



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
CURSO DE DIREITO**

NAIARA DA SILVA SARAIVA

**ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS SANÇÕES CIVIS NO COMBATE ÀS
ILEGALIDADES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS OPERAÇÕES DE
CRÉDITO ENVOLVENDO CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS.**

FORTALEZA

2023

NAIARA DA SILVA SARAIVA

ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS SANÇÕES CIVIS NO COMBATE ÀS ILEGALIDADES
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO ENVOLVENDO
CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS

Artigo TCC apresentado ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Fametro - Unifametro, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do prof. Me. Leonardo Jorge Sales Vieira.

FORTALEZA

2023

NAIARA DA SILVA SARAIVA

ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS SANÇÕES CIVIS NO COMBATE ÀS ILEGALIDADES
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO ENVOLVENDO
CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS.

Artigo TCC apresentado no dia 06 de fevereiro de 2023 ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Fametro - Unifametro, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Leonardo Jorge Sales Vieira
Orientador – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Me. Luis Augusto Bezerra Mattos
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Me. Silvio Ulysses Souza Lima
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS SANÇÕES CIVIS NO COMBATE ÀS ILEGALIDADES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO ENVOLVENDO CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS

Naiara da Silva Saraiva¹
Leonardo Jorge Sales Vieira²

RESUMO

Com o desenvolvimento do mercado financeiro, as operações bancárias se tornaram comumente utilizadas, as instituições se popularizaram, aumentando seu poderio econômico. Arelado a isso, as ilegalidades ocorridas no meio bancário se tornaram corriqueiras, principalmente envolvendo determinados grupos que perante o mundo jurídico são considerados mais vulneráveis, pois possuem maior fragilidade se comparado aos demais indivíduos da sociedade, o que levou tal demanda a inflar o meio judiciário com altos números de processos envolvendo essas instituições. Diante da situação fática é imprescindível analisar a eficácia das sanções civis no combate às ilegalidades nas operações de crédito envolvendo consumidores hipervulneráveis. O desenvolvimento de tal análise apresenta o objetivo geral de investigar de que maneira as condenações no âmbito civil podem inibir as práticas ilícitas das instituições bancárias e os seguintes objetivos específicos: definir os consumidores hipervulneráveis e como a legislação oferece proteção a esse grupo; descrever em que consiste a responsabilidade civil das instituições financeiras nas operações bancárias; analisar a eficácia das aplicações sancionatórias frente ao combate às fraudes e ilegalidades bancárias cometidas contra os hipervulneráveis. Buscou-se desenvolver na metodologia a pesquisa bibliográfica e documental, de natureza qualitativa, através do método dedutivo. Evidenciou-se uma perspectiva de baixa eficácia das sanções civis no combate aos atos lesivos contra consumidores em estado de maior vulnerabilidade, não tendo condão de inibir as condutas ilícitas. Conclui-se que embora haja avanço nos resultados e a busca de impedir as ilicitudes, ainda há muito que se transformar para atingir o êxito.

Palavras-chave: Consumidor hipervulnerável; Ilegalidades; Instituições financeiras; Eficácia; Sanções civis.

¹ Graduanda do curso de Direito pelo Centro Universitário Fametro – Unifametro.

² Prof.º Orientador do curso de Direito do Centro Universitário Fametro – Unifametro.

ABSTRACT

With the development of the financial market, banking operations became commonly used, and institutions became popular, increasing their economic power. Linked to this, the illegalities that occurred in the banking environment have become commonplace, mainly involving certain groups that, before the legal world, are considered more vulnerable, since they are more fragile compared to other individuals in society, which led to such a demand to inflate the judiciary environment. With high numbers of lawsuits involving these institutions. Given the factual situation, it is essential to analyze the effectiveness of civil sanctions in combating illegalities in credit operations involving hypervulnerable consumers. The development of such an analysis has the general objective of investigating how convictions in the civil sphere can inhibit the illegal practices of banking institutions and the following specific objectives: to define hyper-vulnerable consumers and how the legislation offers protection to this group; describe the civil liability of financial institutions in banking operations; to analyze the effectiveness of sanctioning applications in the fight against bank fraud and illegalities committed against the hypervulnerable. We sought to develop bibliographical and documental research in the methodology, of a qualitative nature, through the deductive method. A perspective of low effectiveness of civil sanctions was evidenced in the fight against harmful acts against consumers in a state of greater vulnerability, not having the ability to inhibit illicit conduct. It is concluded that although there is progress in the results and the search to prevent illegalities, there is still much to be transformed to achieve success.

Keywords: Hypervulnerable consumer; Illegalities; Financial Institution; Efficiency; Civil sanctions.

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, as operações de capital financeiro ocorrem a todo o momento. No Brasil, diante da crise que assola o país, muitos se veem obrigados a realizar pedidos de concessão de crédito às instituições bancárias, em sua grande parte esses consumidores são idosos aposentados ou pensionistas que diante da facilitação de crédito promovido pelas financeiras e perante a necessidade econômica recorrem aos bancos para utilizar este serviço.

Diante da alta demanda, as organizações utilizam seu poderio econômico e social para ofertar condições consideradas “imperdíveis” e encontram nos consumidores hipervulneráveis o alvo perfeito para embutir seus serviços e ludibriar os consumidores que se mostrarem em situações mais fragilizáveis.

A promulgação da Lei nº 8.078/90 (BRASIL, 1990) culminou na criação do Código de defesa do Consumidor, trazendo maiores proteções no âmbito jurídico aos consumidores. Até esse período, o Código Civil era aplicado às relações de consumo, todavia, diante do desequilíbrio e da disparidade entre consumidor e fornecedor, entendeu-se como necessária a criação de uma matéria autônoma e específica para versar exclusivamente acerca desse direito.

Contudo, antes mesmo da criação dessa norma autônoma, a Constituição já instituía proteção ao Consumidor, no artigo 5º, XXXII (BRASIL, 1988), havia previsão de que o Estado promoveria, na forma da Lei, a defesa do consumidor, reconhecendo, dessa maneira, a necessidade de o Estado indicar meios para a sua defesa em face do fornecedor.

