqueles que demandam uma atenção especial devido ao seu estado, como enfermidades, idade (idoso ou criança), analfabetismo, entre outros. O CDC postula que consumidores mais vulneráveis merecem uma proteção mais robusta devido ao seu grau de fragilidade e debilidade associado à condição especial em que se encontram.

Observa-se que o referido Código empreende uma análise da situação do consumidor com o propósito de categorizá-lo como vulnerável ou hipervulnerável. Essa condição, como já mencionado, possui uma natureza endógena, ou seja, relaciona-se ao estado intrínseco do consumidor. Contudo, quando elementos endógenos são entrecruzados com fatores exógenos, como no caso da pandemia de COVID-19, poderíamos identificar um cenário de ultravulnerabilidade. O estado apresentado pelo consumidor, quando exposto a fatores externos adversos, ampliaria sua situação de vulnerabilidade, ultrapassando a vulnerabilidade já existente.

Durante a pandemia de COVID-19, diversas situações se manifestaram em que os cidadãos não obtiveram respostas claras das autoridades. Os idosos foram os primeiros a enfrentar desafios, seguidos pelos mais jovens, até atingirem as crianças. Fato é que, pelo menos no Brasil, não houve uma liderança sanitária com um plano claro e unificado. O presidente à época adotava uma posição, enquanto os Ministros da Saúde (quatro ao todo) defendiam outra, resultando em uma situação confusa. A indecisão das autoridades, associada ao aumento no número de mortes, gerou medo, insegurança e desespero para muitos brasileiros, contribuindo para o aumento de sua vulnerabilidade. Psicologicamente, o impacto foi significativo devido à falta de respostas e à elevação dos índices de mortalidade. Surgiram controvérsias em relação ao tratamento específico para a doença. As percepções populares e as evidências científicas caminharam em direções opostas, com defensores fervorosos em ambos os lados. Enquanto alguns propagavam a eficácia de medicamentos como ivermectina, hidroxicloroquina e azitromicina como tratamento precoce, outros, incluindo a comunidade científica, afirmavam que esses fármacos não eram eficazes

nem como tratamento precoce, nem em qualquer abordagem relacionada à COVID-19.

Analogamente ao tratamento concedido ao celíaco no REsp 586.316/MG, que exigia a informação da presença de glúten nos alimentos, poderíamos considerar que os fabricantes dos medicamentos mencionados, durante o período pandêmico, deveriam ter rotulado suas embalagens com alertas indicando a ineficácia desses medicamentos contra a COVID-19, uma vez que a ciência já havia comprovado essa ineficácia. A ausência desses avisos expôs os consumidores a riscos, criando, assim, devido a fatores externos, uma situação de ultravulnerabilidade. Neste contexto, o consumidor *stricto sensu*, que já é considerado vulnerável, viu sua situação agravar-se. Conseqüentemente, o consumidor classificado como hipervulnerável (vulnerabilidade agravada) teve sua condição agravada ainda mais, alcançando um estado de ultravulnerabilidade. Podemos também observar a ultravulnerabilidade em consumidores de cidades afetadas por desastres naturais, como o caso de Brumadinho (MG), por exemplo. Conforme os jornalistas Déborah Lima e Mateus Parreiras (2019), do Jornal Estado de Minas Gerais, após a tragédia (rompimento das barragens 1, 4 e 4A, da Mina Córrego do Feijão, operada pela mineradora Vale), houve fechamento de postos de trabalho e abandono de moradias, contabilizando 233 mortos e 37 pessoas desaparecidas. Neste cenário catastrófico, a exploração econômica foi praticada com ágio de 80% em alguns produtos que compõem a cesta básica, além de aumento em 6% nos combustíveis, conforme noticiado. Os consumidores culpavam os comerciantes, com acusações de formação de cartéis, enquanto os fornecedores culpavam o mercado.

Fato análogo aconteceu durante a pandemia em relação ao valor do álcool em gel. Segundo o site JáCotei¹⁴, analisando os valores dos preços em diversos sites brasileiros, verificaram que o álcool em gel de determinada marca popular subiu de R\$ 16,06 em 27 de fevereiro de 2020 para R\$ 41,99 em 4 de março do mesmo ano, aumentando 161% em menos de uma semana. Na França, conforme

¹⁴ O JáCotei é hoje um dos maiores sites de comparação de preços. É um tipo de plataforma que possui um sistema de pesquisa onde são comparados os preços de qualquer tipo de produto em inúmeros sites de comércio eletrônico através da internet, verificando os preços e as lojas que ofertam pelo menor preço, comparando o produto sobre o qual foi feita a pesquisa. Disponível em: https://www.jacotei.com.br/busca?texto=alcool+em+gel&texto_original=alcool+em+gel&cids=10042&bids=&fids=&guess=1

os Jornal Estado de Minas Gerais, o aumento foi de 700%¹⁵. O jornal Le Parisien¹⁶ noticiou a entrevista do Ministro francês Bruno Le Maire ao BFM Business,¹⁷ em 4 de março de 2020, afirmando que “um decreto será aprovado na quarta-feira para regular os preços dos géis hidroalcoólicos após ‘casos isolados’ de ‘preços inaceitáveis’ num contexto de crise do coronavírus”¹⁸.

No Brasil, no que tange sobre o crédito consignado, verificando os números apresentados pelo *site* Consumidor.gov.br, há fortes indícios de exploração econômica durante a pandemia. Observa-se que os números apresentados são apenas um recorte da realidade considerando a inclusão digital, pois como defende Marta Arretche (2019, p. 70), “a geografia do uso da Internet explorada até aqui sugere haver uma associação entre as desigualdades do mundo off-line e o uso da Internet no Brasil”, explicando ainda que:

[como] todo bem coletivo, o acesso individual à Internet não depende apenas das características individuais de seus potenciais consumidores; antes, esta depende de sua oferta no território, portanto a geografia importa para o acesso à Internet. A decisão de oferta por parte de provedores privados depende das características do conjunto dos potenciais usuários: não é a capacidade de consumo de um indivíduo isolado que importa, mas a capacidade de consumo na região onde vive que explica a decisão de oferta dos provedores (Arretche, 2019, p. 70/71).

Com esta consideração em mente, é possível inferir que os valores apresentados representam meramente uma amostra, conforme mencionado anteriormente, podendo, portanto, subestimar significativamente o total de contratos consignados concretizados, em comparação com aqueles não formalizados. Conforme o *site* Consumidor.gov.br¹⁹, em 2019, antes da pandemia de COVID-19, houve 51.831 reclamações de crédito consignado não contratado, um aumento de 7,88 % referente ao ano anterior, 2018, em que foram registradas 47.748

¹⁵ Para mais dados, acessar <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/03/12/governo-controla-precos-tabelar-mascara-alcool-gel-agua-coronavirus.htm?cmpid=copiaecola> Acesso em 03 mai 2024.

¹⁶ Disponível em: <https://www.leparisien.fr/economie/des-prix-inacceptables-ont-ete-pratiques-les-gels-hydroalcooliques-a-leur-tour-encadres-par-decret-04-03-2020-8272020.php>. Acesso em: 03 mai 2024.

¹⁷ BFM Business é o primeiro canal de notícias de negócios da França. É também a estação de rádio de notícias de negócios mais ouvida do país. Desde novembro de 2010, a BFM Business é uma estação de televisão econômica nacional que oferece variação regional em Ile-de-France

¹⁸ Em livre tradução do original: “Un décret va être pris mercredi pour encadrer les prix des gels hydroalcooliques après des « cas isolés » de « prix inacceptables » sur fond de crise du coronavirus.”

¹⁹ Para saber mais, acesse:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizTFiMjM0ZmUtNDMlYy00ZWU4LTg1YzgtYTJhOTFIMGMMyNGFiI>

produção possa ser de maior valor, visa apenas a seu próprio ganho e, neste, como em muitos outros casos, é levado como que por **mão invisível** a promover um objetivo que não fazia parte de suas intenções. Aliás, nem sempre é pior para a sociedade que esse objetivo não faça parte das intenções do indivíduo. Ao perseguir seus próprios interesses, o indivíduo muitas vezes promove o interesse da sociedade muito mais eficazmente do que quando tenciona realmente promovê-lo (Smith, 1996, p. 438, grifo nosso).

Por outro lado, encontramos a virtude emergindo como o comportamento a ser adotado no texto de Aristóteles em sua obra **Ética a Nicômaco**:

Aprendemos uma arte ou ofício fazendo as coisas que teremos que fazer quando a(o) tivermos aprendido. Exemplo: homens se tornam construtores construindo casa e se tornam tocadores de lira tocando lira. Analogamente, nos tornamos justos realizando atos justos, moderados realizando atos moderados, corajosos realizando atos corajosos; legisladores tornam os cidadãos bons treinando-os em hábitos de ação correta. O que é a meta de toda legislação, que se falhar no seu atingimento, será um fracasso, [tarefa] no que se distingue a boa constituição da má (Aristóteles, 2007, p. 68).

Desta forma, a virtude e a escolha na questão judicial e legislativa, trarão modeladores sociais. O CDC busca o que entende ser a “melhor maneira de viver” (Sandel, 2022, p. 18), uma vez que atribui várias obrigações aos fornecedores, abordando a vulnerabilidade intrínseca (técnica, fática, jurídica e informacional), agravando-se quando somada a outras questões endógenas, como idade, enfermidade, deficiência, entre outras. No entanto, entendemos que quando há um componente exógeno adverso que amplia ainda mais a vulnerabilidade, a exemplo dos citados acima, o consumidor entra no estado de ultravulnerabilidade. Como resultado, a interpretação deverá ser ainda mais favorável ao consumidor nas relações de consumo, elevando o nível de proteção e defesa, com legislações mais rígidas e julgamentos mais céleres e voltados para o consumidor. Atualmente, observamos a situação adversa enfrentada pelos cidadãos do Rio Grande do Sul. As enchentes foram tão severas que há a possibilidade de alterar significativamente o relevo da região, conectando a Lagoa dos Patos à Lagoa Mirim.

Concomitantemente a essa situação desesperadora, os preços de itens básicos, como feijão e arroz, sofreram aumentos significativos, com o quilo do feijão sendo vendido a R\$ 16,00, anteriormente comercializado por R\$ 5,00 a R\$ 6,00, conforme reportado pela CNN Brasil (2024). O Ministério Público do Rio Grande do Sul registrou mais de 500 denúncias de preços abusivos em todo o estado após o

início das enchentes no final de abril, ainda, de acordo com a CNN Brasil. Esse cenário evidencia como fatores exógenos podem alterar substancialmente as práticas comerciais, deixando os consumidores em uma condição de ultravulnerabilidade.

Na presente subseção discutimos como o CDC aborda diferentes níveis de vulnerabilidade, desde a vulnerabilidade até a vulnerabilidade agravada ou hipervulnerabilidade. Apresentamos a condição de ultravulnerabilidade, considerando fatores endógenos e exógenos que aumentam a fragilidade do consumidor nas relações de consumo. Na próxima subseção exploraremos práticas abusivas no contexto do CDC, com foco em casos específicos de contratos de empréstimo consignado não solicitados. Analisaremos as implicações legais, os direitos do consumidor e como o código protege os indivíduos contra tais práticas abusivas.

2.2 A prática abusiva no Código de Defesa do Consumidor e o contrato de empréstimo consignado não requerido

O artigo 39 do CDC apresenta um rol exemplificativo de condutas que são consideradas abusivas. A natureza exemplificativa desse rol é atribuída à dinâmica social, uma vez que a sociedade constantemente desenvolve diversas formas de ofertar produtos e serviços, e, por conseguinte, maneiras de consumir, modificando-se ao longo do tempo com os avanços tecnológicos, e reconfigurando o cenário do mercado. Herman Benjamin (2022, p. 213) conceitua práticas comerciais como “sendo procedimentos, mecanismos, métodos e técnicas utilizados pelos fornecedores para, mesmo indiretamente, fomentar, manter, desenvolver e garantir a circulação de seus produtos e serviços até o destinatário final”. O autor argumenta de maneira precisa que as práticas comerciais não apenas servem e alimentam a sociedade de consumo, mas também se beneficiam e se alimentam dela.

Quanto à prática abusiva, esta é definida como a violação dos padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. O Código de Defesa do Consumidor não se restringe apenas à exposição das condutas abusivas no art. 39; outros artigos, como o 10, 18, 20, 21, 32, por exemplo, também abordam esse tema. Além disso, o art. 7º autoriza a utilização de outros ordenamentos para identificar práticas abusivas. A razão para essa abordagem é a impossibilidade de enumerar

exaustivamente todas as práticas que poderiam ser consideradas abusivas. Caberá aos operadores do direito analisar, caso a caso, aquelas que não estão explicitamente codificadas, catalogando-as e protegendo assim os direitos do consumidor.

Entretanto, é importante notar que os moldes comerciais utilizados no empréstimo consignado não solicitado já estão codificados. O art. 39, inciso III, do CDC proíbe explicitamente a prática de enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou serviço. Assim, antes de nos aprofundarmos no tema do empréstimo consignado, é pertinente mencionar uma decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ, 2012) relacionada ao envio não solicitado de cartão de crédito ao consumidor.

Nesse caso específico, o banco enviou a um consumidor determinado um cartão de crédito bloqueado, sem que houvesse qualquer solicitação por parte dele. Ao acionar a justiça, o magistrado de primeira instância condenou o banco com base no art. 39, inciso III, do CDC. O Tribunal de Justiça de São Paulo, ao ser chamado a intervir, modificou a sentença do magistrado, sustentando que o simples envio de um cartão de crédito bloqueado não configuraria uma prática proibida pelo ordenamento jurídico, caracterizando apenas uma oferta de serviço sem qualquer dano ou prejuízo patrimonial. Diante dessa decisão, foram interpostos embargos infringentes, os quais não foram acolhidos, seguidos pelo manejo de Recurso Especial. A argumentação subjacente à tese era de que o simples envio do cartão de crédito à residência do consumidor, sem requisição prévia, deveria ser considerado apenas como uma proposta de serviço, sem mais. É relevante reproduzir parte do acórdão proferido durante os embargos infringentes:

Como bem ressaltou a douta relatora, acompanhada in totum, por este subscritor, não existe contratação pelo simples envio de proposta.

O que veda o CDC é que se considere contratado o serviço ou compra e venda com o simples envio, obrigando o consumidor a 'cancelá-lo' caso não deseje contratar.

A hipótese telada é mais simples e não gera qualquer dano ao consumidor, que no máximo se ocupará de levar a proposta não aceita à lata de lixo, o que não pode ser considerado nem mesmo aborrecimento (STJ, 2012, e-STJ fls. 851/852).

Na decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo, observa-se uma abordagem superficial da prática comercial adotada, baseando-se em uma métrica de igualdade

formal. Essa perspectiva implica que todos são tratados da mesma maneira perante a lei, pressupondo que todos poderiam simplesmente descartar a proposta sem considerar a igualdade material e a vulnerabilidade imposta como pressupostos fundamentais. Essa análise ressalta uma lacuna na consideração da desigualdade de poder nas relações entre consumidor e empresa, ignorando a necessidade de proteção especial para o consumidor diante de práticas comerciais que, mesmo aparentemente inofensivas, podem resultar em prejuízos ou explorar a vulnerabilidade do indivíduo.

A desigualdade no voto do Tribunal de Justiça é evidente nas palavras escolhidas, como "simples envio de proposta". Importante ressaltar que não foi enviado apenas uma proposta; na realidade, foi encaminhado um cartão de crédito, que foi interpretado como uma proposta. No voto, a ênfase está na vedação do CDC à consideração automática do serviço ou da compra e venda com o simples envio, colocando a obrigação sobre o consumidor de "cancelá-lo" caso não tenha interesse em contratar. No entanto, o CDC proíbe explicitamente o envio não solicitado, independentemente da interpretação do conteúdo enviado, para evitar que o consumidor seja compelido a tomar ação para rejeitar algo que não solicitou. Essa proteção visa a impedir práticas comerciais que possam ser prejudiciais ao consumidor. O CDC foi anulado na decisão em comento "A hipótese telada é mais simples e não gera qualquer dano ao consumidor, que no máximo se ocupará de levar a proposta não aceita à lata de lixo, o que não pode ser considerado nem mesmo aborrecimento" (STJ, 2012).

O STJ, em boa lavra, ampara-se no CDC ao realizar uma interpretação correta, ressaltando a importância de tutelar os interesses dos consumidores para prevenir abusos por parte dos fornecedores. Esse entendimento resultou na restauração da sentença proferida em primeira instância. Quanto aos empréstimos consignados, a prática de fornecer valores não solicitados levanta preocupações, especialmente quando algumas instituições financeiras, visando criar vínculos contratuais, entregam valores a diversos idosos, simulando a contratação de empréstimos consignados.

Essa situação guarda semelhança com o caso do cartão de crédito, onde, mesmo que o consumidor não utilize o valor depositado, é cobrado pelas parcelas. Um paralelo pode ser estabelecido com casos anteriores envolvendo cartões de crédito, nos quais os bancos cobravam anuidades mesmo quando o cartão ainda

estava bloqueado e não havia sido solicitado. Esses exemplos evidenciam a importância de regulamentações rigorosas para proteger os consumidores contra práticas comerciais abusivas. Até porque, o inciso III, do art. 39 do CDC afirma: “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço” (Brasil, 1990).

Newton Lucca (1998), destaca que a atividade bancária pode ser subdividida em operações e serviços. Essa distinção é derivada do Manual de Normas e Instruções do Banco Central (MNI), o qual regula as atividades bancárias. Essa diferenciação é crucial, uma vez que o CDC aborda principalmente a relação entre consumidores e serviços e produtos, não englobando as operações bancárias. Portanto, os bancos interpretam que o § 2º do art. 3º do CDC se refere exclusivamente aos serviços bancários, não abrangendo as operações financeiras realizadas por essas instituições. Isso implica que o produto principal das operações bancárias, o dinheiro, não deveria ser considerado sob a égide do CDC, uma vez que não é concebido como um objeto de consumo. O autor resgata ainda a memória do Código Civil de 1916, citando Clovis Bevilacqua (1956) ao comentar o artigo 51, o qual retomamos no original:

A distinção funda-se numa consideração econômico-jurídica. Há coisas que se destinam ao simples uso, outras ao consumo do homem. Das primeiras tiramos as utilidades, sem lhes destruir a substância; as segundas destroem-se, imediatamente, à medida que se utilizam, ou aplicam. As coisas consumíveis ou o são de fato, naturalmente, como os gêneros alimentares, ou, juridicamente, como o dinheiro e as coisas destinadas à alienação (Bevilacqua, 1956, p. 226).

Está consolidado que os bancos são reputados fornecedores no âmbito do CDC e, considerando que o dinheiro é um produto juridicamente consumível, surge a aspiração de equipará-lo aos demais produtos. O produto primário dos bancos é, de fato, o dinheiro. Assim sendo, a entrega de um produto, mesmo que esse seja dinheiro, sem a solicitação prévia do consumidor, deve ser interpretada como uma prática comercial abusiva, situação inclusive já demonstrada no julgamento da ADI2591 exposta no item 1.2.

Não há sombra de dúvidas quanto a inserção das instituições financeiras no rol dos fornecedores abarcados pelo CDC. O Supremo Tribunal Federal, órgão máximo do Poder Judiciário e guardião da Constituição brasileira, assim o já decidiu.

Apesar do entendimento da corte superior, as decisões sobre contratos consignados irregulares emanadas pelo Poder Judiciário em instâncias inferiores frequentemente se revelam como incentivos para as instituições financeiras, pois tendem a ser brandas. Essas decisões muitas vezes exigem apenas a restituição dos valores pagos pelos consumidores, geralmente de forma simples, e determinam que os consumidores devolvam à instituição financeira os valores depositados voluntariamente em suas contas. Isso ocorre devido à interpretação de enriquecimento ilícito extraída do Código Civil, interpretação que contraria os argumentos apresentados pelos Ministros no julgamento da ADI 2591, como exemplificado no trecho a seguir retirado do voto do Ministro Celso de Mello:

O relevo indiscutível desse compromisso estatal - considerada a irrecusável importância jurídica, econômica, política e social de que se revestem os direitos do consumidor - tanto mais se acentua, quando se tem presente que a Assembleia Nacional Constituinte, em caráter absolutamente inovador, elevou a defesa do consumidor à posição eminente de direito fundamental (CF, art. 5º, XXXII), atribuindo-lhe, ainda, a condição de princípio estruturador e conformador da própria ordem econômica (CF, art. 170, V) (Brasil, 2006, p. 370).

O compromisso estatal é indiscutível, como asseverou o Ministro Celso de Mello no extrato anterior. No entanto, ocasionalmente, alguns entes que compõem o Estado falham em cumprir tal compromisso. Em 2019, a Senacon se utilizando das ferramentas apresentadas pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a autorregulação²¹, verificou que o crédito consignado poderia ser contratado de várias formas, como: caixa eletrônico, celular, agências bancárias, *call center*, internet *banking* e correspondentes bancários. Sendo este último, o correspondente bancário, conforme a Senacon (2019, pg. 4), “o principal canal de origem de operações de crédito consignado”. Correspondentes bancários, conforme o Banco Central do Brasil, são “empresas (pessoas jurídicas), como as lotéricas ou banco postal, contratadas pelos bancos e demais instituições autorizadas pelo Banco Central (BC) para prestar serviços de atendimento aos seus clientes e

²¹ A autorregulação ocorre quando um grupo de empresas de um determinado setor concorda, de forma voluntária, em agir ou atuar de acordo com normas e princípios preestabelecidos. Para saber mais consulte: ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. Industry Self Regulation: Role and Use in Supporting Consumer Interests. OECD Digital Economy Papers, nº 247. Paris: OECD Publishing. Disponível em: https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/industry-self-regulation_5js4k1fjqkwh-en#page1. Acesso em: 01 mai. 2024.

usuários”²². Ainda, poderão oferecer como produto, o empréstimo consignado, todos os correspondentes contratados “por bancos e outras instituições autorizadas para prestar serviços em nome dessas instituições”²³. O BC não fiscaliza os correspondentes, entendendo que a responsabilidade pela prestação dos serviços por estes, é do banco ou da instituição contratante, a qual é fiscalizada pelo BC.

