

IRREGULARIDADE NAS CONTRATAÇÕES DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO DESTINADO AOS IDOSOS EM PLATAFORMAS DIGITAIS

Ana Paula Silva Ferreira, Fernanda Frois Faria

Universidade do Vale do Paraíba/Faculdade de Direito, Praça Cândido Dias Castejón, n° 116, Centro 12245-020 - São José dos Campos - SP, Brasil, anapsferreira2002@gmail.com, ffois@univap.br

Resumo

O intuito do presente artigo é abordar a temática das contratações de empréstimos consignados para idosos, realizadas sem os seus devidos consentimentos, as quais são efetuadas, muitas das vezes, através de plataformas digitais. A partir de uma análise de jurisprudência, doutrina e legislação, além de dados em site de manifestações de consumidores, é possível constatar que o número de reclamações referentes a contratações irregulares de consignados vêm crescendo ano após ano. Também são analisadas as consequências e possíveis soluções para o problema evidenciado, levando em consideração os direitos elencados no Código de Defesa do Consumidor. A prática irregular utilizada evidencia uma grave falha no sistema de proteção do consumidor e devido a isso, o texto defende a necessidade de adoção de medidas mais rigorosas que visem garantir a segurança e a transparência nas operações financeiras, em particular aos idosos, que, nesse contexto, são considerados consumidores hipervulneráveis.

Palavras-chave: Empréstimo consignado. Contratação irregular. Plataformas digitais. Idosos. Bancos.

Área do Conhecimento: Ciências Jurídicas – Direito Privado.

Introdução

Empréstimo consignado é uma cédula de crédito bancária destinada a aposentados, pensionistas, funcionários de empresas privadas e servidores públicos. Esse modelo de empréstimo acaba sendo mais benéfico aos contratantes por conter taxas de juros inferiores em comparação com o empréstimo pessoal, vez que os descontos de suas parcelas ocorrerem diretamente na folha de pagamento, que é uma garantia maior ao credor, visto que o percentual de inadimplência é menor (Baptista, 2024).

Apesar de ser uma modalidade mais benéfica, o consignado acaba sendo um estorvo para muitas pessoas que se encontram no público alvo dos bancos. Os mais afetados com isso muitas das vezes são os recém aposentados e pensionistas, que recebem diversas propostas diárias para que realizem consignados (Souza, 2021).

Com o aumento no número de contratações indevidas, muitos idosos recorrem às esferas administrativas e judiciárias e até mesmo sites de reclamação que têm por fim proteger o consumidor, vez que este se encontra no polo mais frágil nas relações consumeristas. Os casos narrados por essas vítimas geralmente são bem similares, como pode ser demonstrado tanto no RI 0001997-20.2021.8.05.0211 do TJ-BA, quanto na reclamação ID: 179261473 realizada através do site Reclame Aqui. Ambas as vítimas são idosos e se queixam de não terem solicitado nenhum serviço de crédito consignado, todavia houve, sem anuência dessas, a inclusão da quantia no banco em que recebem seu benefício de aposentadoria.

Metodologia

O presente trabalho utilizou pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial, incluindo decisões em processos judiciais e administrativos, como os constantes na plataforma digital Reclame Aqui, que reúne informações diversas acerca de produtos, serviços e experiências, fornecidos por empresas, formais ou informais, pelo Poder Público, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas, dentro do que prevê a legislação brasileira, com uma análise qualitativa e com a utilização de método indutivo para a demonstração das práticas irregulares nas contratações de empréstimos consignados a idosos realizadas através de plataformas digitais.

Resultados

Uma das plataformas que mais recebe reclamações diariamente acerca de relações de consumo é o site Reclame Aqui, que tem por finalidade solucionar diretamente as demandas de forma prática, rápida e eficiente entre consumidor e fornecedor. Ao realizar uma reclamação no referido site, o consumidor pode acompanhar sua demanda de forma online e visualizar a resposta da empresa sobre o seu caso e por fim informar se sua contestação foi solucionada ou não. Essas informações ficam registradas e outros usuários podem ter acesso e saber se a empresa é confiável e age conforme o disposto no Código de Defesa do Consumidor. O site é muito similar ao criado pelo governo, o consumidor.gov, que também recebe reclamações de consumidores e tem a possibilidade de ter uma relação direta entre eles e as empresas que são cadastradas em sua plataforma.