Diante disso, o ordenamento jurídico reconhece que há uma relação de disparidade entre o consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços, por isso a necessidade de tal proteção. Esse desequilíbrio se acentua ainda mais quando se trata de consumidores hipervulneráveis como, por exemplo, os idosos. O próprio Código de Defesa do Consumidor em seu art. 39, IV, estabelece que “é vedado ao fornecedor, 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.” Assim, o ordenamento jurídico estabelece não só proteção diante da desigualdade nas relações de consumo, como também confere maior proteção a certos grupos de consumidores considerados mais vulneráveis às práticas das instituições mercantilistas.

Todavia, na situação fática, a legislação parece estar longe de oferecer a proteção que deveria a esses grupos mais vulneráveis, o que é possível visualizar diante do acúmulo de demandas judiciais no Brasil nos últimos anos relacionadas a essa questão. Dentro desse

aspecto, as instituições financeiras estão entre as maiores litigantes dos processos civis e de demandas repetitivas, envolvendo principalmente consumidores mais vulneráveis. Diversos são os casos de idosos, pessoas de baixa escolaridade ou até mesmo analfabetas que recorrem ao judiciário alegando terem sido vítimas de ilegalidades cometidas pelas instituições financeiras em fraudes bancárias, cobranças indevidas, informações enganosas, nas quais o consumidor celebra um contrato e posteriormente percebe que contratou algo diferente do que lhe fora informado.

Não é incomum observar centenas de processos judiciais chegando aos juizados especiais e verificar que em sua maioria referem-se à ações de empréstimos bancários ou cobranças abusivas das instituições financeiras, as quais em grande parte têm como polo ativo dessas demandas indivíduos em extrema vulnerabilidade, que se encontram em total situação de desigualdade perante as megacorporações. Muitas vezes, se quer sabem ler ou compreender as cláusulas dos contratos que estão assinando, e acabam contratando, por exemplo, empréstimos a juros abusivos ou saques de cartões com reservas de margem consignada, que se parecem em muito com empréstimos consignados, porém como não são descontados integralmente do pagamento salarial, não possibilitam diminuição real do saldo devedor, sendo os consumidores dessa forma ludibriados e não vendo seu débito reduzir.

Essas e tantas outras situações observadas no cotidiano demonstram como as corporações financeiras não se intimidam diante dos processos judiciais e continuam cometendo abusos para com os consumidores vulneráveis. Nesse diapasão é imprescindível perquirir de que forma as sanções aplicadas civilmente exercem além da função reparatória, o caráter inibitório diante de tais condutas desses fornecedores de serviços.

Portanto, a problematização feita até aqui, orbita em torno das ilegalidades cometidas nas grandes instituições financeiras contra consumidores que perante a Constituição necessitam de maior amparo legal, quais sejam os hipervulneráveis, e analisar de que forma as penalidades aplicadas no âmbito civil, como multas, dano moral, dentre outros, tem a eficácia de coibir essas ilegalidades e proteger os consumidores nessa relação desigual.

A presente pesquisa possui alta relevância social, uma vez que, se funda na necessidade de se observar até que ponto as penalidades civis são eficazes para combater ilegalidades que assolam uma parcela mais frágil da sociedade. Bem como, demonstrar e categorizar como funciona toda sistemática, sendo de extrema necessidade social questionar, analisar e abordar esse tema tão recorrente na vida cotidiana de muitos brasileiros que merecem proteção e respeito.

Nesse contexto, é relevante explicar que a discente elaborou tal linha de pesquisa diante da atuação nas Turmas Recursais do Estado do Ceará, experiência da qual trouxe observações práticas e reais acerca desse tema, observando a alta demanda de processos judiciais a respeito de tal matéria e como eram tratados nos entendimentos das turmas.

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar essa situação atual, observando a eficácia das sanções civis na coibição das ações que as instituições bancárias cometem contra os consumidores vulneráveis, os quais contam com especial proteção perante o Código de Defesa do Consumidor, para chegar a tais conclusões se estabeleceu os objetivos específicos de definir os consumidores hipervulneráveis e como a legislação oferece proteção a esse grupo, descrever a responsabilidade civil das instituições financeiras nas operações bancárias e verificar a eficácia das penalidades aplicadas no combate às abusividades cometidas contra os hipervulneráveis.

No tocante a parte metodológica, a pesquisa foi aplicada utilizando-se do método dedutivo, tendo como base o estudo sistemático de premissas gerais acerca da eficácia das sanções civis a fim de alcançar premissas particulares sobre o combate às ilegalidades das instituições bancárias envolvendo hipervulneráveis.

No que se refere à finalidade, a pesquisa tem aplicação básica estratégica, haja vista a mesma não buscar em seus resultados mudar a realidade, servindo como objeto para futuros estudos práticos que envolvam as relações de consumo.

Quanto à parte procedimental, a pesquisa terá cunho bibliográfico e documental, fundando-se através de: artigos científicos, monografias, trabalhos acadêmicos, periódicos científicos, jornais, doutrinas, jurisprudências, dados estatísticos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), obras literárias e entre outros, que coadunam com o tema e possam primar em seu desenvolvimento.

Em relação à abordagem, a pesquisa será qualitativa, tendo em vista que a mesma se desenvolverá unicamente pela valoração dos dados coletados pela autora. Dessa forma, as informações as quais irão fundamentar o presente trabalho serão interpretadas de forma subjetiva e com análise crítica dos dados e informações coletadas.

Os dados e conclusões observadas e interpretados estão distribuídas em uma estrutura composta por cinco seções. Nesta primeira seção é apresentada a introdução da presente pesquisa, trazendo uma apresentação da problematização de dados e observações iniciais, bem como, discorrendo acerca da metodologia e dos objetivos da análise. Na segunda seção adentra-se ao tema de fato, no qual se busca entender o conceito de consumidor de forma geral e em sequência mais específica, trazendo a conceituação do hipervulnerável.

Adentrando no tema da seção, buscou-se consequentemente averiguar de que forma a legislação protege esses consumidores. Na seção três se teceu a respeito da responsabilidade das instituições bancárias ao tratar das operações de crédito e de que forma haveria a responsabilização em caso de dano ao consumidor de fato ou por equiparação. Na quarta seção há a análise da principal questão que dá ensejo à problemática abordada, qual seja, a eficácia e eficiência da aplicação das normas e das sanções impostas para prevenir e combater as condutas lesivas contra os hipervulneráveis. Por fim, na quinta seção, é explanada uma breve síntese trazendo conclusões acerca da avaliação dos dados observados e dos resultados encontrados.