Loureiro, Madeira e Bader (2016, p. 5), asseveram que houve um aumento de correspondentes bancários em vários municípios a partir de 2005 alavancados pela presença de pensionistas do INSS, sugerindo que o crédito consignado foi o fator da implementação dos correspondentes. Afirmam que em 2000 havia 20 mil correspondentes aproximadamente, chegando a quase 130 mil em 2008. Em 2010, havia quase 150 mil conforme Loureiro, Madeiro e Bader (2016). De acordo com o Unicad²⁴, sistema gerido pelo BC, em 2014 chegaram a 195.072 correspondentes, e em 2022, alcançaram 228.845²⁵. Até 02/05/2024, o Banco Central computou 556.327 correspondentes, sendo que destes, 402.737 trabalham com operação de crédito. Importante salientar que os correspondentes bancários são intermediários, logo, os serviços oferecidos não pertencem a eles, mas sim a Instituição financeira que o contratou. A Resolução CMN n° 4.935 de 29/7/2021, em seu art. 12²⁶, elenca

²² BANCO CENTRAL DO BRASIL. FAQ – CORRESPONDENTES BANCÁRIOS: Correspondentes de bancos e outras instituições. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/quem-sao-correspondentes-no-pais>. Acesso em: 06 maio 2024.

²³ BANCO CENTRAL DO BRASIL. FAQ – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS: Como funcionam os consignados por um correspondente bancário? Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/como-funcionam-os-consignados-por-um-correspondente-bancario>. Acesso em: 06 maio 2024.

²⁴ Unicad - Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central - é um sistema de cadastro do Banco Central do Brasil cujo objetivo é integrar as diversas bases de informações cadastrais existentes no BCB em um sistema único, completo, abrangente e seguro. Substitui o Cadinf (Cadastro de Instituições Financeiras), o Capef (Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas - administradores e acionistas das entidades supervisionadas pelo Banco Central) e outros sistemas cadastrais do BCB. O seu desenvolvimento é gerenciado pelo Desig (Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro), que conta com a parceria do Deinf (Departamento de Tecnologia da Informação) e com a colaboração de outros departamentos do BCB - usuários de sistemas de informações cadastrais. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/unicadentidadesinteressebanco>. Acesso em: 06 maio 2024.

²⁵ Para saber mais, acesse

<https://www3.bcb.gov.br/sgspub/consultarvalores/consultarValoresSeries.do?method=visualizarValores>. Acesso em: 06 maio 2024.

²⁶ Art. 12. O contrato de correspondente pode ter por objeto as seguintes atividades de atendimento, visando ao fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante a seus clientes e usuários: I - recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos e de pagamento mantidas pela instituição contratante; II - realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos e de pagamento de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante; III - recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros; IV - execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários;

as atividades autorizadas a serem executadas pelos correspondentes, desta forma, há possibilidade do correspondente ser contratado apenas para receber pagamentos de contas, enquanto outros somente operações de empréstimos e financiamentos, ou mesmo para todos os serviços.

O aumento significativo dos correspondentes bancários, segundo Kumar, Nair, Parsons e Urdapilleta (2006, p. 14) fez com que se viabilizasse “o acesso a serviços financeiros básicos à população brasileira por meio da rede de casas lotéricas, com prioridade para o pagamento de benefícios sociais e serviços bancários (saques, depósitos, saldos de contas e extratos)”²⁷. Verifica-se que a intenção foi levar serviços bancários a vários municípios brasileiros, pois manter agências bancárias em algumas cidades seria inviável, dadas as características locais. Apesar de o objetivo ser a democratização dos serviços bancários, os correspondentes tornaram-se os principais intermediários entre os consumidores e as instituições financeiras no que tange aos empréstimos consignados. Nos trabalhos de supervisão conduzidos pelo Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central (Banco Central do Brasil, 2021), foi identificado que, entre os produtos financeiros mais reclamados pelos cidadãos brasileiros, o crédito consignado sobressai. Ao analisar essas reclamações, constatou-se que quase a totalidade delas é originada por correspondentes bancários. Bancos que operam exclusivamente com suas próprias redes possuem menos reclamações em comparação com aqueles que dependem de correspondentes para a captação de operações financeiras. Asseveram que:

é possível concluir que a contratação de operações de crédito via correspondente resulta em diversos tipos de reclamações, sendo as mais frequentes: não reconhecimento da contratação da operação, não reconhecimento das condições formalizadas, restrição de atendimento, fraudes, não reconhecimento da portabilidade, restrição à portabilidade (Banco Central do Brasil, 2021, p. 12).

V - recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação; VI - recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante; e VII - realização de operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observado o disposto no art. 13. Parágrafo único. Pode ser incluída no contrato a prestação de serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

²⁷ Em livre tradução do original: “The objective was to enable access to basic financial services to the Brazilian population via the lottery house network, with priority for the payment of social benefits and banking services (withdrawals, deposits, account balances, and statements). A major challenge for achieving the new objective was up grading the tech”.

A Senacon já havia criado em 2019, um guia chamado Guia: Corregulação Crédito Consignado²⁸. A intenção é utilizar a ferramenta de autorregulação para orientar regras a serem adotadas, de forma voluntária, pelas instituições financeiras no que tange aos empréstimos consignados. Uma vez adotadas, a Senacon atuará na corregulação, fiscalizando o cumprimento das regras estipuladas e adotadas na autorregulação. O objetivo final é o bem-estar do consumidor. Busca-se, assim, através do Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado, que o SNDC, no uso das atribuições conferidas pelo Comitê de Governança, vincule todos os signatários da convenção. Esta convenção visa, em síntese, estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado realizadas por pessoas físicas (Secretaria Nacional do Consumidor, 2019).

Nesse contexto, o INSS já havia editado a Instrução Normativa nº 100, de 28 de dezembro de 2018 (IN 100), alterando dispositivos da IN 28. Posteriormente, foram editadas outras Instruções Normativas sobre o mesmo tema, como a IN 138, de 10 de novembro de 2022, alterada pela IN 143, de 10 de fevereiro de 2023, que também abarca os beneficiários da prestação continuada.

Acordado com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e com a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), a autorregulação alcançou “97,88% do volume da carteira de crédito consignado de bancos em todo o país” (Guia Correlação do Crédito Consignado, 2019, p. 5). Com a ferramenta implantada, a Senacon aplicou a corregulação, fiscalizando as relações entre consumidores e instituições financeiras, baseando-se nas reclamações registradas no site Consumidor.gov.br. Em 2021, a Secretaria Nacional do Consumidor aplicou multas administrativas aos bancos Itaú Consignado S.A., no valor de R\$ 9,6 milhões, ao Banco Cetelem, no valor de R\$ 4 milhões, e ao Banco Pan, no valor de R\$ 8,8 milhões. Em 2020, conforme informações do *site* Banco Data²⁹, o Itaú Consignados S.A., que possui apenas duas agências, obteve o valor de 448,9 milhões de lucro líquido e, em 2021, 366,1 milhões. O banco Cetelem, em 2020 obteve lucro líquido de 8,1 milhões, e prejuízo de 186 milhões em 2021. O banco Pan, em 2020 obteve

²⁸ Para ter acesso ao Guia, acessar: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/participe-da-consulta-publica-sobre-guia-corregulacao-do-credito-consignado/guia-senacon-corregulacao-para-consulta.pdf>. Acesso em: 05 maio 2024.

655,6 milhões e, em 2021, 190,3 milhões (191 milhões - lucro ajustado). Com exceção do banco Celetem, que amargou prejuízos de 2021 em diante, sendo incorporado pelo banco BNP Paribas, conforme informação da própria empresa³⁰, as multas aplicadas estão bem aquém do lucro obtido, sendo que a Senacon deverá observar a Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016, que disciplina a aplicação de sanções administrativas, no âmbito da SENACON/MJ.

Pelos números crescentes apresentados pelo *site* Consumidor.gov.br no item 2.1 sobre reclamações de operações de crédito consignado, conclui-se que as diversas ações tomadas por diversos órgãos, como INSS, SNDC, BC, Ministério Público (MP) e Procon, não estão surtindo o efeito desejado. Podemos citar como exemplo a multa R\$ 8,8 milhões aplicada ao banco Pan em maio de 2021, e em dezembro do mesmo ano, a instituição foi novamente multada, agora pelo Procon de São Paulo, em R\$ 11.286.557,54³¹, no entanto, como se observa, os números de reclamações ainda crescem. Salientamos que é possível contestar judicialmente as multas aplicadas por órgãos fiscalizadores, como o PROCON e a Senacon. Analisando 20 processos que chegaram ao segundo grau da Justiça Federal em 2021, verificou-se empiricamente que quanto maior o valor da ação, maior o risco de reforma. Observa-se que processos com valor de até R\$ 200 mil apresentam uma taxa de reforma em torno de 18%, enquanto processos acima desse valor têm uma taxa que supera 31%, chegando a 35% para ações acima de R\$ 1 milhão (Projeto BRA/II/008, s/p).

Em suma, a análise das práticas abusivas à luz do CDC, especialmente no contexto dos contratos de empréstimo consignado não solicitado, destaca a importância de garantir a proteção dos consumidores contra práticas comerciais desleais. A compreensão de que a entrega de produtos, inclusive dinheiro, sem a devida solicitação do consumidor configura uma prática abusiva, ressalta a necessidade de vigilância e regulamentação para salvaguardar os interesses dos consumidores. Dessa forma, ao adentrarmos na próxima seção, exploraremos os contratos de empréstimos consignados e os padrões obscuros, conhecidos como

²⁹ Para saber mais, acesse: <https://bancodata.com.br/relatorio/33885724/>. Acesso em: 08 maio 2024.

³⁰ Para saber mais, acesse:

<https://www.cetelem.com.br/pt/#:~:text=Ap%C3%B3s%20aprova%C3%A7%C3%A3o%20do%20Banco%20Central.e%20opera%C3%A7%C3%B5es%20permanecem%20os%20mesmos!.> Acesso em: 08 maio 2024.

³¹ Para saber mais, acesse: <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-multa-banco-pan-em-mais-de-11-milhoes/>. Acesso em 08 maio de 2024.

dark patterns, que podem impactar negativamente a transparência e a equidade nas relações contratuais entre instituições financeiras e os consumidores.

2.3 Contratos de empréstimos consignados e os padrões obscuros - *dark patterns*

Contrato de empréstimo consignado refere-se a um acordo no qual as parcelas são descontadas diretamente na folha de pagamento do devedor. Esse tipo de contrato apresenta menor risco para o credor, uma vez que o devedor autoriza os descontos em seus recebíveis antes mesmo de ter acesso ao montante em sua totalidade, permitindo que o valor do contrato seja deduzido na fonte. Normalmente direcionado a cidadãos com garantias salariais, como funcionários públicos, militares, aposentados e pensionistas, os bancos efetuam os descontos diretamente nos órgãos pagadores, como o INSS, por exemplo.

Durante a pandemia, esta modalidade contratual experimentou um considerável crescimento, conforme demonstrado no item 2.1. Os bancos passaram a oferecer empréstimos a juros mais baixos em comparação com outras modalidades, descontando as parcelas nos vencimentos dos consumidores, especialmente aqueles vinculados ao INSS.

Com a pandemia de COVID-19 em curso, os contratos de empréstimo consignado cresceram no ambiente digital, uma vez que esse meio se tornou fundamental para comunicação, lazer e transações comerciais. Vários aplicativos foram lançados com o propósito de aproximar as pessoas, facilitar a aquisição de bens e serviços, efetuar pagamentos de contas, entre outras atividades. O empréstimo consignado eletrônico, realizado por meio digital, também foi disponibilizado pelos bancos e correspondentes bancários. Vale ressaltar que a popularização desse tipo de contrato não ocorreu apenas durante a pandemia, mas, de fato, em 2003, por meio da Lei 10.820. Essa legislação autorizou a celebração de contratos de consignação em benefícios previdenciários, estabelecendo as bases para a expansão significativa desse tipo de transação.

Vários desses contratos foram oferecidos por telefone devido às restrições de mobilidade impostas pela pandemia. O consumidor passou a receber ofertas de empréstimos consignados por e-mail, telefone, SMS e aplicativos de mensagens, utilizando qualquer meio digital disponível. Ao analisarmos o cenário pandêmico,

observamos que o consumidor, já considerado vulnerável por determinação legal, encontra-se em um ambiente que exacerbou essa vulnerabilidade. Com a limitação de mobilidade e o fechamento de grande parte das atividades, o consumidor se viu em um cenário restrito, com acesso limitado a informações. As opções de defesa e proteção foram reduzidas, uma vez que até mesmo o acesso ao judiciário foi restrito.

Reiteramos a jurisprudência apresentada na relatoria do Ministro Herman Benjamin, no REsp 586.316/MG, na qual o estado de um consumidor cidadão celíaco foi classificado como vulnerável agravado, ou hipervulnerável, no contexto da relação de consumo. Dessa forma, ao considerarmos a condição de idoso como vulnerável agravado, especialmente devido à idade somada ao contexto pandêmico, é pertinente adotar a designação de vulnerabilidade ultraagravada (ultravulnerabilidade). Isso se deve ao aumento significativo na vulnerabilidade, uma vez que o consumidor idoso já se encontra em uma situação intrínseca de hipervulnerabilidade devido à idade, agravada ainda mais pelo estado de pandemia.

No ambiente digital, surge o conceito de "padrão obscuro", que tem o efeito de induzir o usuário a realizar ações indesejadas por ele. Observamos que esse conceito foi plenamente aplicado, de acordo com as devidas proporções e características de cada plataforma, nos contratos consignados estabelecidos. Em 2010, Harry Brignull (2023, p. 07), consultor especializado em auxiliar empresas digitais na pesquisa, análise e design iterativos, cunhou a expressão "padrão obscuro" (*dark pattern*), definindo-a como uma "uma interface de usuário que foi cuidadosamente elaborada para induzir os usuários a fazer coisas, como comprar um seguro estendido ou assinar contas recorrentes (assinatura de compras recorrentes)"³².

Desde 2010, temos testemunhado o surgimento de diversos padrões obscuros que vão além da simples compra de seguros estendidos ou de produtos recorrentes. Em 2022, a Comissão Europeia dedicou-se a investigar esse fenômeno e concluiu que algumas práticas comerciais apresentam riscos, submetendo os consumidores a novas formas de persuasão e manipulação. A Comissão definiu padrões obscuros como interfaces digitais que direcionam, ludibriam, pressionam ou manipulam os consumidores a fazerem escolhas que, geralmente, não estão em seu interesse (European Commission, 2022). Essa manipulação se manifesta na

³² Em livre tradução do original: "a user interface that has been carefully crafted to trick users into doing things, such as buying insurance with their purchase or signing up for recurring bills".

arquitetura de escolha, um processo cotidiano que permeia todas as decisões que tomamos, quase automaticamente. Consideramos os prós e contras, as necessidades imediatas em relação às procrastináveis, os bens viáveis para aquisição em comparação com os impossíveis, entre outros critérios. Assim, moldamos a maneira como decidimos e escolhemos o melhor curso de ação para uma determinada situação.

No entanto, ao tomarmos decisões, recebemos um leque de opções. Ao considerar os prós e contras de algo, levamos em conta o cenário apresentado. Quando escolhemos comprar um determinado produto, a decisão é tomada com base nas várias informações disponíveis sobre as opções apresentadas. Verifica-se, assim, que a arquitetura montada para a decisão a ser tomada está fundamentada no projeto ou nas opções apresentadas pelo "arquiteto de escolhas" (Thaler e Sunstein, 2023, p. 17). Por exemplo, a compra de uma camisa em uma loja será influenciada pela disposição do mostruário, a organização, a iluminação e os critérios adotados pelo lojista para oferecer o produto, o que pode até agregar valor ao produto, vendendo-o por um preço acima da média. Ao arquitetar as escolhas disponíveis aos consumidores, concluímos que as decisões tomadas por estes estarão de alguma forma influenciadas. Até mesmo a escolha de não adquirir a camisa pode ser arquitetada para discriminar consumidores.

Não se quer dizer com isto que estaremos sempre em desvantagem no que tange às tomadas de decisões, mas sim que toda decisão é tomada dentro de um contexto, e as circunstâncias que envolvem a decisão, conforme Thaler e Sunstein (2023), nunca serão neutras. Sempre haverá dispêndio de energia neural, o "esforço cognitivo das pessoas" (Thaler e Sunstein, 2023, p. 24), para se chegar ao resultado da escolha. Assim, no processo de escolha, utilizando o exemplo do lojista, as camisas mais visíveis exigirão menos esforço cognitivo do que aquelas localizadas no fundo da loja, e as mais iluminadas, menos esforço do que as menos iluminadas. Thaler e Sunstein (2023, p. 24) defendem que, se o "custo" (esforço cognitivo) for baixo, estaremos diante de um "paternalismo libertário"³³. Este "custo" é a energia gasta no esforço cognitivo necessário para tomar a decisão. Desta maneira, como

³³ Thaler e Sunstein chamam de paternalismo libertário, o paternalismo fraco. Sunstein, quando escreve seu artigo intitulado: *Nudging: A Very Short Guide* em 2014, chamou-o de *soft paternalismo* (paternalismo suave), que são ações que não criam impedimentos ou obstáculos às escolhas.

forma de otimizar este processo, utilizamos a heurística. De acordo com a psicóloga e especialista em reabilitação psicossocial, Kendra Cherry (2022):

Heurísticas são atalhos mentais que permitem às pessoas resolver problemas e tomar decisões de forma rápida e eficiente. Essas estratégias práticas encurtam o tempo de tomada de decisões e permitem que as pessoas funcionem sem parar constantemente para pensar sobre o próximo curso de ação (Cherry, 2022, s/p)³⁴.

Em síntese, a heurística é o procedimento de simplificar uma decisão dentro de um processo complexo ou desconhecido. Este método proporciona auxílio cotidiano diante da grande quantidade de escolhas que se apresentam. Por exemplo, ao considerarmos a tarefa de comprar mantimentos em um supermercado, sem o recurso da heurística, nos depararíamos com uma sobrecarga diante das diversas opções, informações e análises necessárias para cada produto a ser adquirido. Portanto, recorreremos à heurística de forma contínua, visto que, conforme apontado por Jane L. Risen (2015), nos sentimos confiantes com o processo realizado, mesmo quando as evidências disponíveis são limitadas.

No entanto, as decisões e julgamentos humanos são inevitavelmente influenciados por diversos fatores, incluindo influências sociais, contexto ambiental, experiências passadas e estados emocionais. Em outras palavras, as decisões que tomamos são moldadas pelo nosso conhecimento e experiências de vida. Os vieses cognitivos referem-se a decisões ou julgamentos influenciados por preconceitos, expectativas, crenças e outros fatores subjetivos. Embora não seja o foco desta pesquisa aprofundar-se nessa área, é importante destacar que o processo de tomada de decisão e julgamento humano é suscetível a falhas.

Portanto, facilitar a tomada de decisão com informações relevantes é crucial para garantir resultados favoráveis para o tomador de decisão. Os pesquisadores Howard Leventhal, Robert Singer e Susan Jones (1965), da Universidade de Yale, conduziram um experimento com alunos do último ano, com o objetivo de examinar os comportamentos diante do medo e de informações específicas. Neste contexto, destacaremos apenas a questão da informação específica, que é o tema central da presente dissertação. Em linhas gerais, foi realizada uma palestra sobre a importância da vacinação contra o tétano. A palestra foi cuidadosamente planejada e

ênfatiou a necessidade de os alunos se vacinarem. Apesar da aceitação verbal da informação, apenas pouquíssimos alunos compareceram ao posto de saúde da universidade para receber a vacina. Ao ministrarem a mesma palestra para outro grupo, os pesquisadores incluíram material adicional. Este material consistia em uma rotina que os alunos poderiam seguir para se vacinarem sem prejudicar suas atividades diárias, mensagens de reforço ênfatizando a importância da vacinação para a proteção individual, os horários em que as vacinas estariam disponíveis e um mapa do campus com a localização do posto de saúde destacada. As informações foram complementadas com a sugestão de que os alunos revisassem seus horários semanais de aulas para encontrar um momento conveniente para passar no posto de saúde e receber a vacina. Como resultado, observou-se um aumento de quase nove vezes no número de alunos vacinados em comparação com o grupo que recebeu apenas as informações durante a palestra, sem o material adicional.

Nesse contexto é possível considerar que a informação desempenha um papel fundamental na construção da decisão e, no caso apresentado, o acréscimo de material adicional influenciou o comportamento dos alunos. Desta forma, a falta de informação ou sua incompletude pode resultar em prejuízos para o tomador de decisão. Compreendendo como a arquitetura se desenvolve, torna-se possível influenciá-la. Diversas diretrizes sociais buscam induzir determinados comportamentos, os *nudges*. Essa expressão pode ser traduzida como um cutucão, um empurrão (em uma certa direção), sem violência, mas com a intenção de influenciar e orientar a pessoa a adotar um comportamento específico.