Após receber diversas reclamações com a temática de consignados, a plataforma Reclame Aqui publicou uma matéria que versa sobre o aumento nas reclamações sobre contratação de empréstimo consignado sem autorização, onde houve a identificação de 9.220 casos em 2020, sendo que 649 foram entre janeiro a abril. Já nesse mesmo período de 2021 sobre esse mesmo tema, houve um aumento considerável de 266%, totalizando 2.374 reclamações.

A via administrativa também é muito utilizada para realizar reclamações acerca desse tema, como é o caso do PROCON, que é aconselhável por conseguir uma resolução de forma amigável e rápida, em comparação ao judiciário. O PROCON-MS realizou uma matéria, a qual informa que a cada mês, no ano de 2023, o órgão recebeu mais de 100 denúncias de idosos que o buscou com a finalidade de contestar empréstimos consignados realizados em instituições financeiras. Do total de reclamações referente a esse tema, 42,82% versam sobre a não contratação do serviço e a liberação da quantia ao consumidor sem a sua anuência. As ocorrências sobre esses golpes também são denunciadas pelos idosos nas delegacias do Estado do Mato Grosso do Sul e segundo a delegada Fernanda Félix, “a Polícia Civil tem percebido um aumento significativo nos casos de golpes envolvendo empréstimos consignados nas aposentadorias de idosos. Os golpistas agem de forma ardisosa, usando informações pessoais obtidas de maneira ilegal para realizar empréstimos em nome das vítimas, sem o seu conhecimento ou consentimento” (Neves, 2023).

Após as diversas denúncias e reclamações diárias acerca desse mesmo assunto, foi aprovada em primeira votação, por unanimidade, um projeto de lei pela Assembleia Legislativa do Mato Grosso do Sul, criado pelo Deputado Jamilson Name, que prevê a realização presencial da assinatura do contrato de adesão do crédito consignado para pessoas com mais de 60 anos. (Mattos; Chianezi, 2023). O referido projeto de lei tem por finalidade diminuir a quantidade de contratos irregulares destinados aos idosos, que são o público mais vulnerável quando se trata desse determinado assunto e assim, garantir-lhes uma maior segurança, vez que, como previsto no art. 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, “é vedada a prática, pelos fornecedores de produtos e serviços, prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços” (Brasil, 1990, Art. 39, IV).

Discussão

As formas de contratação da cédula de crédito variaram com o tempo, sendo que anteriormente, para que o negócio jurídico fosse aprovado, era necessário que as contratações ocorressem pessoalmente, no banco. Contudo, com o avanço da tecnologia, foram acrescentados novos meios para que a anuência dos contratantes fosse comprovada, como através de chamadas telefônicas, sites e aplicativos. Embora a mudança tenha sido positiva no quesito praticidade, ela possibilita que os vícios presentes na contratação aumentem, sendo que muitos deles são facilmente encontrados em desconformidade com diversos artigos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Dentre eles, os que mais são infringidos são em relação à falta de informação, pois geralmente, meses ou até anos, após o depósito do consignado, na conta do idoso, feito sem a sua anuência é que ele nota a inclusão do empréstimo, pois os descontos das parcelas ocorrem mensalmente de forma direta em seu benefício. Há que se considerar que as atividades bancárias estão sujeitas às regras consumeristas na medida que, prestando um serviço, caracteriza-se a instituição como um fornecedor, nos termos do artigo 3º do CDC, o que restou sedimentado pela Súmula 297 do STJ, bem como pela ADI 2.591 julgada em 04/05/2006.

Apesar de parecer incomum o fato de alguém não saber ou demorar para notar que descontos indevidos ocorrem mensalmente em seu benefício, essa prática é bem comum, como no caso da reclamação ID: 179261473 realizada pelo filho de um idoso de 84 anos, que diz:

Meu pai se chama Osvaldo e é aposentado pelo INSS, recebendo o valor de dois salários mínimos mensais. Acontece que há alguns meses meu pai tem se queixado de que o valor líquido de seu benefício tem vindo num valor bem abaixo do que costumava vir. O orientei a agendar via telefone 135 um horário na agência do INSS para verificar o motivo de tais descontos por ele alegados. Na data de hoje, 28/12/23, conseguimos ir ao posto da Previdência Social localizado na Rua Elias Zarzur, em Santo Amaro e fomos muito bem atendidos e orientados pela funcionária que prontamente descobriu a origem dos descontos indevidos na aposentadoria do meu pai. Trata-se de um suposto empréstimo consignado contraído junto à instituição bancária C6 Bank, que vem descontando da aposentadoria do meu pai, sua única fonte de renda, o valor mensal de R\$ 247,39 desde o mês 10/2021 (Reclame Aqui, 2023).