2 CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL E SUA PROTEÇÃO NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO PERANTE A LEGISLAÇÃO VIGENTE

Diante da constatação da disparidade na relação consumidor-fornecedor, a legislação estabeleceu maior proteção ao consumidor e especialmente aos grupos específicos. Nesse sentido se faz necessário estabelecer o conceito de consumidor segundo a doutrina e normas vigentes, além de pormenorizar a definição de consumidor hipervulnerável e como essa classe conta com proteção especial.

2.1 Conceito de consumidor hipervulnerável

Primeiramente, antes de adentrar no conceito de consumidor hipervulnerável, é importante trazer a definição de consumidor estabelecida na legislação vigente e como a evolução da norma vislumbrou esse grupo que necessita de proteção especial. Para definir o conceito de consumidor hipervulnerável, é necessário, a priori, conceituar à luz da legislação a definição geral de consumidor e, por conseguinte, pormenorizar as características do grupo mais específico dos hipervulneráveis.

A Constituição Brasileira, em seu artigo 5º XXXII, estabelece proteção ao consumidor na forma da lei, porém não deixa a definição clara e objetiva acerca de quem e em quais condições se é considerado Consumidor. Com o advento do Código de Defesa do Consumidor houve maior clareza acerca dessa concepção e das relações de consumo atuais presentes nesse século, conforme estabelecido no artigo 2º do mencionado código, (BRASIL, 1990), a seguir:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Nas palavras de Theodoro Jr.(2021, p.5), o conceito adotado no código do consumidor pelo legislador “utilizou o caráter econômico para a conceituação de consumidor, na medida em que leva em consideração o fato de a pessoa adquirir os produtos para utilização pessoal e, não, comercial”. Assim, o critério utilizado na legislação atual é que consumidor tem a ver, na verdade, com o tipo de relação econômica que ocorrerá, pois ao entrar nessa definição, o consumidor passa a ser o polo de destinatário final, não podendo exercer atividade econômica sob o produto ou serviço ofertado, por isso a caracterização da relação de consumo não se dá diante do valor envolvido na operação. Nesse sentido estão as decisões de julgados e da REsp. 1.599.535 do próprio STJ (BRASIL, 2017), a saber:

O valor operação comercial envolvida em um determinado contrato é incapaz de retirar do cidadão a natureza de consumidor a ele conferida pela legislação consumerista.

É incabível retirar a condição de consumidor de uma determinada pessoa em razão da presunção de seu nível de discernimento comparado ao da média dos consumidores.

Impõe-se reconhecer a relação de consumo existente entre o contratante que visa a atender necessidades próprias e as sociedades que prestam de forma habitual e profissional o serviço de corretagem de valores e títulos mobiliários. (RESP. 1.599.353 – STJ, 3ª TURMA, RELATORA Min. Nancy Andrighi, J: 14/03/2017.).

Na doutrina existem algumas teorias a fim de caracterizar o conceito de consumidor, quais sejam: Teoria Finalista, Teoria Maximalista e a Teoria do Finalismo Aprofundado. Segundo a Teoria Finalista, entende-se o conceito de consumidor, de forma mais restrita, considerando como consumidor apenas o sujeito que consome o produto ou serviço de forma pessoal, retirando-o da cadeia de consumo. Já a Teoria maximalista, estende esse conceito, tornando-o mais amplo e trazendo o consumidor para a esfera puramente objetiva, ou seja, de nada importa a finalidade do produto ou serviço utilizado pelo consumidor. Assim, o conceito de consumidor na Teoria Maximalista é totalmente fático: “é quem retira o produto ou o serviço do mercado e o utiliza, o consome” (Teodoro Jr., 2021, p.7), não tendo relevância, portanto, o aspecto econômico. Ambas as teorias enxergam o conceito de consumidor em polos extremos, restringindo ou ampliando de forma a não abarcar conflitos que possam ocorrer em diversas situações fáticas. Dessa forma, como um caminho a amenizar os polos das teorias, surge a Teoria do Finalismo aprofundado, abordando a hipossuficiência à noção de destinatário final econômico. Tal teoria trouxe a ideia de presunção de vulnerabilidade do

consumidor, ampliando a proteção inclusive para pessoas jurídicas e atividades empresariais, desde que cumprido o requisito de vulnerabilidade da parte na celebração do negócio jurídico. (Teodoro Jr., 2021).

Insta observar que a teoria do finalismo aprofundado, chega trazendo essa ideia de vulnerabilidade como ponto crucial que envolve as relações de consumo. A autora Cláudia de Lima Marques, citada por Teodoro Júnior, estabelece a classificação de diversos tipos de vulnerabilidades enfrentadas pelo consumidor, tais como: vulnerabilidade técnica, jurídica, socioeconômica ou informacional. (Marques, 2005, *apud*, Teodoro Jr., 2021). Referente a essas teorias, é necessário esclarecer que no entendimento atual do STJ aplica-se a Teoria do finalismo aprofundado ou mitigado, ampliando o conceito de consumidor à pessoa física ou jurídica que, embora não seja o destinatário final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica em relação ao fornecedor (Cavaliere Filho, 2022).

Acerca dessa teoria e do entendimento atual do STJ, percebe-se que a inserção da vulnerabilidade no conceito de consumidor vem sendo enxergada de forma mais preponderante no que diz respeito às situações de uso intermediário do produto ou serviço, sendo “admitida a qualificação como consumidor em vista da sua vulnerabilidade” na situação concreta. Assim é possível observar que embora a legislação e a própria jurisprudência entenda que consumidor se define como destinatário final da relação de consumo, há exceções nesse entendimento em face da vulnerabilidade perante o fornecedor. Depreende-se assim, que o fator vulnerabilidade é de suma importância para caracterizar o conceito de consumidor, uma vez que o objetivo principal do ordenamento jurídico é de proteger a vulnerabilidade em face de uma relação de desigualdade no binômio consumidor-fornecedor. (Miragem, 2021, p. 257).