Analisemos a sinalização de "PARE" nas ruas e avenidas, que constitui uma orientação clara, o material adicional entregue aos alunos da *Yale University*, o trajeto delineado pelo GPS, os cones posicionados nas vias para desviar de obstáculos, as mensagens via SMS que alertam sobre temporais e alagamentos com o objetivo de evitar determinados locais, as advertências nas embalagens de cigarros, campanhas de vacinação, entre outros, todos se enquadram como *nudges*. Eles orientam a decisão a ser tomada, mas não impõem uma obrigação. Dessa forma, compreendemos os *nudges* como meios de chamar a atenção para algo ou,

³⁴ Em livre tradução do original: "Heuristics are mental shortcuts that allow people to solve problems and make judgments quickly and efficiently. These rule-of-thumb strategies shorten decision-making time and allow people to function without constantly stopping to think about their next course of action".

até mesmo, encorajar sutilmente com um "paternalismo suave"³⁵, conforme aponta Sunstein (2014), mantendo, ao mesmo tempo, a liberdade de escolha do indivíduo.

No entanto, a distinção entre essas práticas é, muitas vezes, uma estratégia retórica, pois a influência está presente. O desafio surge quando a liberdade de escolha é manipulada, quando um *nudge* é aplicado de maneira a influenciar o consumidor a tomar uma decisão que, em circunstâncias normais, não tomaria. Essa ação pode ser considerada uma forma de prática comercial abusiva. A influência nas decisões dos consumidores é uma realidade tanto no ambiente digital quanto fora dele, o que não é surpreendente, uma vez que ambos são espaços nos quais o comércio é praticado. As práticas comerciais consideradas abusivas, são aquelas que extrapolam a boa-fé, como defendido por Herman Benjamin (2007, s/p) "é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor".

A construção de alguns *shopping centers* oferece percepções valiosas sobre estratégias de influência voltadas aos consumidores. Determinados estabelecimentos optam por utilizar pisos lisos e brilhantes, criando a impressão de maior escorregadiço, induzindo os visitantes a caminharem mais devagar devido ao receio internalizado de quedas. A disposição das escadas rolantes também é um exemplo ilustrativo. Ao posicionar a escada rolante ascendente na extremidade oposta da descendente, é necessário percorrer todo o espaço comercial para deixar o local. Além disso, ambientes climatizados, a ausência de relógios visíveis e uma iluminação constante são características que visam comprometer a noção do tempo do consumidor.

Essa prática é observada em vários contextos, como padarias e pontos de parada em estradas, exemplificados por estabelecimentos como Graal, Madero Ecoparada, entre outros. Nestes locais, sair do ambiente muitas vezes demanda percorrer corredores sinuosos, repletos de tentações alimentares e produtos, contribuindo para prolongar a permanência do consumidor. Os frequentadores desses locais, que não se encontram no meio digital, estão imersos em ambientes que buscam influenciar a arquitetura de escolha, utilizando *nudges* para estimular o consumo por impulso. No entanto, o consumidor, com um pouco de esforço, pode recusar as ofertas apresentadas no ambiente, mantendo-se decidido a não adquirir

³⁵ Em livre tradução do original: "soft paternalism".

nada. Contudo, quando há manipulação, não estamos diante de um simples *nudge*, mas sim de um *hypernudge*. Segundo Karen Yeung (2015) os *nudges* baseados em *Big Data*³⁶ estão sujeitos a um processo contínuo de monitoramento e refinamento, adaptando-se aos comportamentos dos usuários-alvo. Esses dados são coletados, armazenados e reutilizados por outras aplicações. A identificação da população-alvo ocorre por meio de vigilância e análise pela *Big Data*, o que caracteriza o termo *hypernudge*. Essa denominação é atribuída devido à capacidade singular desse tipo de *nudge*, orientado por *Big Data*, que se destaca pela sua alta potência, agilidade e discrição:

Hypernudging baseia-se em destacar correlações determinadas por algoritmos entre itens de dados dentro de conjuntos de dados que, de outra forma, não seriam observáveis apenas pela cognição humana (ou mesmo com suporte de computação padrão [Shaw, 2014]), conferindo assim 'proeminência' aos padrões de dados destacados, operando por meio de a técnica de 'preparação', configurando dinamicamente o contexto de escolha informacional do usuário de maneiras intencionalmente projetadas para influenciar suas decisões (Yeung, 2015, p. 119)³⁷.

A utilização do *hypernudge* resulta na criação de padrões obscuros. Essa manipulação frequentemente direciona os usuários a tomar decisões escolhidas pelo arquiteto e é encontrada em várias práticas em diversos sites. O funcionamento é simples, os sites empregam estratégias visuais, como cores vivas e *checkboxes* (caixas de seleção) pré-selecionadas, além de fontes chamativas, para destacar os benefícios do serviço oferecido. Por outro lado, a opção para rejeitar o serviço muitas vezes é apresentada de forma menos proeminente, com *checkboxes* sem cores evidentes e fontes menores, como em tons neutros, por exemplo, o cinza claro, o que pode passar despercebido. Além disso, o processo de cancelamento também é dificultado em muitos sites, tornando-se, por vezes, quase impossível encontrar a opção de cancelamento.

³⁶ É o termo em tecnologia da informação que trata sobre grandes conjuntos de dados que precisam ser processados e armazenados. Ver mais em: TAS, Marcelo. *Big Data*. Disponível em: https://www.i2ai.org/content/glossary/?gclid=Cj0KCQjwiI0mBhDjARIsAP6YhSU7AfyHTCPmomVwUxpB6PLWblYhh76kMhy78dFKnxm2uC8BNq3gwgIaAo-aEALw_wcB#cap4. Acesso em: 26 jul. 2023.

³⁷ Em livre tradução do original: “Hypernudging relies on highlighting algorithmically determined correlations between data items within data sets that would not otherwise be observable through human cognition alone (or even with standard computing support [Shaw, 2014]), thereby conferring ‘salience’ on the highlighted data patterns, operating through the technique of ‘priming’, dynamically configuring the user’s informational choice context in ways intentionally designed to influence her decisions”.

Segundo Luguri (2021), em um estudo empírico sobre o impacto das decisões tomadas em ambientes permeados por padrões obscuros, verificou-se que esse tipo de estratégia é eficaz para influenciar a vontade dos consumidores. Observa-se que na estratégia comercial adotada pelos bancos ao oferecer empréstimos consignados para aposentadorias e pensões de idosos pode ter se valido de padrões obscuros. Considerando que tais padrões também têm como objetivo dificultar o cancelamento de serviços, podemos analisar a prática dos empréstimos consignados realizados. Afinal, se desejar estimular um comportamento, facilite, a exemplo dos valores depositados sem requisição, agora, desejando desestimular um comportamento, dificulte criando barreiras.

Durante a pandemia, os valores dos empréstimos foram depositados nas contas dos idosos vinculados ao INSS, sem necessidade de qualquer requerimento por parte dos beneficiários. O primeiro desconto das parcelas ocorria, em média, no terceiro mês. A manipulação da arquitetura de escolha ocorre no momento do depósito, considerando a degradação da situação financeira de grande parte da população durante a pandemia, com muitos perdendo seus empregos. Diversas famílias passaram a depender das aposentadorias e pensões de seus idosos, cujos valores mal supriam as necessidades do próprio idoso, agora necessitando atender a todos os membros da família. Ao receberem um valor não solicitado, teoricamente, a análise da situação urgente de escassez é feita, sem considerar as condições que envolvem o valor depositado como empréstimo consignado. Mesmo que desejassem analisar, muitos não conseguiam, pois o valor simplesmente aparecia em suas contas sem qualquer documentação.

Para aqueles que tentaram tomar providências, enfrentaram a segunda fase dos padrões obscuros, pois encontraram dificuldades em cancelar o serviço. Ao buscarem auxílio no INSS, os aposentados e pensionistas recebiam a orientação de procurar o banco. No entanto, os bancos, por sua vez, não cancelavam os empréstimos e criavam obstáculos com burocracias desnecessárias. Exigiam dos idosos a comprovação de que não haviam solicitado os empréstimos, pois possuíam (por vezes) contratos assinados digitalmente e documentação digitalizada. A dificuldade em cancelar levou muitos idosos a desistirem, optando por utilizar os valores disponibilizados. Ao utilizarem os recursos, muitos idosos em estado de ultravulnerabilidade (uma vulnerabilidade agravada em decorrência de uma situação externa que exacerbou ainda mais a condição), viram-se obrigados a manter os

empréstimos consignados, pois não tinham condições de devolver os valores depositados. Isso culminou no alcance do comportamento desejado e manipulado pelos bancos.

Após a concretização da situação, diversos idosos recorreram ao Poder Judiciário buscando interromper os descontos. Como mencionado anteriormente, a facilitação é uma estratégia para estimular comportamentos desejados, enquanto a complicação busca desencorajá-los. As barreiras impostas foram conceituadas como "sludge" (lama) pelos professores Cait Lambertson (University of Pittsburgh) e Benjamin Castleman (University of Virginia), em um artigo publicado no *Huffpost* sob o título "Nudging In A Sludge-Filled World". Para esses acadêmicos, o "sludge" surge no ambiente de decisão ou no próprio tomador (Lamberton e Castleman, 2016).

Por sua vez, Thaler e Sunstein (2023, p. 145) explicam que quando há fricção na arquitetura da escolha, dificultando a realização do objetivo desejado pelo tomador, que seria benéfico sob sua própria perspectiva, isso configura um "sludge". Não nos é desconhecida a morosidade no sistema judiciário, a qual é atribuída a uma série de fatores, incluindo volume excessivo de processos, escassez de recursos, ineficiências operacionais, entre outros. No âmbito do Juizado Especial Cível, que lida com causas de menor complexidade, receber uma decisão final transitada em julgado em menos de um ano pode ser considerado relativamente rápido, dadas as circunstâncias previamente mencionadas.

Independentemente dos problemas existentes, para o cidadão comum, surgem obstáculos significativos, configurando um "sludge", devido às barreiras enfrentadas para alcançar seus objetivos. No caso específico dos empréstimos consignados não solicitados, além da morosidade do sistema judiciário, existe uma barreira adicional que se mostra praticamente intransponível no momento: o deferimento do pedido das instituições financeiras para que o consumidor devolva os valores recebidos do contrato de empréstimo consignado não solicitado. Barreiras como essa tendem a desestimular o consumidor de buscar seus direitos, enquanto se vê obrigado a cumprir um contrato que não solicitou.

Dennis Verbicaro (2024, s/p), ao discutir os *dark patterns*, observa que esses padrões têm a capacidade de conduzir deliberadamente e de maneira pouco ética o usuário a realizar uma ação específica de interesse. No caso do contrato de empréstimo consignado irregular, sua validade é frequentemente ancorada no valor depositado. É esse valor não solicitado que tende a influenciar ou até mesmo a

anular a possibilidade de escolha do consumidor, que, muitas vezes, sem plena consciência do conteúdo do contrato, acaba utilizando os fundos disponibilizados.

No presente capítulo foram explorados temas essenciais para compreender a problemática do empréstimo consignado não solicitado. Inicialmente, discutimos a vulnerabilidade do consumidor, abordando conceitos como vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade) e ultravulnerabilidade. Posteriormente, analisamos a prática abusiva no contexto do Código de Defesa do Consumidor, destacando a relação com os contratos de empréstimos consignados e os padrões obscuros. No próximo capítulo pretendemos examinar a postura do judiciário frente ao empréstimo consignado não solicitado. Exploraremos a previsibilidade da amostra grátis como uma possível sanção cível no âmbito do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, será abordado o conceito de "Engano Justificável" como critério para determinar a ocorrência do enriquecimento com causa do crédito consignado não requerido, oferecendo uma análise mais aprofundada dessas questões jurídicas relevantes.

3. INTERPRETAÇÃO DO JUDICIÁRIO E A SANÇÃO CÍVEL DE AMOSTRA GRÁTIS COMO RESPOSTA AO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO IRREGULAR

No presente capítulo serão abordados dois pontos principais. O primeiro, na seção 3.1, explora a previsibilidade da amostra grátis como uma sanção cível no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, analisando seu papel e aplicação nesse contexto específico. Já na seção 3.2, discutimos a amostra grátis e o "engano justificável" como critério para a ocorrência do enriquecimento com causa do crédito consignado não requerido, oferecendo uma análise mais aprofundada desse aspecto.

3.1 A previsibilidade da amostra grátis como sanção cível no Código de Defesa do Consumidor

A prática comercial abusiva é evidente nos empréstimos consignados não solicitados. O simples fato de formalizar um contrato sem o consentimento ou conhecimento do contratante caracteriza-se como uma prática abusiva, conforme demonstrado no item 2.2. Na pesquisa realizada em vários julgamentos, não encontramos decisões que obriguem o consumidor a manter o contrato consignado quando não solicitado por ele. A interpretação dada pelo judiciário está alinhada com o CDC no que diz respeito à classificação de prática abusiva. Herman Benjamin (2004), ao retomar em seu texto a Exposição de Motivos do segundo substitutivo do deputado Geraldo Alckmin, relembra que:

O Código prevê uma série de comportamentos, contratuais ou não, que abusam da boa-fé do consumidor, assim como de sua situação de inferioridade econômica ou técnica. É compreensível, portanto, que tais práticas sejam consideradas ilícitas *per se*, independentemente da ocorrência de dano para o consumidor. Para elas vige presunção absoluta de ilicitude. São práticas que aparecem tanto no âmbito da contratação como também alheias a esta, seja através do armazenamento de informações sobre o consumidor, seja mediante a utilização de procedimentos vexatórios de cobrança de suas dívidas (Benjamin, 2004, p. 361).

O envio de produtos ou serviços não solicitados para o consumidor também configura um ato ilícito, segundo Herman (2004) é compreensível, portanto, que tais práticas sejam consideradas ilícitas *per se*, independentemente da ocorrência de

dano para o consumidor. Assim, temos tanto a prática abusiva quanto o ato ilícito. A abusividade está relacionada ao exercício do direito quando excede os limites estabelecidos pela lei, enquanto o ilícito ocorre quando o comportamento é proibido, e é realizado.

Verifica-se que o ato de enviar produtos, conforme estabelecido no inciso III, artigo 39 do CDC, constitui prática abusiva por parte do fornecedor e é considerado ilícito devido ao comportamento vedado. O parágrafo único do art. 39 traz uma sanção para aqueles que infringem o inciso III, equiparando os produtos ou serviços enviados às amostras grátis, isentando-os da obrigação de pagamento. Para o tratamento tributário, é importante observar que amostra grátis não se confunde com mostruário ou bônus. Segundo Melo (2009), o mostruário consiste em um conjunto de amostras de produtos ou serviços, fornecido aos potenciais clientes para que possam avaliar suas características antes da compra. Um exemplo comum é o mostruário de tecidos e cores utilizado na escolha de cortinas. O bônus, por sua vez, é aquilo que excede, representando a entrega de produtos ou serviços como contrapartida a um comportamento desejado pelo fornecedor, funcionando como uma espécie de recompensa. Esse tipo de prática é bastante comum na aquisição de produtos em supermercados, já a amostra grátis, é uma pequena porção, podendo ser um fragmento ou parte do produto, com distribuição gratuita. Verifica-se que não se confunde com o mostruário, pois a amostra grátis é incorporada ao patrimônio do receptor, enquanto o mostruário não.

Clóvis Beviláqua (1956), ao se referir à amostra grátis, utiliza o mesmo conceito dado à amostra grátis para tratamento tributário. Dessa forma, a equiparação estabelecida pela lei sugere a ausência de contraprestação, não existindo, portanto, obrigação de pagamento para a amostra grátis, incorporando o produto ou serviço, ao patrimônio do receptor da amostra. Isso representa uma autorização legal para que o consumidor retenha o produto ou serviço, sem a obrigação de devolver ou efetuar pagamento pelo recebido.

De acordo com Cláudia Lima Marques (2016), a equiparação dos produtos e serviços enviados sem o consentimento do consumidor é uma solução criativa com o objetivo de erradicar esse tipo de prática no mercado brasileiro. No entanto, ela admite que essa medida não tem sido suficiente para impedir tal conduta comercial.

Binichski (2017, s/p), sobre o tema, também entende que não tem sido suficiente para inibir a abusividade dos fornecedores, escrevendo que:

No que pertine ao envio de cartão de crédito sem solicitação prévia do consumidor, a conduta encontra subsunção no art. 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, eis que é vedado expressamente ao fornecedor de produtos e serviços enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia. A adoção pelo legislador da regra do parágrafo único do art. 39 ao equiparar tal conduta de enviar o produto ou serviço como amostra grátis não tem sido suficiente para inibir a abusividade de fornecedores, notadamente àqueles do mercado financeiro, posto que as metas de produtividade a ser atingidas pelos funcionários do setor fazem desaparecer qualquer freio inibitório e é uma prática corriqueira (Binicheski, 2017, s/p).

O fato de os autores indicarem que a equiparação à amostra grátis não está sendo suficiente para alterar o comportamento do fornecedor demonstra que: a) o Poder Judiciário não está utilizando a lei com o rigor necessário, dada a reiteração; ou b) o consumidor não está fazendo valer seu direito, aceitando o comportamento proibido. Apesar da previsão legal, temos verificado que as decisões judiciais, em sua imensa maioria, têm optado por não equiparar o valor entregue à amostra grátis, sob fundamento da ocorrência de enriquecimento ilícito, conforme será abordado no item 4.1. Isso tem gerado divergências de opinião em alguns municípios de Santa Catarina, como veremos a seguir.

Não há dúvidas quanto ao poder econômico das instituições financeiras em relação aos consumidores. A vulnerabilidade abordada no item 2.1 é notavelmente evidente na dinâmica de consumo, particularmente na relação entre as instituições financeiras e os aposentados no contexto dos empréstimos consignados. No que se refere às amostras grátis, observa-se uma predominância do poder das instituições financeiras, impondo aos consumidores uma posição desfavorável. Nesse contexto, os consumidores se veem compelidos a confiar em estratégias limitadas na esperança de, eventualmente, reverter a desvantagem enfrentada diante de instituições financeiras com um poder exponencialmente maior do que o das pessoas físicas.

Partindo do pressuposto de que os aposentados vinculados ao INSS são frequentemente idosos, o CDC atribuiu uma classificação especial para eles, caracterizando uma vulnerabilidade agravada. Ainda, como mencionado no item 2.1, a vulnerabilidade representa uma fragilidade que, em determinados grupos especiais, pode ser agravada, como é o caso dos idosos. Assim, alguns municípios de Santa Catarina, como Criciúma (Lei n.º 8.015, de 09 de dezembro de 2021),

Laguna (Lei n.º 2.268, de 02 de março de 2022), Orleans (Lei n.º 3.085, de 10 de junho de 2022), Tubarão (Lei n.º 5.714, de 14 de junho de 2022), Blumenau (Lei n.º 9.234, de 15 de agosto de 2022), entre outros, legislaram com o objetivo de modificar, ou ao menos influenciar, as decisões proferidas pelo judiciário em seus respectivos municípios. Essas legislações caracterizaram os valores recebidos (sem solicitação) a título de empréstimo consignado como amostra grátis, aplicando a sanção de perdimento desses valores em favor dos residentes nos respectivos municípios.

Conforme aponta Resemini (2022), o PROCON se alinha à tese da amostra grátis, conforme extrato de matéria jornalística a seguir:

O coordenador do Procon de Bento Gonçalves, Maciel Giovanella, explicou alguns pontos sobre a nova lei. *"Primeiramente essa lei vem de acordo com o que prega o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 39. São os produtos ou serviços, que o consumidor recebe sem qualquer solicitação ou comprovação de que o mesmo tinha o desejo de estar com este produto. Aí sim, a confirmação da amostra grátis"*, explicou. Portanto, quando não houver qualquer termo, assinatura ou pacto mediante lei federal por parte do consumidor, há a confirmação de amostra grátis. Maciel aponta que em relação a isso, todas as medidas visam minimizar as más práticas, principalmente de instituições financeiras. Nestes casos, muitas vezes as empresas se identificam como órgãos do INSS. Maciel aconselha que, se o consumidor for coagido a aceitar algum empréstimo, deve procurar o Procon. Lá, deve apresentar os extratos dos empréstimos. *"Já vem com o extrato de que o dinheiro entrou de fato na conta. É muito importante, se não houve nenhum aceite, venha até aqui"*, completou (Resemini, 2022, s/p, grifos do autor).

Segundo apontado por Ventura (2021), da mesma forma, em 2021, o diretor do PROCON de São Paulo, Fernando Capez, declarou ao site "Consumidor Moderno"³⁸ que, caso o banco deposite um valor referente a um empréstimo não solicitado pelo consumidor, o órgão interpretará isso como "amostra grátis". O fato do PROCON de São Paulo declarar que irá interpretar a prática como amostra grátis, denota uma divergência com o *status quo*. Percebe-se uma ação na tentativa de aplicar a sanção de perdimento, equiparando-a à amostra grátis. Contudo, as instituições financeiras não permanecem passivas diante desse cenário.

A Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif), entidade representativa do setor financeiro, ingressou com uma Arguição de Descumprimento

³⁸ VENTURA, Ivan. Procon SP: empréstimo não solicitado pelo consumidor é amostra grátis. Disponível em <https://consumidormoderno.com.br/procon-emprestimo-amostra-gratis/>. Acesso em

de Preceito Fundamental (ADPF) 1038 no Supremo Tribunal Federal contra a Lei do Município de Tubarão, Santa Catarina, que aborda a caracterização da amostra grátis. Uma das teses apresentadas na ADPF 1038 pela Consif é que, ao estabelecer a figura da "amostra grátis" nos casos de depósitos em contas de pessoas que receberam recursos de empréstimos não solicitados, haveria a possibilidade de expropriação de recursos privados. No entanto, é importante destacar que não há criação da figura "amostra grátis", como afirmado pela Consif, uma vez que sua previsão legal está contemplada no CDC. A Consif buscava afastar a aplicação do CDC, com respaldo do STF.