Nesses casos, há a desconformidade dos artigos 6º, III e 31 do Código de Defesa do Consumidor que se referem a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços contratados, que são os direitos básicos do consumidor e sobre a oferta e apresentação desses, já que devem conter informações sobre as características, composição, entre outros dados. Ao depositar a quantia diretamente na conta bancária do idoso e realizar o desconto de suas parcelas mensalmente, sem o seu conhecimento, o Banco deixa de cumprir esses direitos previstos no mencionado diploma legal.

O banco mencionado na reclamação acima se trata de uma instituição financeira digital, portanto não é possível a contratação do serviço de forma presencial, contudo, o filho do idoso de 84 anos informou que seu pai é leigo em relação aos meios digitais e que nunca possuía o aplicativo do C6 Bank, tampouco entrou em contato com o referido através de outros meios. Apesar de ter apresentado todas essas informações a instituição, esta respondeu no site Reclame Aqui que o empréstimo foi contratado de forma digital (assinatura eletrônica), com a apresentação de seu documento pessoal, captura de geolocalização, fingerprint (dados internos do aparelho celular), e a captura de foto para biometria facial. Além disso, informou que todos os itens de segurança foram analisados e que não foram encontradas divergências na contratação. Vale ressaltar que a empresa não disponibilizou ao consumidor nenhuma das documentações que diz terem sido utilizadas pelo idoso no ato da contratação.

Essa mesma situação referente a forma em que os dados dos consumidores são analisados no momento da contratação de forma digital também aconteceu no julgado RI 0001997-20.2021.8.05.0211 do TJ-BA, que diz:

A parte acionada, por outro lado, sustenta a legalidade da contratação firmada entre as partes, com reconhecimento facial, acompanhado do documento de identidade da Autora. Pugna pela improcedência total da ação. A ilustre magistrada a quo julgou improcedentes os pedidos. Com efeito, analisando detidamente os autos, verifica-se que os documentos apresentados pela parte acionada na fase instrutória (evento 21), não são aptos a comprovar que a parte autora efetivamente celebrou o contrato que ensejou os descontos impugnados na exordial, posto que, tratando-se de empréstimo via conta digital, com validação de assinatura eletrônica através de reconhecimento facial, caberia a parte ré se certificar dos cuidados inerentes ao tipo de contratação, conforme previsto na Instrução Normativa do INSS 28/2008. Nesse contexto, constata-se que o contrato colacionado pela Ré contém fotografia pessoal da Autora em ambiente, posicionamento e imagem absolutamente contrária aos critérios necessários para certificação da biometria facial, que utiliza o autorretrato (selfie) para comparação com imagens do banco de dados, fazendo uma prova de vida, levando em consideração o contexto da foto e o seu fundo.

Portanto, ainda que as instituições tenham as documentações necessárias para a contratação, é fundamental que seja comprovada a pretensão de contratar aquele determinado serviço e se de fato os dados utilizados foram disponibilizados pelos próprios adquirentes, uma vez que há um alto índice de golpes e vazamentos de dados desse determinado público alvo. Para tanto, foi mencionado no julgamento a Instrução Normativa 28/2008 do INSS, a qual estabelece os critérios e procedimentos operacionais referentes à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e de cartão de crédito nos benefícios da previdência social.

Com o intuito de resguardar os direitos consumeristas desses idosos conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor e da dignidade da pessoa humana, que é garantida pela Constituição Federal como um direito fundamental no artigo 1º, III, se faz necessária a criação de novas medidas para a proteção desses idosos, que se encontram em estado de vulnerabilidade diante das práticas ilegais realizadas em seus nomes. O projeto de lei criado pelo Deputado Jamilson Name do Mato Grosso do Sul, prevê o consentimento da contratação do idoso através da assinatura presencial deste. Com a adoção da prática nos demais Estados da Federação, os casos referentes às contratações irregulares realizados através das plataformas digitais voltados a pessoas com mais de 60 anos iriam acabar.

Contudo, ainda assim se faz necessário que outros critérios sejam observados, tais como o não comprometimento do mínimo existencial comum e a margem de crédito liberada para a realização do empréstimo consignado, a qual não ultrapasse 35% da renda do idoso, para que haja a contratação de forma regular e a liberação da quantia. Caso as Instituições Financeiras persistam no descumprimento, é imprescindível que tanto as sanções administrativas, quanto as judiciais sejam aplicadas a elas.