Adentrando no conceito de consumidor, é necessário esmiuçar o conceito de hipervulnerável. É fato que perante a legislação, todo consumidor é considerado vulnerável, conforme art. 4º, I do CDC em que se reconhece a vulnerabilidade do consumidor em face do mercado de consumo. Ocorre que existem grupos que necessitam de proteção especial, uma vez que se encontram em situação de maior fragilidade e correm riscos maiores de terem seus direitos lesados. Nesse sentido percebe-se a preocupação do legislador ao estabelecer no CDC, em seu artigo 39, IV, a vedação ao fornecedor de produtos ou serviços de “prevaler-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). Denota-se que é estabelecida nesse sentido, uma proibição do fornecedor de utilizar a fraqueza ou

ignorância do consumidor, visando oferecer maior proteção a consumidores em casos de extrema vulnerabilidade. Assim, embora a legislação não tenha conceituado claramente os consumidores hipervulneráveis, é explícita a sua existência e proteção legal.

Nesse esteio, ressalta o Ministro do STJ, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin ao proferir voto no REsp 586.316/MG:

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 [...]. (REsp. 586.316 – STJ, 2ª TURMA, RELATOR MIN. HERMAN BENJAMIN, J: 17/04/2007.)

Dessa forma depreende-se que embora todos os consumidores sejam vulneráveis, necessitando de proteção, há grupos especiais que demandam uma proteção diferenciada, pois em razão de sua condição se tornam mais expostos às práticas comerciais abusivas. Como exemplo de hipervulneráveis têm-se as crianças, tratadas como consumidores especiais, conforme o art. 37 do CDC, todavia no que se refere às práticas comerciais, principalmente bancárias, os consumidores mais propícios a sofrer práticas abusivas são os idosos, pessoas de baixa instrução educacional e os analfabetos (Marques, 2003).

No que se refere à hipervulnerabilidade do consumidor idoso, segundo Marques (2003, p 194), O CDC embora não se refira especificamente ao idoso, no “art. 39, IV, menciona expressamente a ‘fraqueza’ ”, fazendo referência à idade. A saber:

[...] A jurisprudência brasileira já identificou que a igualdade teórica de direitos e de chances entre consumidores “jovens” e consumidores “idosos” não estaria sendo realmente alcançada na contratação e na execução dos contratos de consumo, daí a preocupação em proteger de forma especial este grupo vulnerável. Efetivamente, e por diversas razões, há que se aceitar que o grupo dos idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela vulnerabilidade técnica exagerada em relação a nova tecnologia (home banking, relações com máquina, uso necessário da internet etc.); sua vulnerabilidade fática quanto a rapidez das contratações, sua saúde debilitada [...]

Assim, é nítido que esse grupo necessita de maior proteção, por possuir maior vulnerabilidade decorrente da idade avançada e limitações que com o passar dos anos vão causando um desgaste mental, corporal e cognitivo depois de atingida certa idade, e as instituições ao perceberem essa fragilidade, se utilizam de artimanhas para atingir esse público alvo. Tal situação é observada diariamente por meio dos atendimentos realizados no âmbito do Consumidor, especialmente nas contratações que envolvem os idosos frente às financeiras, em que pese essa conduta configura-se como prática abusiva, vedada pelo Código

de Defesa do Consumidor (CDC), as instituições bancárias aproveitando-se da hipervulnerabilidade do idoso, lhes impõe serviços de créditos com taxas e condições exorbitantes. (Persson; Rodrigues; Fachinetto, 2018.)

Nesse sentido os tribunais vêm decidindo:

Embora se trate de relação estabelecida com instituição financeira, no caso em apreço são aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, por existir relação de consumo. – **É sabido que, em se tratando o apelante de pessoa idosa, deveria ser devidamente esclarecida das obrigações assumidas, como estabelecido no artigo 50, Estatuto do Idoso. – Se a parte acredita estar diante de uma contratação de empréstimo consignado na modalidade convencional quando, em verdade, está diante da contratação de cartão de crédito consignado, que lhe é excessivamente oneroso, o negócio jurídico celebrado sob erro é inválido.** (APELAÇÃO CÍVEL 1.0000.20.475581-3/001 – TJ MG, 16ª CÂMARA CÍVEL. RELATOR DES.(A) PEDRO ALEIXO, J. 19/08/2020, [Grifo nosso]).

Já a proteção aos consumidores analfabetos, encontra respaldo na Constituição Federal, ao estabelecer como objetivo, construir uma sociedade livre, justa e igualitária, erradicando a pobreza, a marginalização e as desigualdades sociais e regionais. O consumidor analfabeto ou semianalfabeto é aquele que não sabe ler, ou apesar de “desenhar o nome”, não consegue entender a decodificação daquilo que está lendo, isso os torna hipervulneráveis, pois necessitam de amparo maior da legislação, para que evitem cair em ciladas de propagandas e contratações enganosas. (Carvalho e Ávila, 2016)

A respeito da questão dos analfabetos e de sua hipervulnerabilidade, a discussão foi objeto de Incidente de Demandas Repetitivas (IRDR) no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em que se discutiu a respeito da validade de contratos bancários de empréstimo consignado, realizados com analfabetos, sem a assinatura a rogo e procuração, questionando-se a validade dos contratos celebrados apenas com duas testemunhas e se constitui vício no negócio jurídico.

Toda essa discussão a respeito da forma para validação de contratos com analfabetos traz à tona a maneira diferenciada como deve ser tratada a validação do negócio Jurídico com analfabetos, visto que diante de sua condição de analfabetismo, se encontram em situação de maior desvantagem, em relação até a outros consumidores, destoando do princípio constitucional da igualdade, e por isso também necessitam de proteção especial, para evitar que sejam alvos do mercado de consumo, garantindo-se assim o princípio da isonomia, levando em consideração suas desigualdades, a fim de se equalizar e resguardar o acesso ao direito de todos. Nas palavras de Marques e Miragem (2014, p. 168-169):

[...] há uma vulnerabilidade ou fraqueza pessoal envolvida no analfabetismo, que mesmo sendo temporária (a pessoa – sobretudo se mais jovem – pode aprender a lidar com o alfabeto e desenvolver suas capacidades – sempre, independentemente da idade!), leva à presunção que ela não é capaz de entender o que está escrito no contrato ou mesmo compreender – se não lhe for explicado oralmente – as responsabilidades que assume assinando um texto contratual. Esta vulnerabilidade, “ferida ou fraqueza” pessoal deve ser juridicamente relevante, mas no Brasil de 2014 somente o analfabetismo absoluto tem alguma relevância, e mesmo assim menor.