Essa atitude não é exclusiva de associações brasileiras. Nos Estados Unidos, a *Community Financial Services Association*, uma entidade que representa empresas que concedem empréstimos fora do sistema bancário, entrou com um processo contra o *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB) na Suprema Corte dos Estados Unidos, argumentando que a fonte de financiamento do CFPB é inconstitucional. No entanto, é importante observar que o *Consumer Financial Protection Bureau* desempenha um papel crucial na regulamentação das atividades das instituições financeiras nos Estados Unidos, além de combater práticas predatórias que se assemelham às nossas práticas abusivas. Se a Suprema Corte dos Estados Unidos atender ao pedido da *Community Financial Services Association*, isso representará uma significativa perda para os consumidores americanos, pois um importante órgão de controle e combate estaria em risco de ser desativado por falta de recursos, conforme afirma Olen (2023).

No Brasil, a Consif não obteve sucesso, uma vez que o STF indeferiu o pedido, autorizando o município a legislar sobre o assunto. A questão central envolveu a discussão sobre a competência do município para legislar nessa matéria, não a viabilidade de aplicar o conceito de amostra grátis. Entretanto, conforme apontado por Rizzatto Nunes (2019), a sanção de perdimento é taxativa:

A norma é taxativa em proibir o envio ou a entrega ao consumidor sem que este tenha previamente solicitado qualquer produto ou serviço. O parágrafo único sanciona a violação à proibição, dispondo que o produto e o serviço enviado ou entregue sem solicitação tornam-se gratuitos, equiparando-se às conhecidas "amostras grátis" que os fornecedores utilizam para promover seus produtos e serviços (Nunes, 2019, p. 610).

Apesar das tentativas legislativas, verificamos nos julgados do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a manutenção da tese do enriquecimento ilícito:

Certo que, nos termos do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, "é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas..., enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço", de sorte que produtos ou serviços assim entregues ou fornecidos "equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento". A equiparação a "amostra grátis", todavia, pressupõe a voluntariedade do fornecedor de serviço na prestação deste sem solicitação do consumidor, vale dizer quando o fornecimento por aquele se concretiza enquanto sabedor da ausência de prévia concordância deste. Quando o depósito de dinheiro em conta é feito porque a casa bancária acredita presente pacto de financiamento, assim o faz porquanto julga existir "solicitação prévia" naquele contrato, realidade bastante a afastar a possibilidade de se concluir pela presença de "amostra grátis" capaz de tornar justificável a negativa de devolução, pelo correntista, da quantia recebida. (TJSC, Apelação n. 5023891-27.2021.8.24.0020, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Edir Josias Silveira Beck, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 10-08-2023).

Além da manutenção da tese do enriquecimento ilícito, verifica-se nas decisões que a instituição financeira é separada, isolada, do preposto que lançou o empréstimo. Vejamos que o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, assim como em outros tribunais, isolou a instituição financeira na relação jurídica de consumo, não reconhecendo a formação da cadeia de serviços, pois os empréstimos são realizados por empresas que atuam em nome dessas instituições.

Trata-se de uma situação inusitada, já que a Resolução CMN nº 4.935 de 29 de julho de 2021, diz que o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, e que esta instituição assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado. Antes, havia a Resolução n.º 3.954, de 24/02/2011, com praticamente o mesmo texto, revogada pela Resolução nº 277 de 31/12/2022. Desta maneira, quando do julgamento do Recurso de Apelação, a resolução já estava em vigor, e não só isto, a súmula 479 do STJ deixa claro que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Não conseguimos separar o correspondente bancário da instituição financeira, tendo em vista que o risco da atividade pertence à instituição, não ao consumidor.

No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, foi editada a súmula 94, abordando o tema do fortuito interno. A súmula estabelece que, tratando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar. Contudo, ao realizarmos uma pesquisa de jurisprudência no site da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP) utilizando os termos "empréstimo consignado" e "súmula 94" e "amostra", o resultado retornado indica a inexistência de registros encontrados. O Legislativo Federal, por meio da Câmara dos Deputados, também tem apresentado projetos de lei com o intuito de interromper a contratação de empréstimos consignados fraudulentos. O Projeto de Lei 2.131 de 2007, de autoria do Deputado Edgar Moury (PMDB-PE), que altera a Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003, a qual autoriza o desconto de prestações em folha de pagamento, tinha como objetivo impor a homologação em cartórios dos contratos de empréstimos consignados. Dessa forma, os aposentados e pensionistas que pretendessem contratar empréstimos consignados, conforme o PL 2.131/07, para possibilitar descontos em folha, inicialmente estariam sujeitos à exigência de reconhecimento de suas assinaturas em cartório.

Entretanto, ainda sendo discutido pelos parlamentares o PL 2.131/07, cuja relatoria ficou a cargo da Deputada Laura Carneiro (PSD/RJ), essa obrigatoriedade ao que parece foi removida, sendo substituída por uma multa automática de 10% do valor depositado, caso a instituição financeira não conseguisse comprovar fraude ou engano justificável. Além disso, o Deputado Guilherme Boulos (PSOL/SP) apresentou o PL 2.530/23, também com a finalidade de modificar a Lei 10.820/03, contemplando a sanção de perdimento no caso de empréstimos não autorizados pelo beneficiário. Outros projetos foram apensados ao PL 2.131/07, inclusive o do Deputado Guilherme Boulos, no entanto, sua pretensão não foi aceita, devido ser considerada desproporcional, após ampla conversa com Líderes Partidários³⁹.

Não obstante as dificuldades encontradas no âmbito legislativo, algumas instituições financeiras permanecem com as práticas ilícitas, voltando sua atenção aos idosos, alvos das práticas implementadas pelas instituições financeiras, e quando judicializado, não é aplicado o parágrafo único do artigo 39 do CDC. No caso de empréstimos consignados irregulares, a aplicação da sanção de perdimento dos

³⁹ Para saber mais, acesse:

https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2309354&filename=Parecer-CCJC-2023-08-09 Acesso em 18 mai 24.

valores é possível, uma vez que a prática comercial é considerada abusiva, e a entrega de valores não solicitados se enquadra na sanção prevista pelo CDC. Tanto os municípios catarinenses quanto os legisladores federais não alcançaram efetividade com suas ações, pois, como percebemos, o judiciário continua afastando a sanção de perdimento, e pela tramitação do PL 2.131/07, tal ação não será reforçada.

O Poder Executivo também empregou esforços, segundo aponta Monteiro (2023), optando por reduzir a taxa para 1,97% em março de 2023, reduzindo-a novamente para 1,91% em agosto do mesmo ano, e atualmente, abril de 2024, a taxa encontra-se em 1,68%.

Em 2023, ao reduzir a taxa de juros dessa modalidade de crédito para 1,80% em dezembro de 2023, o Governo brasileiro diminuiu a oferta de empréstimo consignado em 30%. A taxa antes praticada era de 2,14% em média. O Ministro da Previdência, Carlos Lupi, em março de 2023, anunciou a redução da taxa de juros para o empréstimo consignado realizado no INSS, estabelecendo-a em 1,80%, o que motivou diversas instituições financeiras a desistirem de ofertar esses contratos aos aposentados e pensionistas, gerando considerável controvérsia.

A Federação Brasileira de Banco - FEBRABAN apresentou nota criticando a alteração do teto de juros dizendo que “de forma totalmente arbitrária e artificial, do teto de juros do consignado do INSS, de 2,14% para 1,80% ao mês” (FEBRABAN, 2023, s/p). A crítica se deve ao fato de que a redução do teto de juros nos contratos de empréstimos consignados para os vinculados ao INSS, vieram pelo Ministro da Previdência Social, Carlos Lupi, sem consultar o Banco Central e o Ministério da Fazenda. Em que pese as críticas, os juros foram reduzidos pelo CNPS por 14 votos a 1, tendo votado contra apenas o representante dos bancos, a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF).

Chegando a ser a sétima redução da taxa de juros em 24/04/2023, até o presente momento a FEBRABAN não emitiu nota. A taxa de 1,68 foi aprovada por 10 votos contra 1, votando contra os representantes dos bancos, e abstenções da Confederação de Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA) e da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) (CNPS, 2024).

Apesar de não influenciar as decisões judiciais, a redução na oferta desse tipo de contrato também implica que os aposentados e pensionistas não estarão sujeitos a uma quantidade exorbitante de contratos fraudulentos, uma vez que a taxa de

juros estabelecida pelo governo brasileiro não se mostra atrativa para a maioria das instituições financeiras, pois conforme a FEBRABAN (2023), quando a taxa foi reduzida para 1,80%:

O volume de concessão, comparando-se o período de maio a setembro de 2022 com o mesmo período de 2023, caiu de R\$ 36,1 bilhões para R\$ 29,7 bilhões;

A média de concessão mensal teve redução de R\$ 7,2 bilhões para R\$ 5,9 bilhões, de acordo com dados do Banco Central;

Ou seja, R\$ 1,3 bilhão por mês a menos de crédito consignado na economia: uma queda de 22%;

O volume de concessões médias mensais entre maio e setembro de 2023 é o menor para o período desde 2018, quando atingiu R\$ 5,5 bilhões;

A própria Dataprev, cuja contabilidade difere da feita pelo BC, também registra uma redução da média de concessão mensal de empréstimos consignados no período de maio a setembro de 2023, de 12% inferior ao mesmo período de 2022, passando de R\$ 4,5 bilhões para R\$ 4 bilhões;

Queda na representatividade de contratações de novas operações (modalidade margem livre) de 84% (em janeiro/23) para 29% (em setembro/23);

Redução de 30% na quantidade de operações com aposentados com + de 70 anos (oferecem mais risco). De maio a setembro/2022, foram cerca de 1 milhão de contratos de empréstimo consignado averbados para beneficiários do INSS acima de 70 anos. De maio a setembro/2023, o número caiu para cerca de 700 mil.

Fechamento de lojas de correspondentes bancários (canal responde por 40% da originação) e demissão de colaboradores;

47% de queda, num só banco, de CEPs atendidos e 11% dos municípios (FEBRABAN, 2023, s/p, grifos do site).

O objetivo da redução da taxa de juros no empréstimo consignado dos aposentados e pensionistas vinculados ao INSS, foi a possibilidade de endividamento, ou seja, “manter o nível de endividamento dos aposentados e pensionistas num patamar saudável” (CNPS, 2024, s/p). O efeito colateral, se assim podemos dizer, foi a diminuição dos contratos de empréstimos consignados de acordo com a FEBRABAN, e quando falamos em redução deste tipo de crédito, abarcamos tanto os contratos realizados licitamente, como os ilícitos. Desta forma, na redução de 30% dos contratos alegado pela FEBRABAN, não há informação de quantos seriam lícitos ou não.

Os argumentos da FEBRABAN também devem ser levados em consideração, tendo em vista que a modalidade deste crédito, o consignado, possui taxas de juros menores que outras modalidades de crédito, alcançando vários consumidores de

baixa renda, ou seja, o crédito consignado traz vários benefícios aos consumidores, no entanto devemos estar vigilantes para as práticas abusivas.

Na presente subseção buscamos analisar a perspectiva legal da amostra grátis como uma sanção cível no contexto do CDC. Exploramos a aplicação dessa abordagem em casos específicos, considerando a legislação vigente e as interpretações judiciais associadas. Na próxima subseção abordaremos a amostra grátis sob uma perspectiva mais ampla, relacionada à quebra da boa-fé objetiva. A análise se concentrará na ocorrência do enriquecimento com causa nos casos de crédito consignado não solicitado, destacando a relevância da boa-fé como critério determinante. Serão explorados aspectos éticos, jurídicos e as implicações dessa quebra de boa-fé nos contextos jurídico e social relacionados aos empréstimos consignados não requeridos.

3.2 Amostra grátis: quebra da boa-fé objetiva como critério para ocorrência do enriquecimento com causa do crédito consignado não requerido

Verificamos que o CDC introduziu a sanção de perdimento para produtos ou serviços entregues ou enviados aos consumidores sem requisição. Dessa forma, há uma previsão legal clara para a aplicação dessa sanção cível no caso concreto. Conforme o inciso III, combinado com o parágrafo único do art. 39 do CDC, o comando normativo será acionado diante do agir abusivo por parte do consumidor:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço

Parágrafo único: 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).

Aparentemente, na ocorrência de ação de enviar ou entregar produtos ou serviços ao consumidor sem seu requerimento, a norma pode ser aplicada. Contudo, existem pelo menos duas possibilidades de interpretação da norma. A primeira interpretação considera que o produto ou serviço, equiparado à amostra grátis, impede qualquer cobrança ou pagamento, e não há obrigação de devolução, pois seria incorporado ao patrimônio do consumidor. Já a segunda interpretação, além de isentar o consumidor do pagamento, sugere que o que foi recebido seja devolvido, se possível.

O primeiro entendimento foi amplamente aplicado nos serviços de telefonia, como telessexo, disque amizade, disque Mônica, entre tantos outros, populares nos anos 1990 quando a Internet ainda estava em estágio inicial. Esses serviços consistiam em estabelecer diálogos (por vezes de cunho adulto) ou ouvir pequenas histórias por telefone. O serviço era disponibilizado gratuitamente nas linhas telefônicas, sendo necessário pagar apenas pelo uso efetivo. Entretanto, várias cobranças foram realizadas pela utilização desses serviços sem a anuência ou ciência do proprietário da linha telefônica. Isso ocorria porque, estando o serviço disponível na linha telefônica, qualquer pessoa poderia utilizá-lo, bastando apenas digitar o código no aparelho. O Poder Judiciário aplicou o CDC, julgando pela devolução dos valores pagos a título de consumo do serviço, e a proibição de manter o serviço disponível, sem expressa requisição do consumidor, firmando jurisprudência de que, “nos termos do art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, para a cobrança de serviço de "900" - Disque-amizade -, é essencial que haja prévia solicitação ou autorização do consumidor” (STJ, 2016).

Desta forma, no que tange à entrega de produtos ou serviços, como o caso do cartão de crédito, entre outros exemplos, como o envio de jornais ou revistas, a jurisprudência se manteve firme na proibição de cobrança de valores, e os fornecedores não manifestaram interesse na devolução dos produtos ou serviços. Os bancos, ao enviarem o cartão de crédito, não buscaram a devolução do mesmo, optando pelo cancelamento. No caso dos serviços providos nas linhas telefônicas, estes se extinguiram com o consumo, enquanto as revistas e jornais perderam seu valor econômico devido à desatualização e substituição por outras edições. A devolução dos valores cobrados pelo serviço ou produto recebido tornou-se jurisprudência, fundamentada na ideia de que não seria possível onerar o consumidor pelos serviços ou produtos entregues, dada a equiparação à amostra grátis.

Essa tese serviu como base jurídica para a devolução dos valores cobrados, uma vez que os produtos ou serviços enviados, conforme os exemplos mencionados, não possuíam um valor substancialmente importante para os fornecedores. Assim, o primeiro entendimento consolidou-se como base das decisões judiciais, proibindo as cobranças, porém sem avanços no tema da devolução do bem equiparado, já que não se discutia este tema nos processos. Porém, houve um acréscimo: os bancos passaram a entregar numerários aos

consumidores sem qualquer requisição. Ao contrário de produtos ou serviços que podem perder valor econômico com o tempo, o dinheiro não desatualiza nem perde sua validade facilmente. Essa adição enviada pelos bancos criou um novo cenário - a preocupação com o produto enviado. O que anteriormente permeava a discussão sobre a devolução dos valores cobrados, originados em produtos ou serviços que perdiam ou diminuíaam seu valor econômico aos olhos dos fornecedores, causando desinteresse, é alterado com a entrega desse novo "produto": o dinheiro.

Segundo pesquisa realizada no site da AASP, nos anos de 2017 a 2021⁴⁰, é possível encontrar vários julgados no Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA) e no Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) com o seguinte fundamento: “Não comprovação de prévia solicitação de contratação pelo consumidor que caracterizada a entrega de numerário como amostra grátis, pela efetiva configura de prática abusiva” (Brasil, 1990). Como no extrato a seguir:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – INEXISTÊNCIA DE OMISSÃO – Não comprovação de prévia solicitação de contratação pelo consumidor que caracterizada a entrega de numerário como amostra grátis, pela efetiva configura de prática abusiva (art. 39, III, parágrafo único, CDC). Valores indevidamente descontados de benefício previdenciário que devem ser restituídos em dobro (art. 42, p. Ú., CDC) – EFEITO MODIFICATIVO – IMPOSSIBILIDADE – Embargos rejeitados.

(TJSP. Acórdão. Processo nº 1001524-16.2018.8.26. 0218; Relator (a): Roberto Mac Cracken;.Data do julgamento: 28/06/2019).

A prática abusiva *per se* seria o suficiente, bastando apenas comprovar a entrega sem requisição ao consumidor. Roberto Binicheski (2017), comentando sobre o envio de produtos e serviços, sem solicitação do consumidor, afirma que:

Em investigação pela Promotoria de Defesa do Consumidor foi possível constatar que as metas de produtividade impostas pelo mercado financeiro e pelas lojas de departamentos, por exemplo, fazem que os empregados do setor vivam em uma situação de aflição. Para atingir as metas impostas, os empregados do setor não raras vezes burlam a legislação e enganam os clientes, não obstante a negativa genérica do setor e já com inúmeras condenações na seara trabalhista por assédio moral. Diga-se de passagem, a partir das investigações tomadas na seara trabalhista é que a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor iniciou ações para tentar inibir a prática do embutec (Embutec é a prática comercial de embutir seguros nas vendas efetuadas ao consumidor final, sem o

⁴⁰ Pesquisa realizada no site da AASP, com o seguinte tema: "numerário como amostra grátis". Ver mais em: <https://jurisprudencia-aasp.juit.io/resultados>.

conhecimento deste, que configura, em tese, prática abusiva vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 39, inciso III. Quanto ao assunto, vide Ação Civil Pública proposta pela MPDFT – PRODECON em face da Novo Mundo Móveis e Utilidades Ltda. Disponível em: [http://df.consumidorvencedor.mp.br/documents/81607/109305/acp.pdf]. Acesso em: 03/06/2017.), similar ao envio de cartão de crédito sem solicitação prévia. O envio de produtos e serviços, sem solicitação do consumidor, parece ser uma praxe no mercado, e, sem uma atuação forte e repressiva, a mera disposição de conferir gratuidade não servirá de freio inibitório ao setor. É possível intuir que um amplo espectro dos consumidores brasileiros parece desconhecer o direito nacional, um fator estimulante ao mercado financeiro para continuar com suas práticas abusivas, pois não há receio de questionamento. Aliás, ainda há outro fator importante e intuitivo da ausência de mudança de postura do setor financeiro e repousa na resistência do Poder Judiciário em admitir como dano indenizável o simples envio de cartão de crédito sem solicitação prévia, pois, quando julga casos concretos, em suas decisões exigem elementos adicionais de conduta, no exemplo da negativação em bancos de dados de crédito. No caso referido acima, ao analisar o teor do acórdão, a situação concreta afirma que o consumidor recebeu cartões de crédito em sua casa. Em seguida, o consumidor sofreu descontos de anuidades e tarifas em sua conta corrente, condutas que somente cessaram após amparo judicial, quando o Estado Juiz determinou o estorno dos indevidos descontos (Binicheski, 2017, apud, Marques; Miragem; Bessa, 2017, s/p).

A prática embutec ainda persiste, evidenciada pelo fato de que os parceiros das instituições financeiras continuam sendo os responsáveis por contratos irregulares. Ademais, conforme a agência de *marketing* digital, especializada em *sites* para correspondentes bancários, Viver de Crédito, as comissões “podem variar entre 2% a 16%, a depender da tabela de cálculo escolhida e do período de comissão conforme o momento do mercado de crédito, condição que influencia qual o valor da comissão de correspondente bancário” (Oliveira, 2019, s/p). No entanto, observa-se uma mudança nas decisões a partir de 2021 no TJSP, com uma inclinação para a devolução do numerário recebido pelo consumidor. O Poder Judiciário passou a impor condições adicionais para autorizar a retenção dos valores entregues pelos bancos. A necessidade de elementos extras, além do estipulado pelas normas, como a comprovação de má-fé, dificultou a aplicação da sanção de perdimento, resultando no aumento do número de empréstimos consignados fraudulentos.

Durante o período pandêmico, observou-se um aumento significativo nos depósitos efetuados pelos bancos com o objetivo de formalizar contratos de

empréstimos consignados, conforme demonstrado no item 2.1. Em 26/10/2020, esta percepção foi noticiada no programa jornalístico "Jornal Hoje"⁴¹, veiculado na **Rede Globo**, reportando que alguns bancos aproveitaram a situação da pandemia para incluir diversos empréstimos consignados nas contas dos pensionistas. Em outra reportagem de Anjos (2020), no *site* **Pública**, também foi identificado este comportamento:

As investigações, instituídas em julho do ano passado, têm como base dados da Ouvidoria do INSS sobre reclamações relacionadas a operações de empréstimo de 2017 a junho de 2019. Os alvos são as dez instituições sobre as quais houve mais queixas desse tipo, entre as quais o Banco Pan é o campeão, seguido por Itaú Consignado, Cetelem e BMG (Anjos, 2020, s/p).