Conclusão

Conforme estabelecido na Seção IV, artigo 39 do Código de Defesa do Código, que trata das práticas abusivas, é evidente que a prática indevida da contratação de empréstimo consignado infringe ao menos três incisos previstos no referido artigo, sendo eles o inciso III, IV e o VI. Primeiramente, o inciso III veda, sem a solicitação prévia do consumidor, o envio ou entrega de qualquer produto ou serviço. Em segundo lugar, o inciso IV proíbe se prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social para impingir-lhes produtos ou serviços. Por fim, o inciso VI veda a execução de serviços sem que haja previamente a elaboração de orçamento e da autorização expressa do consumidor (Brasil, 1990, Art, 39, III, IV, VI). Portanto, quando as instituições financeiras realizam contratações sem o conhecimento prévio do consumidor e realizam o depósito da referida quantia sem a devida anuência, prevalecendo-se de sua idade, tais práticas são consideradas indevidas e encontram-se em desconformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

A partir da análise realizada, considerando a tese apresentada no RI 0001997-20.2021.8.05.0211 do TJ-BA, na reclamação realizada através do site Reclame Aqui e dos resultados das pesquisas demonstrados no presente artigo, fica evidente que as instituições financeiras que disponibilizam a contratação de empréstimo consignado, devem se atentar aos critérios de segurança utilizados, para que quaisquer contratações ocorram de forma regular e que estejam em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, para que assim haja o devido cumprimento das garantias consumeristas.

Referências

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MATO GROSSO DO SUL. Com projeto de Jamilson Name, idosos terão mais segurança para firmar contratos de crédito. Disponível em:

<<https://www.al.ms.gov.br/Noticias/137067/com-projeto-de-jamilson-name-idosos-terao-mais-seguranca-para-firmar-contratos-de-credito>>. Acesso em: 13 ago. 2024.

BAPTISTA, Diego. 1. Do Crédito Consignado em Folha de Pagamento In: BAPTISTA, Diego. Contrato de Crédito Consignado no Setor Público - Ed. 2024. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2024. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/contrato-de-credito-consignado-no-setor-publico-ed-2024/2485142158>>. Acesso em: 11 jun. 2024

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 18 abril 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Bahia. Inteiro Teor. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ba/1489261552/inteiro-teor-1489261826>>. Acesso em: 11 jun. 2024.

INSS. Margem do empréstimo consignado está atualizada. Disponível em:

<<https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/margem-do-emprestimo-consignado-esta>>

[atualizada#:~:text=Sendo%2035%25%20para%20empr%C3%A9stimo%20pessoal,precisar%20de%20login%20e%20senha>.](#) Acesso em: 13 ago. 2024.

MÍDIA MAX. A cada mês de 2023, Procon-MS tem mais de 100 denúncias de idosos contestando empréstimos. Disponível em: <<https://midiamax.uol.com.br/cotidiano/consumidor/2023/a-cada-mes-de-2023-procon-ms-tem-mais-de-100-denuncias-de-idosos-contestando-emprestimos/>>. Acesso em: 13 ago. 2024.

MÍDIA MAX. Deputados de MS aprovam projeto que impede empréstimo consignado sem assinatura física. Disponível em: <<https://midiamax.uol.com.br/politica/2023/deputados-de-ms-aprovam-projeto-que-impede-emprestimo-consignado-sem-assinatura-fisica/>>. Acesso em: 13 ago. 2024.

MONTENEGRO, João Paulo. MPF processa banco C6 e INSS por possíveis fraudes em empréstimo consignado. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mpf-processa-banco-c6-e-inss-por-possiveis-fraudes-em-emprestimo-consignado/2161450178>>. Acesso em: 11 jun. 2024.

RECLAME AQUI. C6 Consig: Empréstimo consignado indevido. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/c6-consig/em-idoso-emprestimo-consignado-indevido_9p5K4CRCj5HDSwdw/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

RECLAME AQUI. Sobem reclamações sobre contratação de empréstimo consignado. Disponível em: <https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/sobem-reclamacoes-sobre-contratacao-de-emprestimo-consignado_4141/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

SOUZA, Laura. Responsabilidade civil: resumo doutrinário e principais apontamentos. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-resumo-doutrinario-e-principais-apontamentos/405788006>. Acesso em: 13 ago. 2024.

SOUZA, Renan Luiz de. Oferta de crédito a aposentados e pensionistas do INSS por meio de ligações abusivas. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/oferta-de-credito-a-aposentados-e-pensionistas-do-inss-por-meio-de-ligacoes-abusivas/1296341427>>. Acesso em: 11 jun. 2024.