Depreende-se que a hipervulnerabilidade ocorre de forma excepcional e mais agravada em relação à vulnerabilidade em geral. A própria utilização do prefixo hiper já demonstra a dimensão desse conceito, etimologicamente deriva do grego *hyper* que traz a ideia de muito, excessivo, grau elevado, ou seja, aquilo que destoa para além da normalidade, trazendo agravamento de uma situação (HIPER, 2022). Assim, em que pese o consumidor vulnerável já necessitar de ampla proteção pela legislação, a situação do hipervulnerável ocorre de forma mais agravada e necessita, portanto, de uma proteção diferenciada e qualificada. (Carvalho e Ávila, 2016).

2.2 Proteção dos hipervulneráveis nas operações bancárias perante o Código de Defesa do Consumidor

A proteção ao direito do consumidor possui força constitucional, sendo assegurados seus Direitos e Garantias Fundamentais. A Constituição de 1988 no artigo 5º, inciso XXXII estabelece o dever do estado de promover a defesa do consumidor, sendo, portanto um direito fundamental, garantindo também a proteção ao consumidor como princípio constitucional com força e relevância para regulamentar toda a legislação infraconstitucional. A Carta Magna ao tratar da ordem econômica e financeira estabelece no art. 170, que a ordem econômica, a qual é fundamentada na valorização do trabalho com a finalidade de assegurar a existência digna e os ditames da justiça social, deverá observar vários princípios, dentre eles no inciso V, a defesa do consumidor. Denota-se que o legislador traz a proteção do consumidor para uma seara constitucional, estabelecendo como um princípio cuja finalidade garante a ordem da atividade econômica, assegurando a todos a existência digna. Nesse diapasão também se concentra a ideia de dignidade da pessoa humana e da justiça social, possibilitando dessa forma, uma maior proteção ao consumidor no mercado de consumo como garantia fundamental. Nesse sentido Afonso (2013, p.46) disserta:

A Constituição Federal foi mais além ao considerar a defesa do consumidor princípio constitucional e instrumento necessário ao alcance dos seus fins como carta política do Estado. Pretendeu, assim, dar maior efetividade e segurança à defesa do consumidor no mercado de consumo, permitindo a cobrança, pelo cidadão, em qualquer das esferas do Estado, de uma ação positiva no sentido de sua defesa. A importância de a defesa do consumidor ter sido elevada a princípio constitucional reside nas razões de segurança jurídica na sua aplicação.

Com o advento de todos os movimentos consumeristas ocorridos no Brasil e no exterior, na década de 1980 já existia uma conscientização a respeito da necessidade de uma legislação específica que tratasse de normas consumeristas, a qual foi abarcada pela nova Constituição que determinou a criação de normas voltadas a tratar das relações de consumo. Nessa perspectiva o Código do Consumidor é um instrumento destinado à proteção e defesa dos consumidores, tais como a saúde, a segurança, a vulnerabilidade dentre outros. Os direitos básicos do consumidor estão contidos no art. 6º do CDC como, por exemplo, proteção à vida, segurança, informação e também questões contratuais como modificações e revisões de cláusulas desproporcionais, além de garantir a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como, a facilitação de defesa de seus direitos e o acesso aos órgãos judiciários e administrativos. Todavia, tais direitos não podem ser vislumbrados como um rol taxativo, e sim como uma síntese dos direitos fundamentalmente protegidos na Constituição e pormenorizados no Código do Consumidor. (Cavaliere Filho, 2022).

O Código do Consumidor possui vários princípios intrínsecos em sua redação, principalmente nos arts. 1º ao 7º que regem todo o sistema de proteção e defesa do consumidor e as demais regras contidas nesse código encontram respaldo em cada um dos princípios estampados nesses primeiros dispositivos, considerados o esteio da proteção e defesa do consumidor. Os princípios como da solidariedade, boa-fé, efetividade e informação, dentro outros, são princípios que permeiam o CDC e “constitui um importante instrumento da proteção normativa do consumidor no direito brasileiro, já que promove o equilíbrio de poder e de fato na relação jurídica de consumo”. (Afonso, 2013, p. 69)

No que se refere aos consumidores hipervulneráveis o CDC deixa bem claro em seu já citado artigo 39, IV, a proibição de se utilizar da vulnerabilidade acentuada, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social para realizar práticas comerciais. Nesse sentido a legislação busca proteger ao consumidor em situação de maior vulnerabilidade, uma vez que o mercado encontra nesse público, o alvo de suas investidas, na tentativa de ludibriar e de se utilizar das condições de hipervulnerabilidade para levar vantagem econômica.

Dentre as inúmeras situações e negociações que podem atingir o escopo de pessoas mais vulneráveis, vemos na concessão de crédito bancário uma das que mais se destacam, tanto que se observam altas taxas de processos judiciais com demandas referentes a empréstimos fraudulentos. Referente a tais operações, os consumidores em grande maioria são idosos e pessoas analfabetas ou semianalfabetas, que se quer possuem capacidade de avaliar as cláusulas contratuais das operações bancárias que lhe são oferecidas, nesse sentido são seduzidos a contratar sem exata compreensão do negócio jurídico realizado.

Afonso (2013) ao discorrer sobre os casos de vulnerabilidade do consumidor idoso, cita os casos de empréstimo consignado como um dos exemplos, no qual os idosos mesmo diante da fragilidade de conhecimento comum são constantemente atraídos por publicidades propagandeando uma série de facilidades para a contratação de empréstimos consignados. Nesse sentido, quando se trata de consumidores idosos, há garantia de proteção com o advento da Lei 10.741/2003, conhecida como Estatuto do Idoso (Brasil, 2003). Verifica-se que esta potencializou de forma significativa a proteção à dignidade deste consumidor, trazendo o conceito de proteção integral, protegendo não só o aspecto patrimonial, mas também sociais, físicos e econômicos. (Rodrigues, 2021)

Embora o CDC não trate especificamente acerca dessas operações financeiras e da proteção ao consumidor hipervulnerável, há leis específicas que tratam das operações bancárias. No Brasil, a regulamentação para a concessão de crédito consignado ocorreu com o advento da Lei 10.820/2003 (BRASIL, 2003), que autoriza o desconto das parcelas direto em folha de pagamento e permite às instituições efetuar descontos limitados a 30% da remuneração disponível ou 40% se considerado o total de consignações em folha. Posteriormente, a referida lei passou por diversas alterações, como a alteração dada pela Lei 13.172/15 (BRASIL, 2015), e mais recentemente pela Lei 14.431/2022 (BRASIL, 2022), possibilitando a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do Benefício de Prestação Continuada e de programas federais de transferência de renda.