Assim, após o período pandêmico, o Poder Judiciário foi acionado por inúmeros idosos em busca da anulação de contratos ilícitos, além de solicitar a retenção dos valores recebidos. Ao analisar os pedidos no caso concreto, os contratos ilícitos foram anulados, resultando na devolução das parcelas cobradas. Algumas devoluções ocorreram conforme estabelecido no parágrafo único do art. 42 do CDC (em dobro), enquanto outras de forma simples. A forma de aplicação do parágrafo único do art. 42 do CDC chama a atenção, pois a norma estabelece que a devolução das parcelas cobradas seria em dobro, salvo engano justificável. O fornecedor é detentor da logística e da operação de seu negócio; logo, o engano, se existente e justificável, deve ser demonstrado por ele, o fornecedor. A demonstração do engano como condição acabou introduzindo outras características relacionadas ao contrato, como o enriquecimento sem causa e a boa-fé. Começando pela última, a boa-fé objetiva busca um comportamento orientado pela norma. Espera-se que as ações sejam guiadas por princípios morais, bons costumes, ética e cooperação. No Direito do Consumidor, a boa-fé é um princípio fundamental, conforme descrito na emenda a seguir:

IV. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes de uma relação de consumo a adoção de postura que guarde conformidade com os padrões sociais de ética, correção e transparência, a respeitar a legítima expectativa depositada nessa relação. Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva cria deveres anexos à obrigação principal, os quais devem ser também respeitados por ambas as

⁴¹ Jornal Hoje. Rede Globo. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/8970133/programa/>. Acesso em 26 out. 2020.

partes contratantes. Dentre tais deveres, há o dever de cooperação, que pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual, que, uma vez descumprido, implicará inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa (violação positiva do contrato (TJDF, 2019, s/p).

Nas decisões judiciais pesquisadas, nas quais foi comprovada a ocorrência de fraude contratual, as instituições financeiras que realizaram o depósito na conta corrente do aposentado ou pensionista alegaram desconhecer a fraude, argumentando agir de boa-fé, conforme descrito na decisão do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), exposta no item 3.1:

Quando o depósito de dinheiro em conta é feito porque a casa bancária acredita presente pacto de financiamento, assim o faz porquanto julga existir "solicitação prévia" naquele contrato, realidade bastante a afastar a possibilidade de se concluir pela presença de "amostra grátis" capaz de tornar justificável a negativa de devolução, pelo correntista, da quantia recebida (TJSC, 2023, s/p).

A instituição financeira, conforme indicado na decisão, agiu de boa-fé, pois também foi surpreendida pela situação no caso concreto. Para que ocorresse a sanção de perdimento, o consumidor teria que demonstrar o dolo da instituição financeira. Entretanto, é relevante observar que o CDC não estabelece a boa-fé como requisito para a aplicação da sanção de perdimento, mas sim a entrega de produto ou serviço não solicitado ao consumidor. A boa-fé objetiva, por sua vez, é abordada no art. 422 do Código Civil Brasileiro, que estipula que os contratantes devem observar os princípios de probidade e boa-fé tanto na conclusão quanto na execução do contrato. Apesar de o parágrafo único do artigo 39 do CDC não exigir a boa-fé, é importante ressaltar que, quando o caso é submetido ao judiciário, o magistrado deve interpretar a norma, ou seja, aplicar o direito com base no texto legal. O juiz deve, portanto, interpretar a lei para proferir a norma, conforme ensinado por Giuseppe Capograssi, citado por Carlos Cossio (1939):

aplicar a lei significa para o juiz, para o administrador, para o jurista prático, encontrar e formar a norma particular adequada ao caso particular, e a lei é apenas o critério dado ao juiz para regular-se melhor ao resolver a busca que o caso particular suscita (Capograssi, 1937, apud, Cossio, 1939, p. 102)⁴².

⁴² Em livre tradução do original: “aplicar la ley significa para el Juez, para el administrador, para el jurista práctico encontrar y formar la norma particular adecuada al caso particular y la ley es sólo el criterio dado al Juez para regularse mejor al resolver la búsqueda que suscita el caso particular”.

Assim, o judiciário vem interpretando a sanção de amostra grátis em conjunto com a boa-fé objetiva, e interpretar é compreender, conforme afirmado por Eros Grau (2021, p. 31), que destaca que "as exposições tradicionais sobre a interpretação do direito geralmente são abertas com uma alusão à compreensão". No entanto, é importante salientar que a existência de princípios norteadores, como o da boa-fé objetiva, amplamente utilizado nas decisões abordadas no presente estudo, deve estar em consonância com outro princípio, o da interpretação mais favorável ao consumidor, previsto no artigo 42 do CDC.

Entendemos que a boa-fé está contemplada no art. 4º, III, com força principiológica, conforme se extrai do caput, e no art. 51, IV, como cláusula geral no CDC. Rizzato Nunes (2009) defende a ideia de que a boa-fé inserida no CDC é objetiva, diferenciando-se da boa-fé subjetiva. Segundo o autor, a boa-fé subjetiva está relacionada à ignorância de uma pessoa sobre um fato modificador, impeditivo ou violador de seu direito. Já, ainda segundo o autor, a boa-fé objetiva, "é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo" (Nunes, 2009, p. 605).

A intenção é orientar os comportamentos dos agentes econômicos ao realizarem contratos. Nesse sentido, a aproximação entre esses atores deve ser regida pela boa-fé objetiva. A compreensão da lei almejada pelo código consumerista é aquela que visa proteger o consumidor contra práticas abusivas por parte dos fornecedores. A política descrita no item 1.2 (Política Nacional das Relações de Consumo como política pública) é clara ao destacar a vulnerabilidade do consumidor, conforme abordado no item 2.1. A norma deve ser declarada (no caso dos empréstimos consignados fraudulentos) considerando as partes envolvidas e a situação no caso concreto.

O entendimento do contexto que levou as partes a contratarem é de singular importância para a boa-fé, pois ao analisar os comportamentos pré-contratuais e o cenário existente, é possível verificar a possibilidade de má-fé. O afastamento da amostra grátis pelo judiciário, ao interpretar a inexistência de má-fé por parte da instituição financeira, acaba acarretando danos graves ao consumidor. Além disso, a má-fé mencionada no CDC – art. 87, refere-se às ações coletivas e não às individuais. Como ressaltado no item 2.3 sobre a ultravulnerabilidade, os aposentados e pensionistas, ao utilizar os valores depositados pelas instituições

financeiras em plena pandemia, viram-se obrigados a cumprir os empréstimos consignados não solicitados, pois não tinham condições de devolver os valores depositados, aumentando seu estado gravoso. O código consumerista visa a proteção do consumidor, indicando o caminho a seguir e elencando princípios. Eros Grau (2021, s/p) destaca que a ponderação entre princípios, e aqui colocamos o da boa-fé objetiva e o da interpretação mais favorável ao consumidor lado a lado, tem sido operada de forma discricionária, "à margem da interpretação/aplicação do direito, conduzindo à incerteza jurídica".

Diante das inúmeras tentativas de alterar o cenário dos empréstimos consignados fraudulentos, como as legislações municipais e o PL (frustrado) do Dep. Guilherme Boulos, ao que parece, a possível solução está na interpretação dada pelo judiciário. Dizemos isto devido às várias multas milionárias aplicadas pela Senacon, ações de autorregulação, conforme demonstrado no item 2.2, não terem sido suficientes para a alteração do cenário. Recentemente no Foro de Andradina/SP, houve decisão em primeiro grau que declarou a falta de boa-fé objetiva: "No mais, na hipótese específica dos autos, a restituição das quantias deverá ser feita de forma dobrada, pois, como dito, a inexistência de comprovação da relação jurídica/contratação evidencia conduta absolutamente contrária à boa-fé objetiva pela parte requerida e seus prepostos" (TJSP, 2023). A decisão impõe a devolução das parcelas pagas pelo consumidor em sua forma dobrada, porém, mesmo reconhecendo a quebra da boa-fé objetiva, a decisão foi pela devolução dos valores depositados na conta do consumidor sem requisição:

Caso a parte ré tenha realizado depósito(s) em favor da parte autora, e esta não os tenha devolvido nos autos, fica determinada a compensação do quanto depositado, devendo o montante, devidamente corrigido, pelos mesmos índices acima estipulados, sem incidência de juros, ser subtraído do valor a ser pago pela condenação, desde que mediante idônea comprovação dos depósitos em liquidação pela parte ré, caso já não estejam nos autos, tudo a ser apurado em fase própria (TJSP, 2023).

Há dificuldade em aplicar a sanção de perdimento, pois mesmo diante da percepção da quebra da boa-fé pela instituição financeira e de seus prepostos, o CDC ainda não foi aplicado em sua totalidade. Outra tese alegada nas decisões é o enriquecimento sem causa ou ilícito. Acreditamos que existem fundamentos para a aplicação da sanção cível. Conforme defendido, a boa-fé objetiva é o

comportamento esperado e normatizado, sendo a ética uma parte essencial. Portanto, o enriquecimento, lícito ou ilícito, dependerá da existência ou quebra da boa-fé. Enquanto a boa-fé é uma ação ou omissão, o enriquecimento é uma consequência.

Sendo assim, no julgado de Andradina, uma vez declarada a quebra da boa-fé, pelo entendimento que vem se solidificando no judiciário, a consequência seria a retenção dos valores pelo consumidor. Ou seja, a instituição financeira deposita valores na conta corrente do aposentado/pensionista munidos de documentos que, em tese, demonstram o aceite do consumidor para a formalização do consignado. Destacamos que a entidade responsável pela formalização do empréstimo consignado, ao apresentar a documentação à instituição financeira, configura-se como um parceiro comercial do depositante, apresentando-se, quando o faz, como credenciada por tal instituição financeira. Na hipótese de comprovação da fraude contratual, a origem reside na documentação fornecida pelo referido parceiro do banco depositante. Dessa forma, o que está sendo negligenciado pelo Poder Judiciário é o vínculo existente entre o preposto e a instituição financeira.

Em diversos precedentes jurisprudenciais, é possível identificar, no contexto de uma relação de consumo, a interconexão entre os agentes que participaram na cadeia de produção ou prestação de serviços. Inúmeras decisões invocam os intervenientes na relação de consumo à responsabilidade, fundamentando-se no princípio da solidariedade. O princípio da solidariedade, conforme delineado no CDC, estabelece a responsabilidade compartilhada de todos os participantes envolvidos na atividade comercial. Desde o fabricante até o comerciante, é possível atribuir-lhes responsabilidade por falhas ou danos, indicando que o CDC não vincula a responsabilidade apenas àquele que teve contato direto com o consumidor, mas abrange toda a cadeia produtiva. Portanto, não é viável excluir a aplicação da sanção prevista no parágrafo único do artigo 39 do código consumerista sob o argumento de enriquecimento ilícito ou boa-fé, isolando a instituição financeira e desconsiderando a cadeia comercial existente.

O Código Civil, por sua vez, estabelece que o locupletamento ocorre quando não há causa. No entanto, há uma causa para o aumento do patrimônio do

consumidor no presente contexto. A autorização é retirada do princípio da solidariedade⁴³:

1. A teor do que dispõem os artigos 7º, parágrafo único, c/c o 25 e parágrafos, todos do CDC, a obrigação de indenizar os danos causados ao consumidor recai sobre todos os fornecedores que se encontram na cadeia econômico-produtiva, de modo que tanto a empresa franqueada como a franqueadora, rês na hipótese em apreço, por participarem da mesma cadeia de fornecimento de serviços, respondem solidariamente por eventuais danos experimentados pelo consumidor. 2. O contrato de franquia não afasta a responsabilidade do franqueador por danos ocorridos nas relações de consumo, relativos à prestação dos serviços. Tese de ilegitimidade passiva afastada. Acórdão 1341903, 00071086820158070007, Relator Des. GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 19/5/2021, publicado no DJe: 11/6/2021.

1. Se a participação da agência de turismo na cadeia de consumo se limita à venda de passagem aérea, não há como responsabilizá-la pelos danos morais decorrentes de cancelamento do voo por ato exclusivo da empresa aérea. 2. Nesses casos, aplicam-se as normas de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, I e II, do CDC. A única responsável é a própria empresa aérea, até porque falta nexo de causalidade entre o dano suportado pelo consumidor e a conduta praticada pela agência de turismo. Acórdão 1310807, 07085976320198070006, Relator Des. LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA, Quarta Turma Cível, data de julgamento: 10/12/2020, publicado no DJe: 21/1/2021.

Falta de acessibilidade a show para usuário de cadeira de rodas - falha na prestação de serviço - responsabilidade solidária entre organizadores e administradores do evento

(...) 6. Na hipótese, o recorrido adquiriu ingressos para assistir ao show do camarote premium. Embora esse espaço, em específico, tenha sido explorado por empresas estranhas à lide, tal circunstância não se caracteriza como fato exclusivo de terceiro. Isso porque a recorrente e as demais empresas que atuaram na organização e administração da festividade e da estrutura do local integram a mesma cadeia de fornecimento e, portanto, são solidariamente responsáveis pelos danos suportados pelo recorrido em virtude das falhas na prestação dos serviços. 7. É dever de todos os fornecedores da cadeia de consumo zelar pela disponibilização de condições adequadas de acesso aos eventos, a fim de permitir a participação, sem percalços, do público em geral, inclusive dos deficientes físicos. É a sociedade quem deve se adaptar, eliminando as barreiras físicas, de modo a permitir a integração das pessoas com deficiência ao seio comunitário (REsp 1912548/SP).

⁴³ TJDF. Princípio da Solidariedade. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do->

Observa-se que, quando a discussão aborda falhas na prestação de serviços ou produtos, o judiciário não enfrenta dificuldades em aplicar o CDC, conforme a Política Nacional das Relações de Consumo, descrita no item 1.2. No entanto, identificamos desafios nos casos de empréstimos consignados fraudulentos. O inciso XVII do artigo 51 do CDC busca eliminar quaisquer condicionantes ou limitações impostas pelos consumidores aos órgãos do Poder Judiciário. A recusa em aplicar a sanção de perdimento pelo Poder Judiciário acaba criando barreiras ao acesso dos consumidores ao serviço jurisdicional (*sludge*). O aposentado/pensionista, muitas vezes, utiliza os valores depositados, até mesmo sem ter ciência, pois muitas famílias dependem dessa renda e tem acesso à conta do idoso. Em muitos lares, não é o idoso quem gerencia as finanças, mas sim seus familiares. Ao descobrir os descontos indevidos, muitos consumidores evitam recorrer ao judiciário, uma vez que não têm meios para restituir os valores recebidos de forma irregular, resultando em uma nova situação, a do superendividamento. Dessa forma, a situação do consumidor torna-se ainda mais grave devido à não aplicação da sanção de amostra grátis. O direito busca proteger o mais fraco, caso contrário, valeria a lei da natureza, ainda mais o *homo economicus*⁴⁴.

Onofre Mendes Junior (1955), sobre a fraqueza econômica, escreve que:

Economicamente, o problema pode ser pôsto mais ou menos nos mesmos termos, no panorama social. Nem seriam necessários investigações muito profundas, para a afirmação de um fato que salta aos olhos do observador, qual o poder dos grandes grupos capitalistas, fazendo-se sentir no meio social, como uma força à qual se subjugam os desprovidos da fortuna. Esse, aliás, é o terreno em que mais vivo se apresenta o fenômeno da diferenciação, expresso na antítese resultante da desigualdade das posses, com os seus pontos extremos — riqueza e miséria — e com a conseqüente luta de classes, que deu origem à questão social, alinhada ainda entre as mais graves preocupações do mundo contemporâneo (Mendes Junior, 1955, s/p).

Observamos que o texto produzido em 1955 ainda permanece atual. Mesmo com os esforços evidenciados no item 3.1 (a previsibilidade da amostra grátis como sanção cível), a ausência da aplicação da sanção de perdimento (amostra grátis) pelo judiciário pode resultar na continuidade dos idosos sendo alvos de empréstimos fraudulentos. Ao aplicarmos os princípios da solidariedade e da boa-fé objetiva,

concluimos que não há motivos para afastar a sanção prevista, especialmente diante do estado gravoso imposto ao consumidor alvo da fraude, como no caso do superendividamento. Existe causa para o aumento patrimonial, ocorre a quebra da boa-fé, e há respaldo para que o judiciário declare a perda do numerário entregue pelas instituições financeiras.

No presente capítulo abordamos a interpretação do judiciário em relação à sanção cível de amostra grátis como resposta aos empréstimos consignados irregulares. Destacou-se, em particular, a previsibilidade dessa sanção no CDC, assim como a consideração do engano justificável como critério para a ocorrência do enriquecimento com causa do crédito consignado não requerido. Já no próximo capítulo a atenção volta-se para a impossibilidade da aplicação da sanção cível de amostra grátis nos empréstimos consignados irregulares devido ao enriquecimento ilícito. Serão analisados os obstáculos associados ao enriquecimento ilícito, que impedem a efetivação da sanção de perdimento. Além disso, examinaremos a falta de requisitos para que o consumidor possa exigir a devolução dos valores depositados voluntariamente pelos bancos, explorando as nuances desse aspecto na órbita judicial.

⁴⁴ O que é homo economicus e seus princípios. Capital now. 2020. Disponível em: <https://capitalresearch.com.br/blog/homo-economicus/>. Acesso em: 26 nov. 2023.

4. INTERPRETAÇÃO DO JUDICIÁRIO E A IMPOSSIBILIDADE DA SANÇÃO CÍVEL DE AMOSTRA GRÁTIS NOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS IRREGULARES DEVIDO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO

No presente capítulo serão exploradas duas questões principais, na primeira analisaremos o enriquecimento ilícito como fator que impede a aplicação da sanção de perdimento nos casos de empréstimos consignados irregulares. Já na seção seguinte, o foco está na falta de requisitos que possibilitam ao consumidor exigir a manutenção dos valores depositados voluntariamente pelos bancos, oferecendo uma análise crítica dessa questão.

4.1 Enriquecimento ilícito e o impedimento da sanção de perdimento

Conforme ilustrado no subitem 3.2, a ampliação do patrimônio do consumidor pode ser considerada lícita, uma vez que a origem dos valores depositados se refere a numerários não solicitados, mas ainda assim entregues, equiparados, por conseguinte, à natureza de amostra grátis. Entretanto, ao examinar o produto ou serviço fornecido, a equiparação se limitaria às implicações, impedindo a geração de obrigações, ou haveria perda do que foi entregue?

Para elucidar a questão em análise, consideremos o seguinte exemplo: uma concessionária de veículos, ao lançar um novo modelo, envia-o a um cliente fiel, que há anos adquire e renova seus veículos exclusivamente nessa empresa, sem que este tenha solicitado ou autorizado o recebimento do novo modelo. A intenção da concessionária é influenciar o consumidor a efetuar a troca de veículo, configurando-se como uma estratégia de *nudge*, conforme delineado no subitem 2.3. Ao deixar o veículo com o cliente, possibilita-se que ele experimente e aprecie as inovações, culminando na decisão de adquiri-lo. A subsunção à norma é evidente. O veículo foi entregue sem a solicitação do cliente, com o propósito de apresentar-lhe o novo modelo. Assim como nos demais casos, o produto seria equiparado à natureza de amostra grátis, impossibilitando a cobrança pelo uso, pelo combustível gasto ou, eventualmente, por uma avaria. No entanto, a questão reside na autorização normativa para que o cliente incorpore o veículo em seu patrimônio.

A dedução predominante em muitas decisões é que a transferência do veículo de um patrimônio para outro, nesse caso da concessionária para o cliente, em

virtude do parágrafo único do art. 39 do CDC, resultaria em empobrecimento ilícito da concessionária e enriquecimento injustificado do cliente. O enriquecimento ilícito, ou sem causa, caracteriza a interpretação atribuída ao acréscimo patrimonial cuja origem é um ato ilícito. Apesar da aparente clareza, a análise da origem é crucial para determinar se o aumento patrimonial é lícito ou ilícito no contexto específico.

No contexto da equiparação à amostra grátis, visando impor a sanção de perdimento, a intenção do fornecedor deve ser minuciosamente examinada, a fim de evitar o enriquecimento ilícito do consumidor. No exemplo fornecido, é imperativo destacar que a conduta praticada pela concessionária é classificada como prática abusiva, conforme estabelecido no art. 39 do CDC. Essa classificação é derivada da legislação, que proíbe explicitamente ao fornecedor enviar ou entregar qualquer produto ao consumidor sem solicitação prévia. A indagação que surge é se, ao ser equiparado à amostra grátis, se transfere o patrimônio. Na presença de engano justificável, como discutido anteriormente no item 3.2, o produto ou serviço recebido pelo consumidor será devolvido ao fornecedor. No entanto, o engano justificável não é o único componente presente na relação comercial caracterizada pela prática abusiva. Há outra faceta envolvida: o enriquecimento sem causa. O Superior Tribunal de Justiça tem mantido jurisprudência ao rejeitar pedidos para equiparação de amostra grátis de um serviço ou produto, optando por devolver ao fornecedor. Infere-se o sentimento patrimonialista, afastando o CDC, priorizando as normas de relações comerciais estampadas no Código Civil:

[...] A irrisignação não merece amparo. Conforme se extrai dos autos, a autora propôs Ação Declaratória de Nulidade, c/c Indenização, com Pedido de Antecipação de Tutela em desfavor do Banco Bonsucesso S.A., objetivando a reparação dos danos morais e materiais sofridos em razão de realização de contrato de empréstimo consignado, com desconto das prestações diretamente em seu contracheque, firmado por terceiro fraudador. Sentenciando o feito, o MM. Juiz, acolheu parcialmente o pleito, declarando nula a operação financeira questionada e condenando o Banco a indenizar os danos morais experimentados pela recorrente, em razão dos descontos indevidos realizados em sua folha de pagamento. De outra parte, indeferiu o pedido no sentido de que o montante creditado pelo Banco em sua conta bancária fosse reconhecido como amostra grátis e determinou que o pagamento da indenização pelos danos morais fosse feita após a compensação de tal valor. Assim, o presente recurso visa que se declare a quantia de R\$ 4.487,46 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e sete reais e quarenta centavos), creditada por engano na conta da ora recorrente, em razão de fraude perpetrada por terceiros fraudadores, como amostra grátis e, desse

modo, não seja devolvido ao Banco. [...]. Acerca da suposta ofensa ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, o Tribunal a quo assim se pronunciou: "Quanto ao recurso adesivo da autora da ação, pretendendo não seja descontado o valor do empréstimo do valor da condenação, tal pleito mostra-se desarrazoado, na medida em que o numerário foi disponibilizado em sua conta corrente, tendo se beneficiado do mesmo. Com efeito, conforme consignado pelo magistrado sentenciante, não seria lícito reconhecer como amostra grátis o valor depositado em sua conta em decorrência do empréstimo consignado porque assim estar-se-ia patrocinando o enriquecimento sem causa de uma parte em detrimento da outra e sendo assim deve haver compensação de valores." (fl. 235) Ao assim decidir, a Corte de origem agiu de acordo com a orientação deste Tribunal Superior, haja vista que a pretensão da recorrente, na hipótese, ensejaria o seu enriquecimento sem causa, o que é vedado pelo ordenamento jurídico pátrio. A propósito, confira-se: (...) - Quem recebe pagamento indevido deve restituí-lo, para obviar o enriquecimento sem causa. Não importa se houve erro no pagamento. - É possível o depósito da parte incontroversa da dívida, sendo feita a eventual complementação com a liquidação da sentença. Diante do exposto, nego provimento ao agravo. Publique-se. Brasília, 1º de outubro de 2014. MINISTRO RAUL ARAUJO Relator (STJ. Decisão monocrática 579470. Processo nº 2014/0231534-8; Relator (a): Raul Araújo;. Data do julgamento: 09/10/2014)⁴⁵.