É importante ponderar que ambas as leis, mesmo com alterações, atualizações de porcentagens e de critérios para concessão dos consignados, detêm uma particularidade em comum no que se refere ao estabelecimento da obrigatoriedade do dever de informar a ser cumprido pela instituição concedente do crédito (Afonso, 2013). Como exemplo se pode citar o artigo 3º da Lei no 10.820/2003, em que o fornecedor do crédito está obrigado a prestar todas as informações relativas à contratação e aos custos da transação e conforme cita o art. 7º da Lei 14.431/2022:

Art. 7º Antes de firmar contrato de operação de crédito consignado, a instituição financeira deverá entregar ao solicitante demonstrativo que especifique o valor remanescente dos seus rendimentos líquidos mensais após a dedução da prestação mensal, bem como a taxa de juros a ser aplicada, o custo efetivo total do empréstimo e o prazo para sua quitação integral. (BRASIL, 2022)

O dever de informar das instituições financeiras contrapõe-se ao direito estabelecido ao consumidor de ter acesso à informação nas contratações firmadas de acordo com o art. 6º, III do CDC, sendo um reflexo do princípio da transparência e estando intimamente ligado ao princípio da vulnerabilidade, uma vez que, a vulnerabilidade pressupõe um desequilíbrio entre as partes, e o direito do consumidor à informação visa ser instrumento de igualdade e de reequilíbrio da relação de consumo. Tal direito, não se exaure em si mesmo, pois também garante o direito da escolha consciente do consumidor e da autonomia da vontade, a qual somente pode existir se houver informação clara e verdadeira. Outra característica é a abrangência desse direito em todo o processo do consumo, desde antes da formação da relação de consumo, durante e até depois do seu exaurimento, mostrando a importância da informação para regulação do mercado de consumo. (Cavaliere Filho, 2022)

Todavia, em contrapartida as instituições bancárias não se adequaram a tal realidade para buscar informar e atender esses consumidores mais sensíveis, os quais necessitam de atendimento especial e mais direcionado devido suas vulnerabilidades cognitivas, econômicas e sociais. Na verdade, as grandes corporações vêm agindo em sentido contrário, se beneficiando da fraqueza e da vulnerabilidade desses consumidores a fim de lucrar e aumentar cada vez mais seus rendimentos, praticando ilícitudes e deixando de cumprir a função social da atividade econômica, desrespeitando princípios essenciais estabelecidos constitucionalmente e no CDC.

Ocorre que mesmo com os institutos conferidos na legislação, ainda há grandes desafios no que se refere à proteção de fato desses consumidores que frequentemente são alvos de ilegalidades e sujeitos às mais variadas fraudes promovidas pelas instituições bancárias. Nesse sentido de acordo com Johnson (2003, *apud*, Persson; Rodrigues; Fachineto, 2018), os hipervulneráveis, em função das condições em que vivem, ainda acreditam em ideias de lisura de costumes, e, por isso, são facilmente enganados por terceiros que agem de má-fé e merecem dessa forma, uma atenção especial.

Sendo assim, observa-se que embora haja um amparo na legislação atual com vistas a oferecer uma maior regulação e proteção desses consumidores perante as instituições financeiras que se utilizam da fragilidade dos mais vulneráveis para obter ganho econômico,

as ilegalidades perpetradas continuam ocorrendo, sem qualquer inibição por parte das instituições bancárias.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS

A priori é importante definir o conceito geral de responsabilidade civil para depois adentrar na responsabilidade das instituições financeiras. Segundo Diniz (2022), o termo “responsabilidade” advém do latim *respondere* significando ter alguém instituído, garantidor de algo e contém a raiz latina *spondeo*, estabelecendo uma obrigação a quem assim respondia pelo seu cumprimento. Contudo, para Diniz essa afirmativa de que o responsável é aquele que responde pela obrigação, não é suficiente para definir a responsabilidade, pois nesse caso o agente seria encarregado somente pelo procedimento e não pela reparação do dano, de modo que, o conceito mais adequado à responsabilidade é a de circunstância da infração da norma ou obrigação do agente. Nesse sentido, Diniz (2022, p. 23) conceitua a responsabilidade civil como:

Aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral e/ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda, ou, ainda, de simples imposição legal. Definição esta que guarda, em sua estrutura, a ideia da culpa quando se cogita da existência de ilícito (responsabilidade subjetiva), e a do risco, ou seja, da responsabilidade sem culpa (responsabilidade objetiva).

Para Venosa (2022, p.356) o termo responsabilidade é usado para designar o dever de uma pessoa natural ou jurídica de arcar com as consequências de um ato ou fato danoso. Nessa ótica, toda atividade realizada pelos indivíduos traz riscos e podem culminar no dever de indenizar. A responsabilidade nesse viés pode decorrer de toda atividade humana, e baseia-se em princípios e normas que geram obrigação de indenizar. Tais princípios objetivam trazer um equilíbrio moral e patrimonial, uma vez que uma lesão a um direito gera uma “inquietação social” e uma sensação de não penalização para a conduta lesiva.

Segundo Miragem (2021, p 44), a responsabilidade civil no direito brasileiro teve forte influência francesa e alemã. As primeiras sistematizações da responsabilidade no direito civil brasileiro se deram com a Consolidação das Leis Civis de Teixeira de Freitas em que se estabeleceu uma norma geral para imputação de responsabilidade civil e penal, mas já previa, ainda que indiretamente, a separação entre as esferas cíveis e criminais. A posteriori Clóvis

Beviláqua, ao projetar o Código Civil de 1916, se inspirou na responsabilidade civil do Código de Napoleão em que dispunha: “Art. 159. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”. Posteriormente, em 1919, a redação da norma foi alterada para incluir que “A verificação da culpa e a avaliação da responsabilidade regulam-se pelo disposto neste Código, arts. 1.518 a 1.532 e 1.537 a 1.553”. Nesse quesito o código estabelecia e priorizava a responsabilidade com a comprovação da existência de culpa, e somente admitia a responsabilidade sem culpa diante de poucas hipóteses descritas no código revogado, de tal forma que a responsabilidade objetiva se deu de forma gradativa conforme a mudança das conjunturas, sócias, econômicas, comerciais.

Já na ótica de Gonçalves (2022, p. 25), a responsabilidade civil é um instituto integrante do direito obrigacional, uma vez que a prática do ato ilícito acarreta uma obrigação de reparar o dano, esta obrigação por sua vez se conceitua como o direito do credor de exigir o adimplemento da prestação contratual, tendo, portanto, ligação com o instituto da responsabilidade. Na perspectiva do autor o Código Civil trouxe poucos dispositivos para tratar especificamente de responsabilidade, nesse sentido “perdeu-se a oportunidade, por exemplo, de se estabelecer a extensão e os contornos do dano moral, bem como de se disciplinar a sua liquidação, prevendo alguns parâmetros básicos destinados a evitar decisões díspares, relegando novamente à jurisprudência essa tarefa.”.

Destarte, tanto a doutrina como a legislação estabelecem a necessidade da aplicação de medidas a fim de responsabilizar o indivíduo seja pessoa física ou jurídica, no caso que incorra em dano a terceiro, a modo de reparar, ainda que em parte, o ato lesivo praticado.

Na teoria clássica, a culpa é considerada como objeto necessário e precedente para estabelecer a responsabilidade civil, nesse caso, não havendo culpa, não há que se falar em responsabilidade. Nesse esteio de culpa, diz-se ser a responsabilidade “subjetiva”, uma vez que se pauta na culpa do agente baseando em uma ação de dolo ou culpa, portanto, a prova da culpa do agente passa a ser pressuposto fundamental nesta concepção. (Gonçalves, 2022)

Entretanto, diante de situações específicas a legislação estabelece a possibilidade de responsabilidade, ainda que não haja o pressuposto da culpa, neste caso se conceitua a responsabilidade como legal ou objetiva, bastando para sua ocorrência apenas o dano e o nexo de causalidade. Dessa forma, a responsabilidade objetiva, prescinde da culpa, não importando se ela existe ou não, pois será irrelevante para configurar o dever de indenizar, uma vez que se funda no risco. A teoria na qual se funda a responsabilidade objetiva é a Teoria do Risco porquanto estabelece que toda atividade exercida gera um risco de dano para terceiros, e

portanto acarreta uma responsabilidade de reparação por conta de quem executa a atividade, ainda que não haja dolo ou culpa na ocorrência de do dano. (Gonçalves, 2022)

Nas ponderações de Diniz (2022), a responsabilidade civil se divide em diferentes espécies, quanto ao seu fato gerador, quanto ao agente e quanto ao seu fundamento, este último se apresentando como responsabilidade subjetiva, necessitando da prova da culpa do agente para que surja o dever de reparar. Já na responsabilidade objetiva, a conduta culposa ou dolosa é irrelevante, bastando o nexo causal, entre o resultado sofrido e a conduta do agente, para nascer o dever de reparar.

O Direito Civil Brasileiro estabelece duas possibilidades de responsabilidade civil, a responsabilidade civil subjetiva e a responsabilidade civil objetiva. Na primeira, para que haja a responsabilização pelo dano, é necessária a comprovação de culpa do agente, ou seja, é preciso comprovar a conduta do agente e o resultado do dano provocado a terceiros. Já na responsabilidade civil objetiva, não se exige prova de culpa do agente, pois se pode presumir essa culpa, uma vez que ao exercer certa atividade, presume-se a possibilidade de ocorrência de dano a terceiro. Assim, leva-se em conta a Teoria do Risco da Atividade, em que o agente é “responsável por riscos ou perigos que sua atuação promove, ainda que coloque toda diligência para evitar o dano” (Venosa, 2022. p.361).

Quando se trata de responsabilidade civil nas relações de consumo, o Código do Consumidor estipula que o fornecedor responderá independentemente da existência de culpa conforme arts. 12, 13 e 14 do CDC. Dessa forma tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço como a advinda de vício do produto ou serviço, se classificam como natureza objetiva, prescindindo de culpa para que haja a obrigação de reparar os danos materiais e morais, sem prejuízo de outras condenações cabíveis. Nessa conjuntura o fornecer tem responsabilidade em reparar tanto danos ocasionados aos indivíduos, quanto aos bens ou serviços em caso de vícios intrínsecos, só havendo exceção no caso de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros que não tenha ligação com a relação de consumo. Nesse sentido não há dúvida que o fornecedor de serviços responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor. (Gonçalves, 2022)

No que se refere às instituições financeiras, não restam dúvidas que aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas operações de natureza financeira de crédito e bancária, conforme entendimento já pacificado do Superior Tribunal de Justiça que editou a Súmula 297 (BRASIL, 2004), a qual prevê a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

Nesse sentido é pacificado o entendimento de que a responsabilidade civil também é objetiva, inclusive em se tratando de casos ocasionados externamente, como nos casos de fraudes bancárias praticadas por terceiros, pois o STJ entende que mesmos nesses casos trata-se de fortuito interno, decorrente da atividade bancária exercida. Para dirimir toda e qualquer dúvida foi estabelecida a súmula 479 do STJ (Brasil, 2012) que estabelece:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Assim sendo, fica claro que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, tendo a obrigação de reparar os danos advindos de uma prestação de serviço defeituosa, ainda que não haja o elemento de culpa, seja em atos praticados pela própria instituição, seja em fraudes praticadas por terceiros, decorrente da atividade bancária pela teoria do risco.

Sobre o tema, a orientação jurisprudencial é a seguinte, a saber:

Ementa: RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS/MATERIAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE CONTRATO. CONSUMIDOR POR FORÇA DE EQUIPARAÇÃO LEGAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE ATRAI A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO DEMANDADO RECORRENTE (ARTS. 14 E 17, DO CDC). APLICAÇÃO DA SÚMULA N.º 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – STJ. DEVER DE INDENIZAR RECONHECIDO. DANOS MATERIAIS DEVIDOS NA FORMA DOBRADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). ADEQUAÇÃO ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO SOB EXAME E AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO INOMINADO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO SOMENTE PARA AUTORIZAR A DEDUÇÃO DO VALOR DISPONIBILIZADO EM FAVOR DA PARTE AUTORA. SENTENÇA JUDICIAL REFORMADA. (RI 0050234-97.2020.8.06.0080 – TJ CE, 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS, RELATOR GONÇALO BENÍCIO DE MELO NETO, J. 27/10/2022, Grifo nosso).