Observa-se que, para o STJ, aquele que recebe um pagamento indevido deve restituí-lo, visando evitar o enriquecimento sem causa, independentemente de qualquer erro no pagamento. Ao analisar a decisão em destaque, nota-se que o fundamento para a questão do enriquecimento provém do Código Civil, não do CDC. Para os defensores dessa tese, não é admissível aplicar exclusivamente o código consumerista.

Princípios relevantes que regem o negócio jurídico, permeando inclusive as relações contratuais, como a boa-fé e o enriquecimento sem causa, desempenham um papel crucial. Não se pode permitir o enriquecimento de uma parte à custa da outra, a menos que a existência da ilicitude seja comprovada de maneira inequívoca. O ato de equiparação implica conceder igualdade, e nessa decisão, observa-se uma clara distinção no que se refere aos efeitos almejados pelo CDC. A equiparação à amostra grátis é aplicada exclusivamente às obrigações derivadas do contrato fraudulento, uma vez que não foi demonstrada a má-fé. O banco, agindo de boa-fé,

⁴⁵ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Agravo em Recurso Especial nº 579470-TO. Relator: Ministro Raul Araújo. Decisão monocrática. Brasília, 01.10.14. DJe de 09.10.14. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/monocraticas/decisoaes/?num_registro=201402315348&dt_publicacao=09/10/2014. Acesso em: 08 out. 2023.

também é considerado uma vítima do fraudador, uma vez que o valor depositado na conta do consumidor foi realizado pelo banco acreditando ter realizado um contrato.

Conforme aponta Judith Martins Costa (2018), boa-fé tem origem no mundo romano, com vários significados, como confiança, colaboração na relação entre iguais, proteção na relação entre desiguais, por exemplo. A boa-fé instituída no art. 4º do CDC, é principiológica e tem como função, influenciar comportamentos pré-contratuais. A este respeito, Nunes (2009, p. 132), afirma que “é uma espécie de pré-condição abstrata de uma relação ideal”. Desta forma, temos a interpretação de que o numerário entregue foi de boa-fé, além da aplicação do art. 884 do Código Civil que afirma: “Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”.

Portanto, a interpretação fornecida pelo STJ é orientada pelo art. 884 do Código Civil, excluindo a aplicação da sanção de perdimento prevista no CDC. De acordo com o mencionado artigo, a transferência ou obtenção de riquezas (patrimônio) de alguém sem uma justa causa é contemplada. O judiciário tem recorrido a essa norma aberta para exigir a restituição dos numerários. Trata-se de uma norma aberta, uma vez que a interpretação do termo "causa" pode variar em cada decisão. Conforme destacado anteriormente, as decisões que permitiam a retenção dos numerários provenientes de contratos fraudulentos foram modificadas a partir de 2021. A jurisprudência tem sustentado que não existe justa causa para a retenção desses valores. Contudo, não há parâmetros claros quanto a quais causas seriam consideradas passíveis de retenção.

Luís Manuel Teles de Menezes Leitão (2004), tratando do tema enriquecimento sem causa, aduz que há três pressupostos constitutivos do enriquecimento sem causa: a) existência de um enriquecimento; b) obtenção desse enriquecimento à custa de outrem; e c) ausência de causa justificativa para o enriquecimento.

Apesar de alegações em contrário, ao analisar o CDC, entendemos que a pena de perdimento justifica o enriquecimento do consumidor. Considerando tais pressupostos, a instituição financeira poderia propor uma ação para exigir a restituição por enriquecimento sem causa. Contudo, ao interpretarmos o art. 39, parágrafo único, do CDC, concluímos que o último pressuposto não se aplica, pois há uma causa justificadora para o enriquecimento. Essa causa é a entrega do

produto ou serviço sem solicitação prévia do consumidor. Se compararmos com o instituto da usucapião, observamos um cenário semelhante, onde há uma base legal que justifica o empobrecimento de uma parte e o enriquecimento de outra, ambos respaldados pela legislação, tal como ocorre no CDC. Segundo Leitão (2024) existem três posições na configuração dogmática do enriquecimento sem causa: a) teoria unitária da deslocação patrimonial; b) teoria da ilicitude; e, c) doutrina da divisão do instituto⁴⁶.

Segundo a primeira posição, ou teoria, o enriquecimento sem causa ocorre quando há um deslocamento patrimonial sem justificativa, resultando no aumento do patrimônio de uma parte às custas de outra, sem uma razão que legitime essa transferência. Essa situação configura a essência do enriquecimento sem causa.

Essa concepção funda-se essencialmente na doutrina de Savigny, segundo a qual a pretensão de enriquecimento se constitui sempre ao se verificar uma deslocação patrimonial sem causa, diretamente entre o enriquecido e o empobrecido, independentemente da forma que se revista essa deslocação. Exigir-se-ia conseqüentemente que aquilo que produz o enriquecimento de uma pessoa tivesse pertencido anteriormente ao patrimônio de outra, só assim podendo esta recorrer à ação de enriquecimento. Tal regra valeria para todas as categorias de enriquecimento sem causa, uma vez que o fundamento comum a todas elas seria a restituição de tudo o que saiu de determinado patrimônio (Leitão, 2004, p. 25).

O raciocínio aplicado no trecho anterior fundamenta-se na premissa de que, em casos de detenção injustificada, ocorrerá o enriquecimento indevido por parte daquele que detém o bem de forma irregular. Tal raciocínio é claro e evidente quando analisado à luz do direito. Podemos identificar uma regra geral que estabelece como premissa a detenção injustificada de um bem. No entanto, essa questão pode sofrer variações no caso concreto, uma vez que é necessário verificar a existência ou não de justificativas para a detenção. Em suma, trata-se da legitimidade de reter o bem. Assim, duas questões precisam ser analisadas no deslocamento patrimonial: primeiro, se houve efetivamente o deslocamento entre as partes envolvidas, resultando em enriquecimento de uma e empobrecimento de outra; segundo se há legitimidade para tal deslocamento. Havendo uma causa

⁴⁶ As escolas e os defensores são: Teoria unitária da deslocação patrimonial. Surgiu quando da elaboração do Código Civil alemão. Essa concepção funda-se essencialmente na doutrina de Savigny. Teoria da ilicitude. Surge com Fritz Schulz, sendo a teoria, como corrente doutrinária, com as obras de Ernest Wolf, Kelln, Wilhelm, Batsch, Kafhifr, Costede e Kupisch. Por último a terceira teoria, a Doutrina da divisão do instituto. Essa doutrina tem essencialmente a sua origem nos trabalhos de Walter Wilburg e Ernst Von Caemmere. Para saber mais, acesse: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/616/796>

jurídica para o deslocamento, como estabelecido no Código de CDC, não se pode alegar enriquecimento sem causa. Na ausência de uma causa jurídica, a restituição patrimonial é a resposta adequada.

A segunda teoria, ou posição, é a teoria da ilicitude. De acordo com essa teoria, o deslocamento patrimonial não se baseia na ausência de causa jurídica, mas sim na realização de um ato ilícito. Conforme assevera Leitão (2004):

[...], existiria um princípio de aplicação geral de que ninguém deveria obter um ganho por intervenção ilícita num direito alheio, expresso em diversos preceitos do Código. Desse princípio resultaria que quem efetuasse uma intervenção objetivamente ilícita no direito alheio deveria restituir o resultado dessa intervenção. A ingerência no direito de outrem daria, portanto, sempre lugar a uma pretensão à restituição do lucro por intervenção, entendido como tudo o que se adquiriu mediante a intervenção nos direitos alheios. Assim, pela referência a um conceito de ilicitude delitual, dirigida à ação, Schulz aproxima o enriquecimento sem causa da responsabilidade civil, qualificando a obrigação de restituir o enriquecimento como uma sanção para todo o tipo de comportamentos ilícitos. Entre eles incluíam-se o enriquecimento por prestação e o derivado de fato da natureza, existindo, no primeiro caso, uma ilícita aceitação ou detenção da coisa por parte do enriquecido e, no segundo caso, uma intromissão equiparada a um comportamento ilícito (Leitão, 2004, p. 26).

Portanto, a consequência ou o resultado dessa intervenção ilícita deve ser restituído, como exemplificado pelo lucro. No caso dos empréstimos consignados irregulares, há uma ingerência nos direitos alheios, especificamente no do consumidor, que recebe valores monetários sem solicitação, através de um ato ilícito, uma vez que o CDC proíbe tal prática comercial. Posteriormente, o consumidor acaba transferindo mensalmente parte de seu patrimônio, gerando o lucro esperado pela instituição financeira.

De acordo com a segunda teoria, a instituição financeira enriquece ilicitamente, pois age em desconformidade com o direito. A devolução das parcelas pagas pelo consumidor se alinha a essa teoria, considerando que os valores depositados de forma não solicitada na conta do consumidor são encontrados na base dessa teoria. A teoria se fundamenta na ação em desconformidade com o direito, ou seja, o enriquecido deve demonstrar um fundamento de legitimação legal ou negocial para essa aquisição. No caso do empréstimo consignado irregular, tal fundamento é estabelecido pelo artigo 39, parágrafo único do CDC. Quanto a teoria da divisão do instituto, Leitão (2004) finaliza dizendo que a terceira teoria subdividiu

o instituto do enriquecimento sem causa em duas categorias autônomas e distintas. A primeira fundada no enriquecimento gerado com base em uma prestação, e a segunda, em situações de enriquecimento diversos da primeira:

O enriquecimento por prestação seria baseado num ato voluntário do seu autor, constituindo uma forma de impugnação jurídica desse ato, sendo a base de tal impugnação sobretudo o erro sobre a causa jurídica da sua prestação. Já o enriquecimento não-fundado numa prestação teria como fim a recuperação de um direito afetado pela aquisição do enriquecido (normalmente a propriedade), sendo, por isso, pretensão a um prolongamento da eficácia desse direito (Leitão, 2004, p. 27).

Essas distinções ampliam a compreensão das variadas situações em que o enriquecimento sem causa pode ocorrer, destacando as nuances e complexidades do instituto. Agostinho Alvim (2011) defende o conceito de causa, associado à ideia de contrapartida, algo que possa explicar o aumento patrimonial. O art. 884 do Código Civil, por não fornecer uma solução jurídica específica, é considerado uma cláusula geral. Portanto, cabe ao magistrado apresentar a solução ao lidar com o caso concreto, utilizando-se desse dispositivo como um guia flexível para a análise e decisão.

No entanto, ao analisar os diversos julgados em que o enriquecimento ilícito foi utilizado como fundamento para que o consumidor devolvesse os valores recebidos a título de empréstimo fraudulento, nota-se a inexistência de flexibilidade. O Poder Judiciário tem se utilizado deste instituto nos casos de empréstimos consignados irregulares sem fornecer fundamentação que ofereça ao consumidor uma explicação plausível sobre os motivos de não se aplicar o CDC e sua sanção de perdimento. Esta prática revela uma falta de coerência na aplicação das normas jurídicas, visto que o CDC prevê a proteção do consumidor contra práticas abusivas e fraudes, inclusive com a possibilidade de sancionar o fornecedor de serviços financeiros. A ausência de justificativas claras para a não aplicação dessas disposições legais compromete a transparência e a confiança nas decisões judiciais, além de contrariar os princípios de proteção ao consumidor estabelecidos no ordenamento jurídico brasileiro.

Em consideração ao debate em torno deste conceito, é pertinente recordar que o CDC não demanda uma análise da causa subjacente ao enriquecimento ou empobrecimento, mas sim enfoca o comportamento do fornecedor, notadamente da

instituição financeira. Caso esta última tenha efetuado transferências de valores sem a solicitação do consumidor, a penalidade aplicável é a perda dos mesmos. Por outro lado, a deliberação acerca do evento imprevisível interno, que porventura tenha ocasionado o referido depósito, deve ser debatida no âmbito da cadeia produtiva ou de serviços, não sendo admissível a imputação dos riscos do empreendimento ao consumidor. Na presente subseção abordamos o tema do enriquecimento ilícito e como essa questão impede a aplicação da sanção de perdimento nos casos de empréstimos consignados irregulares. Explorou-se a interpretação dada pelo STJ, guiada pelo art. 884 do Código Civil, que se tornou uma referência para a análise do aumento patrimonial sem justa causa. Na próxima subseção examinaremos a falta de requisitos que o consumidor precisa atender para exigir a devolução dos valores depositados voluntariamente pelos bancos. Será explorado como a ausência desses requisitos pode influenciar a decisão judicial e os desafios enfrentados pelos consumidores ao buscar a restituição desses valores.

4.2 A falta de requisitos para o consumidor exigir a manutenção dos valores depositados voluntariamente pelos bancos

Como delineado na seção precedente, os montantes depositados na conta corrente do consumidor, desprovidos de qualquer solicitação por parte deste, mesmo quando a prática do depositante foi categorizada como abusiva, carecem de um pressuposto autorizante para a retenção do valor pelo consumidor. Os negócios jurídicos no âmbito do Direito Obrigacional são norteados pelo princípio da boa-fé. Nas instâncias em que se constatou a fabricação de um contrato consignado fraudulentamente, havia um documento assinado pelo consumidor, aparentemente concordando com as condições. A perícia judicial evidenciou que, praticamente em todos os contratos, ocorreu a falsificação da assinatura do consumidor. Esses contratos foram produzidos por entidades associadas aos bancos, os correspondentes bancários, atuando em um arranjo comercial, confeccionando consignados para diversas instituições bancárias, aos quais se conectam mediante contratos.

Nas sentenças que advogam pela incorporação da boa-fé objetiva nesse contexto, dada a natureza contratual, argumenta-se que o banco não deveria restituir as parcelas descontadas dos consumidores em sua forma duplicada, uma vez que

derivam de obrigações viciadas, sendo o banco, de igual modo, considerado uma vítima. Assim, a necessidade de estabelecer parâmetros orientadores nas decisões é imperativa, visando evitar prejuízos tanto ao fornecedor quanto ao consumidor. O contrato de empréstimo consignado constitui-se como um negócio jurídico, e o art. 104 do Código Civil estabelece critérios para conferir validade a esse tipo de transação, exigindo agente capaz, objeto lícito, possível, determinado ou determinável, e forma prescrita ou não proibida em lei. Requisitos como consentimento e objeto, por exemplo, são afastados assim que a ilicitude do contrato é declarada. A ilicitude decorre da ausência de consentimento prévio, uma vez que, ao apropriar-se dos valores depositados, mesmo que não solicitados anteriormente, entende-se que o consumidor tenha anuído com o contrato. O art. 110 do Código Civil protege a manifestação de vontade, dizendo que ela subsiste, mesmo que “o autor tenha feito a reserva mental de não querer o que manifestou” (Brasil, 2002).

Nos contratos consignados, como discutido anteriormente, estabelecem-se parcerias comerciais entre diversos bancos e correspondentes independentes, que recebem comissões ao intermediar estes contratos. Esses correspondentes buscam consumidores por meio de diversos canais, como telefone e mídias sociais, oferecendo empréstimos consignados e cumprindo metas, conforme destacado por Roberto Binicheski (2017) e analisado no item 3.2 da presente pesquisa. O correspondente, ao captar clientes, opera de maneira lícita e formal, atendendo às exigências legais e estando autorizado a intermediar contratos de empréstimo entre bancos e consumidores. Quando apresenta o contrato ao consumidor, a agência utiliza o nome do banco, tornando-se seu preposto aos olhos do cliente, que acredita estar negociando diretamente com a instituição financeira por meio do correspondente bancário.

No cenário de um contrato de empréstimo consignado irregular, no qual não há concordância ou conhecimento prévio do consumidor, o banco, acreditando no contrato e nas informações fornecidas pelo correspondente bancário, realiza o depósito do valor acordado na conta do cliente, agindo com boa-fé. A demonstração da boa-fé se reflete no contrato recebido pelo banco, contendo todas as informações do consumidor, documentos digitalizados, e inclusive, com a assinatura do contratante. Do ponto de vista do banco, não existem dúvidas de que o contrato efetuado por meio do correspondente é considerado regular.

Quando o banco considera o contrato realizado em conformidade com o CDC, respeitando o dever informacional, se distancia das normas do código consumerista e se aproxima do âmbito do Código Civil, centrado nos direitos obrigacionais e na autonomia da vontade. Nessa perspectiva, o banco acredita ter cumprido a legislação vigente. Ao receber uma reclamação alegando ilicitude, o banco, que se aproximou do Código Civil, avalia a situação sob essa ótica. O banco detém em sua posse documentos e o contrato assinado pelo consumidor que apresentou a reclamação. Quando o consumidor alega não ter celebrado o contrato, confrontando a informação do banco, este não visualiza a possibilidade de rescisão contratual. Quando a reclamação é judicializada, o contrato é submetido à perícia, que muitas vezes evidencia a falsificação da assinatura. Em alguns casos, os consumidores podem se esquecer de ter contratado o empréstimo, especialmente quando as cobranças persistem por longos períodos, muitas vezes superiores a cinco anos, podendo resultar na condenação do consumidor por má-fé.

Foram registradas múltiplas ocorrências em que consumidores idosos, inadvertidamente, contrataram empréstimos consignados e posteriormente buscaram recurso judicial. A título exemplificativo, destaca-se o caso de um consumidor octogenário que detinha cinco contratos de empréstimo consignado associados à sua aposentadoria, celebrados no período compreendido entre 2017 e 2020. Dentre os referidos empréstimos, dois foram estabelecidos com o Banco Santander, outros dois com o Itaú Consignado, e um com o Banco Itaú. O consumidor ajuizou duas ações requerendo a anulação dos contratos realizados com o banco Itaú Consignado⁴⁷ e com o banco Santander⁴⁸, quatro dos cinco consignados lançados em sua aposentadoria. Em ambos os processos o consumidor foi condenado por litigância de má-fé. Primeiramente alegou nunca ter sido celebrado contrato com os bancos, após a apresentação da documentação, verificou que sua assinatura compunha todos os documentos, alterando sua alegação para vício de consentimento, uma vez que foi ludibriado. Desta forma, são necessárias balizas para uma interpretação correta de cada caso.

O CDC tem como baliza a proteção do consumidor na relação jurídica de consumo. A este respeito, Miguel Reale (2006) disserta que:

⁴⁷ Processo nº 1000175-20.2022.8.26.0482. 2ª Vara Cível. Foro de Presidente Prudente/SP.

⁴⁸ Processo nº 1000177-87.2022.8.26.0482. 1ª Vara Cível. Foro de Presidente Prudente/SP.

em toda relação jurídica destacam-se quatro elementos fundamentais: a) um *sujeito ativo*, que é o titular ou o beneficiário principal da relação; b) um *sujeito passivo*, assim considerado por ser o devedor da prestação principal; c) o *vínculo de atributividade* capaz de ligar uma pessoa a outra, muitas vezes de maneira recíproca ou complementar, mas sempre de forma objetiva; d) finalmente, um *objeto*, que é a razão de ser do vínculo constituído (Reale, 2006, p. 217-218, grifo do autor).

Os elementos não nos são desconhecidos, no entanto, quando Reale (2006) trata do vínculo de atributividade, assevera que “é o vínculo que confere a cada um dos participantes da relação *o poder de pretender ou exigir algo* determinado ou determinável” (Reale, 2006, p. 219, grifo do autor).

Observa-se que os agentes envolvidos estão sujeitos ao vínculo estabelecido, desempenhando, assim, um papel estratégico na relação jurídica. Segundo Reale (2006, p. 219), aquele que fundamenta sua pretensão em uma norma jurídica “tem título para o status ou ato pretendido, ou, em outras palavras, está legitimado para exigir seu direito ou praticar o ato”. Dessa forma, o primeiro pressuposto é a existência da relação jurídica, na qual os agentes estão vinculados uns aos outros por imposição legal. O segundo pressuposto, em consideração à proteção estabelecida pelo CDC, é a vulnerabilidade do agente nessa relação.

Como mencionado anteriormente, já se discutiu amplamente sobre vulnerabilidade, incluindo a introdução de um novo termo, a ultravulnerabilidade, como detalhado na seção 2.1. Doutrinariamente, essas vulnerabilidades foram classificadas como técnica, jurídica, fática e informacional. O CDC, em seus artigos, estabelece diretrizes para mitigar tais vulnerabilidades, como o dever de informar o consumidor sobre todos os aspectos relevantes para que tome uma decisão informada sobre determinado produto ou serviço. No entanto, Bauman (2008, p. 9) propõe, em seu livro **Medo Líquido**, o pressuposto da vulnerabilidade, afirmando que “o pressuposto da vulnerabilidade aos perigos depende mais da falta de confiança nas defesas disponíveis do que do volume ou da natureza das ameaças reais”. Ao aplicar o Código de Defesa do Consumidor em sua integralidade, o Poder Judiciário não apenas deixaria de representar uma barreira para o consumidor, mas também se transformaria em um refúgio seguro para suas demandas. Nesse contexto, ao identificar um contrato consignado como uma fraude, todas as proteções e sanções previstas no CDC seriam aplicadas. Essa abordagem não

apenas fortaleceria a confiança do consumidor nas leis existentes, levando-o a conformar-se a elas, mas também incentivaria os fornecedores a adotarem práticas comerciais mais éticas e transparentes ao se relacionarem com os consumidores. Esse cenário contribuiria para criar salvaguardas efetivas a fim de prevenir a ocorrência de fraudes no futuro.

5. CONCLUSÃO

A equiparação à sanção de amostra grátis emerge como uma solução inovadora para combater a prática no mercado brasileiro de envio de produtos ou serviços sem solicitação prévia do consumidor, conforme destacado por estudiosos como Cláudia Lima Marques. No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, a sanção estabelecida para essa prática abusiva é a equiparação à amostra grátis. Essa equiparação implica na disponibilização e incorporação ao patrimônio do consumidor de uma amostra do produto ou serviço, com o objetivo de permitir que ele avalie sua qualidade antes de decidir pela compra. Essencialmente, esse mecanismo assemelha-se à prática tributária de disponibilizar uma porção representativa do todo para avaliação. Dessa maneira, percebe-se que a sanção cível tem por objetivo impor um prejuízo patrimonial ao fornecedor, visando dissuadi-lo da prática abusiva. Contudo, a jurisprudência atual tem demandado a restituição dos valores recebidos pelas instituições financeiras. Essa exigência fundamenta-se na doutrina do enriquecimento sem causa. De acordo com o entendimento do Poder Judiciário, mesmo diante da constatação de que o contrato consignado é fraudulento, não é permitido ao consumidor reter os valores depositados.

O Poder Judiciário entende que a instituição financeira também é prejudicada nesse contexto, e, portanto, o consumidor deve demonstrar a quebra de boa-fé por parte da instituição. Ao analisarmos a evolução jurisprudencial, observamos que, antes de 2021, em alguns tribunais, especialmente os de São Paulo, as decisões estavam alinhadas aos preceitos do CDC. Constatada a irregularidade do contrato de empréstimo consignado, a instituição financeira era geralmente condenada ao pagamento de danos morais, à devolução das parcelas cobradas em dobro, e os valores depositados pela instituição eram perdidos em favor do consumidor.

Durante a pandemia, a maioria das atividades, incluindo os serviços prestados pelos órgãos públicos, foram significativamente afetadas. Conseqüentemente, com a retomada gradual das atividades, o Poder Judiciário passou a lidar com um acúmulo de demandas reprimidas, especialmente aquelas relacionadas aos empréstimos consignados considerados irregulares. A partir de 2021, observou-se uma mudança na abordagem adotada pelo Poder Judiciário, que passou a incorporar critérios subjetivos derivados do Código Civil, como a boa-fé e o enriquecimento sem causa. Isso resultou no afastamento dos critérios objetivos estabelecidos pelo CDC, como a

entrega ao consumidor de produto ou serviço não solicitado, ou a possibilidade de um engano justificável por parte da instituição financeira, mesmo que essa justificativa residisse no subjetivismo. Conseqüentemente, o Poder Judiciário distanciou-se progressivamente do CDC, aplicando predominantemente as disposições do Código Civil.

Além das formas de vulnerabilidade previamente identificadas pela doutrina, o cenário atual evidencia uma vulnerabilidade adicional, relacionada à falta de confiança nas defesas disponíveis, conforme observado por Bauman. Embora órgãos como PROCON, SINDC, legisladores e Ministério Público tenham buscado interromper práticas ilícitas, quando essas questões são levadas à esfera judicial, as instituições financeiras frequentemente conseguem reaver os valores depositados, devidamente corrigidos e com juros. Em alguns casos, as instituições também devolvem os valores recebidos dos consumidores em dobro, embora a justiça muitas vezes não reconheça a existência de má-fé por parte delas. Além disso, a questão do dano moral também tem sido objeto de questionamento e debate.

Existem lacunas nos critérios estabelecidos para a exigência de restituição dos montantes depositados nas contas dos consumidores, uma vez que tais critérios são derivados de outra legislação, negligenciando o arcabouço normativo específico destinado à resolução de litígios entre fornecedores e consumidores. As entidades públicas pertencentes à esfera do Poder Executivo têm se empenhado em buscar uma mudança nesse panorama. No entanto, enquanto o Poder Judiciário não adotar uma postura favorável ao consumidor, é improvável que ocorram alterações substanciais no cenário em questão. Isso se evidencia pela discrepância entre as multas aplicadas e os lucros auferidos com os empréstimos consignados, bem como a diminuição dos valores aplicados a título de multa por alguns tribunais. Além disso, observa-se uma tendência à normalização da situação, o que leva os líderes partidários a considerarem desproporcional que o consumidor retenha os valores depositados em casos de contratos irregulares. É interessante notar o uso do termo "desproporcional", que sugere a instituição financeira como vítima nessa relação. Conseqüentemente, como mencionado, essa tendência à normalização está levando até mesmo os legisladores a adotarem uma nova interpretação dos montantes depositados.

O Código de Defesa do Consumidor tem sido progressivamente enfraquecido em cada decisão e interpretação que resulta na vulnerabilização do consumidor.

Uma única condição para a retenção é estipulada pelo CDC: a entrega voluntária do produto ou serviço pelo fornecedor ao consumidor. As exigências adicionais, como a quebra de boa-fé e a comprovação de uma causa para o enriquecimento ilícito, são imposições estabelecidas pelo Poder Judiciário.

Por meio de medidas destinadas à redução das taxas de juros nos contratos consignados, o Poder Executivo conseguiu, incidentalmente, diminuir em 30% a disponibilidade dessa modalidade de crédito. Vários municípios em Santa Catarina procuraram aplicar efetivamente a sanção civil de perdimento. Da mesma forma, a Câmara dos Deputados federais buscou implementar essa sanção, contudo, observa-se uma mudança nos objetivos propostos, alinhando-se às decisões judiciais e, conseqüentemente, diminuindo a eficácia buscada.

Nas relações jurídicas de consumo, o consumidor é considerado intrinsecamente vulnerável em decorrência de uma deliberação legislativa. Essa determinação reflete uma premissa amplamente aceita, uma vez que, ao analisarmos as interações dentro dessas relações, constatamos que o consumidor geralmente carece de um entendimento abrangente sobre a cadeia produtiva, incluindo seus mecanismos de marketing. A vulnerabilidade, conforme anteriormente delineada, é presumida nesse contexto. No entanto, em cada situação específica, a avaliação da vulnerabilidade é realizada de forma individualizada. O objetivo é salvaguardar a parte mais frágil nessa dinâmica de consumo. O conhecimento técnico, científico e informacional detido pelo fornecedor, aliado ao seu poderio econômico, tende a desequilibrar a equação nas relações de consumo, o que motiva o Estado a desenvolver políticas públicas com vistas a reequilibrar essa relação. Dessa maneira, parte-se do princípio de que todos os consumidores são, em certa medida, vulneráveis. Entretanto, reconhece-se que existem consumidores em situações de vulnerabilidade mais acentuada, demandando uma proteção especial e uma intervenção regulatória mais incisiva. Condições como idade, nível educacional, deficiências e posição socioeconômica intensificam a vulnerabilidade do consumidor, especialmente considerando a capacidade dos fornecedores de manterem sob seu controle estudos comportamentais e análises das decisões de compra dos consumidores, com o objetivo de influenciar sua tomada de decisão e incentivá-los ao consumo. Conseqüentemente, certos consumidores, em virtude de suas circunstâncias particulares, são submetidos a uma vulnerabilidade acentuada. Herman Benjamin introduz o conceito de "hipervulnerabilidade" para descrever essa

condição de vulnerabilidade agravada. Embora o termo transmita a mesma ideia, o prefixo "hiper" sugere uma magnitude maior, uma situação especial.

Não há distinções procedimentais significativas entre o uso dos termos "vulnerabilidade agravada" e "hipervulnerabilidade"; contudo, em casos de situações ainda mais severas, como defendido na presente dissertação, o termo "ultravulnerabilidade" pode ser mais apropriado. A diferenciação no tratamento dos indivíduos vulneráveis reside na análise individualizada do caso concreto de cada consumidor e sua relação jurídica específica. Quando se trata de um idoso, um analfabeto ou uma criança, o juiz, no caso em questão, exigirá uma maior apresentação de provas por parte do fornecedor para demonstrar a conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. Essa análise visa determinar o tipo de vulnerabilidade presente, lembrando que todos os consumidores, em um sentido amplo, são considerados vulneráveis. É também necessário considerar o contexto circundante, seja de calamidade, desastres naturais, enchentes, entre outros. Tais cenários alteram a dinâmica comercial, sujeitando-a à lei da oferta e da procura, ou, conforme Sandel (2022) argumenta, à escolha entre virtudes. É inegável que o Poder Judiciário deve estar sensível às vulnerabilidades dentro desse contexto social, pois a situação do consumidor pode ser agravada ainda mais diante de cenários apocalípticos, levando-o a uma condição de ultravulnerabilidade.

Concluimos, portanto, que sem uma atuação decisiva do Poder Judiciário, interpretando as normas conforme as diretrizes do CDC, os demais órgãos federais não conseguirão alterar o cenário atual, como demonstrado até o momento.

REFERÊNCIAS

ADEODATO, José Maurício Leitão. Bases para uma metodologia da pesquisa em Direito. **Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, [S. l.], v. 4, 2015. Disponível em: <https://revistas.direitosbc.br/fdsbc/article/view/661>. Acesso em: 28 abr. 2024.

ALVIM, Agostinho. Do enriquecimento sem causa. **Doutrinas Essenciais Obrigações e Contratos** | vol. 1 | p. 911 - 953 | Jun / 2011 | DTR\2012\1998. Disponível em: <https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b0000018c36f125eb35807c57&docguid=l8429d7906dad11e1bee400008517971a&hitguid=l8429d7906dad11e1bee400008517971a&spos=5&epos=5&td=5&context=14&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 04 dez. 2023.

AMARAL, Mozart. Código de Defesa do Consumidor. **Estado de S. Paulo**, São Paulo, 26 fev. 1989. Dos leitores, p. 2. Disponível em: <https://acervo.estadao.com.br/pagina/#!/19890226-34975-nac-0002-999-2-not>. Acesso em: 04 jan. 2023.

AMARO, Fernanda Pereira. A alteração unilateral do contrato de trabalho nas relações trabalhistas privadas e na relação entre o servidor público e Estado. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, 238: 175-194, Out./Dez. 2004. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/download/47614/44751/92427#:~:text=As%20normas%20de%20ordem%20p%C3%BAblica%20s%C3%A3o%20aquelas%20fundadas%20na%20realiza%C3%A7%C3%A3o,%20absolutismo%20das%20vontades%20particulares>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ANDRADE, Tadeu Luciano Siqueira. **Reconhecimento da Vulnerabilidade Linguística do Consumidor**: Forma de Acesso à Justiça, 2016. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/1260352/Tadeu_Luciano_Siqueira_Andrade.pdf. Acesso em: 23 set. 2023.

ANJOS, Anna Beatriz. Idosos reféns de empréstimos consignados aguardam batalha jurídica em meio à pandemia. **Pública**, 2020. Disponível em: <https://apublica.org/2020/05/idosos-refens-de-emprestimos-consignados-aguardam-batalha-juridica-em-meio-a-pandemia/#Link2>. Acesso em 24 out. 2020.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. 2 ed. Trad. Edson Bini. São Paulo: Editora Edipro, 2007.

ARRETCHE, Marta. A geografia digital no Brasil: um panorama das desigualdades regionais. *In*: Comitê Gestor da Internet no Brasil (Org.). **Desigualdades digitais no espaço urbano**: Um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo. São Paulo, 2019. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades_digitais_no_espaco_urbano.pdf. Acesso em: 04 mai. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de AIR – Correspondentes no País. 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/correspondentes_pais. Acesso em: 08 mai. 2024.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Lisboa: Edição 70. 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **Medo Líquido**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2008.

BBC News. Médica que salvou uma geração de bebês da tragédia da talidomida nos EUA. *Época Negócios*, 17 jul. 2020. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Mundo/noticia/2020/07/medica-que-salvou-uma-geracao-de-bebes-da-tragedia-da-talidomida-nos-eua.html>. Acesso em: 17 mai. 2024.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor - Ed. 2014. **Revista dos Tribunais**. E-book. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/91713421/v6/document/100220147/anchor/a-100220147>. Acesso em: 22 set. 2023.

BENJAMIN, Antônio Herman. **Das práticas comerciais, 2007**. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79073987.pdf>. Acesso em 05 jan. 2023.

BENJAMIN, Antônio Herman. O código brasileiro de proteção do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 7, p. 269 - 292. São Paulo: Ed. RT, jul.-set. 1993. Disponível em: [https://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b0000018b4f6fe96d19c88fdb&docguid=l65abe3f0f25511dfab6f0100000000000000&hitguid=l65abe3f0f25511dfab6f0100000000000&spos=1&epos=1&td=1&context=12&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1](https://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b0000018b4f6fe96d19c88fdb&docguid=l65abe3f0f25511dfab6f0100000000000&hitguid=l65abe3f0f25511dfab6f0100000000000&spos=1&epos=1&td=1&context=12&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1). Acesso em: 05 jun. 2022.

BENJAMIN, Antônio Herman. **O conceito jurídico do consumidor**. Revista dos Tribunais: RT, v. 77, n. 628, fev. 1988. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/8866/conceito_juridico_consumidor_Benjamin_RDT.pdf. Acesso em: 08 set. 2023.

BESSA, Leonardo Roscoe. Fornecedor equiparado. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 61/2007, p. 126-141, Jan-Mar, 2007. Disponível em: <https://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000018abf52988916f7ae63&docguid=lf49eeba0f25211dfab6f01000000000&hitguid=lf49eeba0f25211dfab6f010000000000&spos=6&epos=6&td=14&context=18&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 22 set. 2023.

BEVILAQUA, Clóvis. **Código civil dos Estados Unidos do Brasil comentado por Clóvis Bevilacqua**. Atualização de Achilles Bevilacqua e Isaias Bevilacqua. 11. ed. São Paulo: Paulo de Azevedo, 1956.

BINICHESKI, Paulo. Tese 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 (Súmula 532/Stj) In: **Teses Jurídicas dos Tribunais Superiores - Direito do Consumidor - Tomo I - Ed. 2017**. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/131312786/v1/document/134620165/anchor/a-134620165>. Acesso em: 24 set. 2023.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%202.181%2C%20DE%20,1993%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs. Acesso em: 01 mai. 2024.

BRASIL. Decreto nº 771, de 20 de setembro de 1890. Concede a Antonio José de Abreu, funcionarios publico, autorização para incorporar o Banco dos Funcionarios Publicos. Coleção de Leis do Brasil - 1890, Página 2428 Vol. Fasc. IX (Publicação Original). Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-771-20-setembro-1890-508891-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 17 fev. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei nº 14.431, de 3 de agosto de 2022. Altera as Leis nºs 10.820, de 17 de dezembro de 2003, 8.213, de 24 de julho de 1991, e 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para ampliar a margem de crédito consignado aos empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, aos segurados do regime próprio de previdência social dos servidores públicos federais, aos servidores públicos federais e aos segurados do Regime Geral de Previdência Social e para autorizar a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do benefício de prestação continuada e de programas federais de transferência de renda, a Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, para dispor sobre a restituição de valores aos cofres públicos, e a Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, para alterar procedimentos relativos à concessão do Auxílio Inclusão Produtiva Urbana. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14431.htm. Acesso em: 24 fev. 2024.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 381**. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_34_capSumula381.pdf. Acesso em: 22 set. 2023.

BRIGNULL, Harry. **Deceptive patterns**: Exposing the tricks tech companies use to control you, 2023. Disponível em: https://uploads-ssl.webflow.com/6412167c874d3b52f2a4d962/64a82c79c67beb91564d500c_Deceptive-Patterns-Print-Sample.pdf. Acesso em: 08 jul. 2023.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Notas para uma metodologia jurídica de análise de políticas públicas**. Belo Horizonte: Ed. Forense, 2008. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4182408/mod_resource/content/1/mpaula_notas%20para%20uma%20metodologia%20juridica%20de%20analise%20de%20pp.pdf. Acesso em: 17 jun. 2023.

CANAN, Ricardo. Contrato de crédito consignado e sua revisão por onerosidade excessiva. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 95, p. 147-181, set/out. 2014. Disponível em: <https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&sruid=i0ad82d9b0000018db85cfaa89975ddf3&docguid=l65d4ec40397411e4ac16010000000000&hitguid=l65d4ec40397411e4ac16010000000000&spos=10&epos=10&td=14&context=18&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1#noteDTR.2014.10472-n9>. Acesso em 17 fev. 2024.

CARR, James H; KOLLURI, Lopa. **Predatory Lending: An Overview**, 2001.

Disponível em:

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=c560ee4943dc32fdc76e40a7541d8e080b150b33>. Acesso em: 28 jan. 2024.

CHERRY, Kendra. **What Are Heuristics?** These mental shortcuts can help people make decisions more efficiently. 2022. Disponível em:

<https://www.verywellmind.com/what-is-a-heuristic-2795235>. Acesso em: 12 mai. 2024.

CNMP. **Direitos individuais homogêneos**. Disponível em:

<https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/476-glossario/8125-direitos-individuais-homogeneos#:~:text=S%C3%A3o%20os%20que%20decorrem%20de,restritos%20a%20um%20%C3%BAnico%20indiv%C3%ADduo>. Acesso em: 22 set. 2023.

CNN BRASIL. MP registra mais de 500 denúncias de preços abusivos em meio às enchentes no RS. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/blogs/caio-junqueira/nacional/mp-registra-mais-de-500-denuncias-de-precos-abusivos-em-meio-as-enchentes-no-rs/#:~:text=Feij%C3%A3o%3A%20pre%C3%A7o%20normal%20entre%20R,%3B%20chegou%20a%20R%24%208>. Acesso em: 18 mai. 2024.

COELHO, Christiano Arrigoni; FUNCHAL, Bruno; MELLO, João Manoel Pinho. **The Brazilian Payroll Lending Experiment**. Texto para Discussão no 573, Departamento de Economia, PUC-Rio, 2010. Disponível em: <https://www.econ.puc-rio.br/biblioteca.php/trabalhos/download/638>. Acesso em 06 maio 2024.

COMPARATO, Fábio Konder. **A proteção do consumidor**. Importante capítulo do Direito Econômico. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor | vol. 1 | p. 185 - 196 | Abr / 2011 | DTR\2012\482. Disponível em:

<https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc6000018f89fa105f8d0281f8&docguid=lc208c8f05f7a11e180f500008517971a&hitguid=lc208c8f05f7a11e180f500008517971a&spos=44&epos=44&td=47&context=51&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 14 mai. 2023.

CNPS (Conselho Nacional de Previdência Social). **Taxa máxima de juros do consignado do INSS cai mais uma vez: 1,68%**. Disponível em:

<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias-e-conteudos/2024/abril/taxa-maxima-de-juros-do-consignado-do-inss-cai-mais-uma-vez-1-68>. Acesso em: 13 mai. 2024.

COSSIO, Carlos. **La plenitude del orden juridico y la interpretación judicial de la ley**. Buenos Aires: Editorial Losada. 1939.

COSTA, Judith M. **A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação**. Editora Saraiva, 2018. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553601622/>. Acesso em: 08 out. 2023.

DANA, Samy. Não existe almoço grátis? Como as pessoas reagem a coisas de graça. **G1 Economia**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/educacao-financeira/blog/samy-dana/post/2019/06/30/nao-existe-almoco-gratis-como-as-pessoas-reagem-a-coisas-de-graca.ghtml>. Acesso em 22 set. 2023.

DANTAS, Carolina. Venda de remédios sem eficácia comprovada contra a Covid dispara. Bem-estar. **G1**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/02/04/venda-de-remedios-sem-eficacia-comprovada-contra-a-covid-dispara.ghtml>. Acesso em: 14 set. 2023.

DERANI, Cristiane. Política nacional das relações de consumo e o código de defesa do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 29/1999, p. 29 – 39, Jan – Mar, 1999. Disponível em: [https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b00000187abc96050e737b8c4&docguid=l30cc0330f25611dfab6f010000000000000000&hitguid=l30cc0330f25611dfab6f010000000000000000&spos=30&epos=30&td=80&context=109&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1](https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b00000187abc96050e737b8c4&docguid=l30cc0330f25611dfab6f01000000000000&hitguid=l30cc0330f25611dfab6f0100000000000&spos=30&epos=30&td=80&context=109&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1). Acesso em: 22 abr. 2023.

EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Justice and Consumers, Lupiáñez-Villanueva, F., Boluda, A., Bogliacino, F. et al., Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment – Dark patterns and manipulative personalisation: final report, **Publications Office of the European Union**, 2022. Disponível em: <https://data.europa.eu/doi/10.2838/859030>. Acesso em 21 jun. 2023.

FAUSTO, Boris. História do Brasil. 14. ed. atual. e ampl. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo. 2012.

Folha de São Paulo. Relógios com dose excessiva de radioatividade. Acervo Folha de São Paulo, 31 dez. 1960. **Primeiro Caderno**. p. 10. Disponível em: <https://acervo.folha.com.br/leitor.do?numero=312&keyword=Kennedy&anchor=4505859&origem=busca&originURL=&maxTouch=0&pd=34a18e548b90b4113688ca0b2903df06>. Acesso em 04 jan. 2023.

GRAU, Eros Roberto. **Por que tenho medo dos juízes** (a interpretação/aplicação do direito e os princípios). 10 ed. São Paulo: Malheiros, 2021.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro, Ed. Objetiva, 2009.

JORNAL HOJE. **Rede Globo**. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/8970133/programa/>. Acesso em 26 out. 2020.

KUMAR, Anjali; NAIR, Ajai; PARSONS, Adam; URDAPILLETA, Eduardo. Expanding Bank Outreach through Retail Partnerships : Correspondent Banking in Brazil. **World Bank Working Paper** nº. 85. 2006. World Bank. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstreams/2ee9b873-81aa-59b1-8444-50b0a22f2f31/download>. Acesso em: 06 mai. 2024.

LAHERA, Eugênio Parada. **Coletânea de políticas públicas**: volume 1: política y políticas públicas, 2006, p. 67. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1255>. Acesso em: 15 jun. 2023.

LAMBERTON, Cait; CASTLEMAN, Benjamin. Nudging In A Sludge-Filled World. 2016. **HuffPost**. Disponível em: https://www.huffpost.com/entry/nudging-in-a-sludgefilled_b_12087688. Acesso em: 12 mai. 2024.

LE PARISIEN. «Des prix inacceptables ont été pratiqués» : les gels hydroalcooliques à leur tour encadrés par décret: Le ministre avait annoncé mardi le lancement d'une enquête par la Direction générale des fraudes (DGCCRF) sur les fortes augmentations des prix de vente des gels hydroalcooliques et des masques de protection constatées. Disponível em: <https://www.leparisien.fr/economie/des-prix-inacceptables-ont-ete-pratiques-les-gels-hydroalcooliques-a-leur-tour-encadres-par-decret-04-03-2020-8272020.php>. Acesso em: 04 mai. 2024.

LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes. O enriquecimento sem causa no novo Código Civil Brasileiro. **Revista CEJ**. nº. 25. Brasília. Abr/Jun 2004. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/616/796>. Acesso em: 03 nov. 2023.

LEITÃO, Miriam. **Saga brasileira**: a longa luta de um povo por sua moeda. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Record. 2011. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3377152/mod_folder/intro/Saga%20brasileira%20%28Miriam%20Leitao%29%20%281%29.pdf. Acesso em: 23 fev. 2024.

LEVENTHAL, Howard; SINGER, Robert; JONES, Susan. **Effects of fear and specificity of recommendation upon attitudes and behavior**, 1965. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/9270073_Effects_of_fear_and_specificity_of_recommendation_upon_attitudes_and_behavior. Acesso em 12 maio 2024.

LIMA, Bruna Della Torre de Carvalho; SANTOS, Eduardo Altheman Camargo. **Socialização e dominação: a Escola de Frankfurt e a cultura**. Scielo Brasil. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ts/a/xpCPVxS5JVjgJmthpyQFx3D/?lang=pt#>. Acesso em: 15 mai. 2023.

LIMA, Déborah; PARREIRAS, Mateus. Preços sobem até 80% e Brumadinho sofre com exploração econômica no pós-tragédia: Indenizações e punições ainda não chegaram, mas moradores denunciam que dinheiro prometido pela Vale como compensação fez disparar preços na cidade, pressionando população. **Jornal Estado de Minas Gerais**, 2019. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2019/04/25/interna_gerais,1048739/precos-sobem-ate-80-e-brumadinho-sofre-com-exploracao-economica.shtml. Acesso em: 04 mai. 2024.

LOPES, Rodrigo Herreiro. Sociedade de massa – O que é? Características e exemplos. **Gestão Educacional**. Terra. 2019. Disponível em: <https://www.gestaoeducacional.com.br/sociedade-de-massa-o-que-e/>. Acesso em: 05 maio 2023.

LOUREIRO, Eleonora Rodrigues; MADEIRA, Gabriel de Abreu; BADER, Fani Lea Cymrot. **Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: uma análise empírica**. Trabalhos para discussão 433, 2016. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/WorkingPaperSeries/wps433.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2024.

LUCCA, Newton. A aplicação do código de defesa do consumidor à atividade bancária. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, vol. 27/1998, p. 78-87. Disponível em: <https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc5000018ac56a457f5495e3b7&docguid=lc808f7f02d4111e0baf30000855dd350&hitguid=lc808f7f02d4111e0baf30000855dd350&spos=9&epos=9&td=16&context=18&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 05 jan. 2023.

LUGURI, Jamie; STRAHILEVITZ, Lior Jacob. **Shining a Light on Dark Patterns**, 2021. Disponível em: <https://academic.oup.com/jla/article/13/1/43/6180579>. Acesso em: 26 jul. 2023.

MACÊDO, Stephanie. **Políticas públicas: o que são e para que existem**, 2018. Disponível em: <https://al.se.leg.br/politicas-publicas-o-que-sao-e-para-que-existem/>. Acesso em: 08 mai. 2023.

MADEIRO, Carlos. Fantasma desde 1960. Síndrome da Talidomida ainda é realidade e faz vítimas. **UOL**, 2021. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2021/05/02/talidomida-novas-vitimas-no-brasil.htm?cmpid=copiaecolao>. Acesso em: 22 set. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. **A atualização do CDC em matéria de crédito e superendividamento**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jul-03/lima-marques-atualizacao-cdc-materia-credito-superendividamento>. Acesso em: 06 abr. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor - Ed. 2016**, Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/100078314/v8/document/113297212/anchor/a-113297212>. Acesso em: 24 set. 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil – do “Diálogo das Fontes” no combate às cláusulas abusivas. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 45/2003, p. 71 – 99, Jan - Mar / 2003. Disponível em: <https://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&sruid=i0ad82d9b0000018b5ce089ed92850d9c&docguid=lca421f102d4111e0baf30000855dd350&hitguid=lca421f102d4111e0baf30000855dd350&spos=1&epos=1&td=1&context=13&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 01 mai. 2023.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis – Ed. 2014. **Revista dos Tribunais**. E-book. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/77791989/v2/document/100079678/anchor/a-100079678>. Acesso em: 08 mai. 2023.

MARQUES, Claudia; MIRAGEM, Bruno; BESSA, Leonardo. **Teses Jurídicas dos Tribunais Superiores - Direito do Consumidor I**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais, 2017. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/77791989/v2/document/100079678/anchor/a-100079678>

proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/131312786/v1/document/134620165/anchor/a-134620165. Acesso em: 27 mai. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. **Teses Jurídicas dos Tribunais Superiores** - Direito do Consumidor - Tomo I - Ed. 2017. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/131312786/v1/document/134620165/anchor/a-134620165>. Acesso em: 24 set. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Princípios gerais do direito do consumidor**. Coleção Doutrina, Processos e Procedimentos. v. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor – Ed. 2022**. Revista dos Tribunais. RL-1.3. E-book. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/codigos/72654266/v7/page/RL-1.3%20>. Acesso em: 23 set. 2023.

MÁXIMO, Welton. Entenda o programa Nova Indústria Brasil: Plano pretende impulsionar indústria nacional até 2033. **Agência Brasil**. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-01/entenda-o-programa-nova-industria-brasil>. Acesso em: 18 fev. 2024.

MELLO, André Luiz Doniak. **Amostra Grátis**: Tratamento tributário, 2009. Disponível em: https://www.econeteditora.com.br/boletim_icms/ipi/ip-09/ipi_amostras_gratis.php. Acesso em: 22 nov. 2023.

MENDES JUNIOR, Onofre. A Proteção do fraco no Direito moderno. **Revista da Faculdade de Direito**. Belo Horizonte, v. 7, p. 79 a 90, outubro, 1955. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/895/838>. Acesso em: 26 nov. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Princípio da Vulnerabilidade**: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo, 2020. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>. Acesso em: 23 set. 2023.

MONTE, Luciana Budoia. **A Lei 14.181/2021 e a prevenção ao superendividamento de pessoas idosas como garantia do mínimo existencial**. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2023.

MONTEIRO, Renan. Oferta de crédito consignado para aposentados do INSS cai 30%, após limitação de juros. **O Globo**. Economia. 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/11/14/oferta-de-credito-consignado-para-aposentados-do-inss-cai-30percent.ghtml>. Acesso em: 25 nov. 2023.

NERI, Marcelo Côrtes; VAZ, Fábio Monteiro; SOUZA, Pedro Ferreira. **Comunicados do Ipea 159**: Duas décadas de desigualdade e pobreza no Brasil medidas pela Pnad/IBGE. 2013. Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/comunicado/131001_comunicado159.pdf. Acesso em: 06 mai. 2024.

NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Anotado**. 2. ed. São Paulo: RT, 2003.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 13 ed. São Paulo: Saraiva Educação. 2019.

O que é homo economicus e seus princípios. **Capital now**. 2020. Disponível em: <https://capitalresearch.com.br/blog/homo-economicus/>. Acesso em: 26 nov. 2023.

OLEN, Helaine. The CFPB has protected consumers. The Supreme Court could toss its work. **The Washington Post**. Opinions. 2023. Disponível em: <https://www.washingtonpost.com/opinions/2023/10/02/cfpb-consumer-protection-supreme-court-unconstitutional-hearing/>. Acesso em: 25 nov. 2023.

OLIVEIRA, Rosa. Qual o valor da comissão de um correspondente bancário?, 2019. Viver de Crédito. Disponível em: <https://viverdecredito.com.br/qual-o-valor-da-comissao-de-um-correspondente-bancario/#:~:text=O%20Empr%C3%A9stimo%20Consignado%2C%20por%20exemplo,da%20comiss%C3%A3o%20de%20correspondente%20banc%C3%A1rio>. Acesso em: 13 mai. 2024.

PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. **Defesa da concorrência e bem-estar do consumidor**. (Tese de Doutorado em Direito). Faculdade de Direito da USP. São Paulo, 2010. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2133/tde-26092011-104134/publico/versao_completa_Roberto_Pfeiffer.pdf Acesso em: 08 mai. 2023.

Projeto BRA/11/008. Multas aplicadas pela Senacon e pelo PROCON. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/editais/produto_6_1.pdf. Acesso em: 18 mai. 2024.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

Relógios com dose excessiva de radioatividade. **Folha de São Paulo**, 31 dez. 1960. Primeiro Caderno. p. 10. Disponível em: <https://acervo.folha.com.br/leitor.do?numero=312&keyword=Kennedy&anchor=4505859&origem=busca&originURL=&maxTouch=0&pd=34a18e548b90b4113688ca0b2903df06>. Acesso em: 04 jan. 2023.

RESEMINI, Mateus. Procon explica o que é a “Lei da Amostra Grátis” em Bento Gonçalves. **Leouve**, 2022. Disponível em: <https://leouve.com.br/negocios/procon-explica-o-que-e-a-lei-da-amostra-gratis-em-bento-goncalves>. Acesso em: 23 nov. 2023.

RIBEIRO, Betânia de Oliveira Laterza; SILVA, Elizabeth Farias da; SILVA, Maria Aparecida Alves. Jornal como fonte: uma das pontas do iceberg nas narrativas em história da educação. **Cadernos de História da Educação**, [S. l.], v. 13, n. 1, 2014. DOI: 10.14393/che-v13n1-2014-13. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/che/article/view/28175>. Acesso em: 5 mai. 2024.

RIBEIRO, Carolina do Val; RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes. Relativização da noção de Estado soberano na sociedade de massa e as redes sociais. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, vol. 84/2013, p. 61 – 72, Jul - Set / 2013, DTR\2013\7369. Disponível em: <https://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc5000001881b789c482c83ace7&docguid=I5fbd86f0ffeb11e2b3b4010000000000&hitguid=I5fbd86f0ffeb11e2b3b4010000000000&spos=1&epos=1&td=5&context=337&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 14 mai. 2023.

RISEN, Jane. **Believing What We Do Not Believe**: Acquiescence to Superstitious Beliefs and Other Powerful Intuitions. 2015. Disponível em: <https://cogsys.sites.olt.ubc.ca/files/2016/11/Risen-2016-superstition-acquiescence.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2024.

ROUX-DEMARE, François-Xavier. La notion de vulnérabilité, approche juridique d'un concept polymorphe. **Les Cahiers de la Justice** 2019/4 (N° 4), pages 619 à 630.

Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-la-justice-2019-4-page-619.htm> Acesso em: 21 abr. 2024.

SANDEL, Michael J. **Justiça**: o que é fazer a coisa certa. 37ª Edição. Trad. Heloísa Matias e Maria Alice Máximo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2022.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Guia Corregulação do crédito consignado**, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/participe-da-consulta-publica-sobre-guia-corregulacao-do-credito-consignado/guia-senacon-corregulacao-para-consulta.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2024.

SEN, Amartya K. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SILVA, José Dirceu de Oliveira e. **Exposição de Motivos** nº 47, de 22 de agosto de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Exm/2003/EM47-CCIVIL-03.htm. Acesso em: 17 mai. 2024.

SMITH, Adam. A riqueza das nações: investigação sobre sua natureza e suas causas. Tradução de Luiz João Baraúna. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda., 1996.

SUNSTEIN, Cass. **Nudging**: a very short guide, 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/268872290_Nudging_A_Very_Short_Guide Acesso em: 13 jul. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 2ª Turma. **Recurso Especial nº 1232252-SC**. Relator: Ministro Herman Benjamin. Decisão unânime. Brasília, 13.09.2016. DJe de 26.08.2020. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?livre=RESP+318.372%2FSP&b=ACOR&p=true&tp=T>. Acesso em: 03 out. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 2ª Turma. **Recurso Especial nº 586316-MG**. Relator: Ministro Herman Benjamin. Decisão unânime. Brasília, 17.04.2007. DJe de 19.03.2019. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em: 23 set. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 3ª Turma. **Recurso Especial nº 1199117-SP**. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Decisão por maioria. Brasília,

18.12.12. DJe de 04.03.13. Disponível em:

[https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?i=1&b=ACOR&livre=\(\(%27RESP%27.clas.+e+@num=%271199117%27\)+ou+\(%27REsp%27+adj+%271199117%27\).suce.\)&t+hesaurus=JURIDICO&fr=veja](https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?i=1&b=ACOR&livre=((%27RESP%27.clas.+e+@num=%271199117%27)+ou+(%27REsp%27+adj+%271199117%27).suce.)&t+hesaurus=JURIDICO&fr=veja). Acesso em: 24 set. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 4ª Turma. **Recurso Especial nº 1276311-RS.**

Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Decisão unânime. Brasília, 20.09.11. DJe de 17.10.11. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200802363767&dt_publicacao=17/10/2011. Acesso em: 01 de mai. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Agravo em Recurso Especial nº 1805350 - DF (2019/0083624-9). Relator: Ministro Marco Aurélio Belizze. Decisão unânime.

Brasília, 14.10.19. Terceira Turma. DJe de 22.10.19. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=102083848®istro_numero=201900836249&peticao_numero=201900468858&publicacao_data=20191022&formato=PDF. Acesso em: 20 abr. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Agravo em Recurso Especial nº 579470-TO.**

Relator: Ministro Raul Araújo. Decisão monocrática. Brasília, 01.10.14. DJe de 09.10.14. Disponível em:

https://ww2.stj.jus.br/processo/monocraticas/decisoes/?num_registro=201402315348&dt_publicacao=09/10/2014. Acesso em: 08 out. 2023.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Ação Direta de Inconstitucionalidade 2591/DF.** CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL

Recorrente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro - Consif. Recorrido: Presidente da República, Congresso Nacional. Relator: Min. Carlo Velloso. Relator Acórdão: Min. Eros Graus, 07 de junho de 2006. Disponível em:

<https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em: 24 abr. 2024.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Consif contesta lei municipal que atribui caráter de amostra grátis a empréstimos não solicitados. **Portal STF**, 2022. Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=499691&ori=1>. Acesso em: 23 nov. 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. Volume único. 9ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2023.

TAS, Marcelo. **Big Data**. Disponível em: https://www.i2ai.org/content/glossary/?gclid=Cj0KCQjwilOmBhDjARIsAP6YhSU7AfyHTCPmomVwUxpB6PLWbLYhh76kMhy78dFKnxm2uC8BNq3gwglAoaEALw_wcB#cap4. Acesso em: 26 jul. 2023.

TEMPOS MODERNOS. Direção: Charles Chaplin. Produção: Charles Chaplin. Estados Unidos: United Artists, 1936. Disponível em: Globoplay.

Terrorismo Jurídico. Folha de São Paulo, São Paulo, 13 fev. 1989. **Caderno Opinião**, p. A.2. Disponível em: <https://acervo.folha.com.br/digital/leitor.do?numero=10508&keyword=Terrorismo%2Cjuridico&anchor=718519&origem=busca&originURL=&maxTouch=0&pd=b211f6c623d4ab7603761931d2919d58>. Acesso em: 04 jan. 2023.

THALER, Richard; SUNSTEIN, Cass. **Nudge**: Como tomar melhores decisões: Edição ampliada e definitiva. Tradução por Ângelo Lessa. Rio de Janeiro: Objetiva. 2023.

TJDF. **Princípio da Solidariedade**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-solidariedade>. Acesso em: 26 nov. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. 4ª Turma. **Recurso Especial nº 5002070-24.2020.8.13.0079**. Relator: Desembargador José Américo Martins Da Costa. Minas Gerais, 07.11.21. Disponível em: https://jurisprudencia-aasp.juit.io/busca_jurisprudencia/61fa5563dc37aa3c3036ec14. Acesso em: 02 de mai. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Primeira Câmara de Direito Civil. **Recurso de Apelação Cível nº 5023891-27.2021.8.24.0020**. Relator: Desembargador Edir Josias Silveira Beck. Santa Catarina, 10.08.23. Disponível em: https://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/html.do?q=&only_ementa=&frase=&id=321691768066965558454795907851&categoria=acordao_eproc. Acesso em: 23 nov. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. 22ª Câmara de Direito Privado. **Embargos de Declaração Cível nº 1001524-16.2018.8.26.0218**. Relator: Desembargador Roberto Mac Cracken. São Paulo, 28.06.19. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12637571&cdForo=0>. Acesso em: 07 de out. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. 3º Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. **Acórdão 1168030, 07148415120188070003**. Relator: Fernando Antônio Tavernard Lima. Distrito Federal. 30.04.2019. DJe de 08.05.2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoid=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1168030. Acesso em: 25 nov. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. 3ª Vara do Foro de Andradina. **Sentença 1005927-86.2022.8.26.0024**. Juiz de Direito: Pedro Luiz Fernandes Nery Rafael. São Paulo. 10.11.23. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/abrirPastaProcessoDigital.do?nuProcesso=1005927-86.2022.8.26.0024&cdProcesso=000009GCT0000&instanciaProcesso=pg&cdProcessoMaster=000009GCT0000&cdForo=24&baseIndice=INDDS&nmAlias=PG5ARCT&tpOrigem=2&flOrigem=P&cdServico=190101&accessibilidade=false&ticket=gSTH28D9DeFo1%2FYyX7SGLOLTvih7rgTpdllXptR22FoNrSXJvpk16dTta3WS64xl3gZqY2UsLiGSh3DgJoVkyvywgCHpj3CwFhFLj3q6YLonxj0vkLM5%2Fiwrs94sTKGet4HqdsJFbvF6c%2Fz840IKN1e2mpLXNRq85KXUmsaUMkcx6zCIZBDRnR7B4yTISqAIJ4JSinhS68YrLFGArGnQX%2BESMeMmcWlvvPqY9F8NOv4CAEkVcfFsiL2%2BDuAVmRk1jbKe8zdlq7jLyNrqKfsLq4GbLT3rlaqc8lNa5WhMy1JBvACmYkAQTuOjekbslOithU582D9Vr0oWIN9e5Vuc9NKqY0U9Flw88mvjRHvUKcEzdLdBDIsPHuDGP2T8YczojZemWuwfb4zml1%2B4NQKU%2B2ZZT%2F%2FxFuGcuhfCxXJvOpLwdhIrkun4lOnVM3FA5Uda%2FBgt1Ee6WQabHioW7YXHBTyLRbWMqGvmJ3hLY4EilrGp6vDyg0odWYvzAx93Ep6KpUIAhecE9B3d0btXclAfH%2BWgXeagZCjA6eYoUoyHW1keCuU8OI1DmxkFFFZFeZ%2BwE>. Acesso em: 25 nov. 2023.

VENTURA, Ivan. Procon SP: empréstimo não solicitado pelo consumidor é amostra grátis. **Consumidor Moderno**, 2021. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/2021/09/28/procon-emprestimo-amostra-gratis/>. Acesso em: 23 nov. 2023.

VERBICARO, Dennis. **Algoritmos de Consumo**, 2024. Disponível em: <https://next-proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/329992813/v1/page/RB-4.1>. Acesso em 12 mai. 2024.

WORLD BANK. The Nature and Evolution of Poverty. World development report 2000/2001. **License:** Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/80a0adfc-4deb-53bb-b694-b6b0a4dc0510/content>. Acesso em: 25 fev. 2024.

YEUNG, Karen. **'Hypernudge'**: Big Data as a mode of regulation by design, 2015 Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1186713>. Acesso em: 26 jul. 2023.

ZÜLZKE, Maria Lúcia. **Abrindo a empresa para o consumidor**: a importância de um canal de atendimento. 4 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.