Destarte, uma vez que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, há o dever de reparar os consumidores hipervulneráveis quer seja em fraudes realizadas por estelionatários, quer seja por ilegalidades praticadas pelas instituições ao não cumprir o dever de informar ou ao se utilizar de meios para ludibriar os mais vulneráveis.

4 EFICÁCIA DAS PENALIDADES APLICADAS FRENTE AO COMBATE ÀS FRAUDES E ILEGALIDADES BANCÁRIAS COMETIDAS CONTRA OS HIPERVULNERÁVEIS.

Diante da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, consoante consta no Código de Defesa do Consumidor, em caso de dano sofrido pelo consumidor, deve-se aplicar as sanções cabíveis, promovendo a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, bem como a aplicação de sanções administrativas, civis ou penais, nos termos dos arts. 6, IV e 56 do CDC: “art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.”(BRASIL, 1990).

Destarte, a reparação do dano é um efeito da responsabilidade civil e possui sobretudo o caráter de ressarcir o dano causado. Todavia, de forma acessória assume o caráter punitivo sobre o prisma de punir o causador do dano e dessa forma atuar também de forma preventiva, evitando que a conduta se perpetue e possa trazer um caráter de negligência na punição dos atos lesivos.

A sanção na ótica de punição é vista como uma resposta do ordenamento jurídico à sua violação. Nesse sentido, as sanções civis podem se dividir em sentido amplo e em sentido estrito. No sentido amplo as sanções ocorrem de forma mais geral agindo sob uma conduta específica que possa reparar o dano, como por exemplo: invalidação de ato ou negócio jurídico, imposição do dever de imputação patrimonial a título de pena (multa em sentido estrito), imposição do dever de fazer ou não-fazer algo sem que necessariamente tenha ocorrido, ou antes que ocorra, dano injusto, imposição do dever de fazer algo a título de indenização. Já no sentido estrito as sanções assumem um caráter indenizatório, a fim de indenizar a vítima do ato lesivo (Bunazar, 2012).

Ocorre que principalmente na aplicação das sanções envolvendo os casos de dano moral, há um viés subjetivo, a critério do aplicador da condenação e que em muitos casos são balizados de forma extremamente tênue de modo que tal redundância se confunde com a ausência de baliza, não impondo uma real punição, visto que não atinge de fato o agente lesionador, e não gera uma eficácia plena para a condenação aplicada. (Bunazar, 2012).

Acerca das condenações no âmbito civil, muito se discute sobre o caráter punitivo da indenização por dano moral. A própria designação do termo “indenização”, retira o dano moral do viés estritamente punitivo e traz para um lado mais indenizatório, de ressarcimento

por um dano causado à vítima. Ademais, no Brasil de tradição *civil law*, não há a previsão legal atinente ao cunho punitivo das indenizações, o próprio código civil no art. 944 demonstra a intenção reparatória do legislador ao instituir que “a indenização mede-se pela extensão do dano.” (Ferrari, 2020, p.7).

No viés contrário, em alguns países aplica-se o instituto do *punitives damages* no qual se originou nos Estados Unidos, país de tradição *common law*, e é utilizado como um instituto autônomo e independente do caráter ressarcitório da indenização, pode ser aplicado tanto no âmbito dos danos morais quanto materiais, buscando sancionar o autor da ofensa a fim de evitar reincidência na conduta danosa. (Ferrari, 2020).

Todavia, embora não haja expressa previsão legal, a função sancionatória das indenizações está sendo trazida pelos tribunais e vem inclusive sendo defendida pelos doutrinadores. Acerca das sanções aplicadas, a doutrina defende o caráter punitivo das penalidades, visando prevenir e coibir as ilegalidades cometidas pelos grandes fornecedores que dominam o mercado de serviços, visto que as multas e penalidades com valores econômicos simbólicos, não causam grandes impactos nas grandes corporações financeiras como os bancos que obtêm lucros exponenciais por ano.

Na visão de Teodoro Jr. (2020, p. 146). “É preciso introduzir no Brasil, a exemplo do que ocorre no primeiro mundo, a “indenização punitiva”, para defender a sociedade consumerista da desídia notada na prestação dos serviços monopolizados e daqueles prestados por megacorporações.”. Defende ainda também a necessidade do poder legislativo criar uma legislação capaz de regulamentar essas sanções punitivas, conforme a possibilidade financeira da instituição empresarial e o caráter punitivo necessário para coibir ações reiteradas de ilegalidades contra os consumidores.

Assim a “teoria do desestímulo” aplicada em muitos países de primeiro mundo é criticada nos moldes aplicados no Brasil, ao se mostrar insipiente e ineficaz. Para a doutrina é necessário, introduzir no Brasil indenizações de caráter punitivo, condizente com o princípio da razoabilidade e da possibilidade de cada instituição (THEODORO JR.,2020) .

É necessário, porém pontuar que os tribunais em suas decisões também vêm demonstrando uma busca pela função preventiva e punitiva com base na teoria do desestímulo, a fim de desestimular o ofensor a praticar a ação danosa, porém sempre frisando que a compensação financeira não pode causar enriquecimento sem causa ao ofendido. Ocorre que embora essa função pedagógica seja utilizada na argumentação das decisões ainda percebe-se que muitas das condenações são impostas meramente com valores simbólicos em nada influenciando perante a potência das grandes instituições.

Concernente a isso a condenação à indenização em danos morais comumente ocorre, visto que as instituições bancárias ao cometer ilegalidades contra os grupos hipervulneráveis trazem a esses indivíduos abalos e danos irreversíveis, os quais se estendem muito além do âmbito patrimonial, sendo, portanto impossível restaurar ao status quo, e nesse sentido, requer a indenização também no âmbito moral, todavia embora a doutrina e a jurisprudência aplique tal condenação, há aparentemente uma resistência em aplicar valores altos e em quantificar o valor a ser arbitrado de forma que se cumpra um caráter de compensação ao ofendido e de correção ao transgressor.

No que tange ao dano moral e seu caráter essencial no quesito sancionador-punitivo, estabelece-se que seu objetivo é duplo: satisfativo-punitivo à medida que deve proporcionar ao ofendido a satisfação e a compensação para amenizar o dano sofrido e, por outro lado deve servir como punição ao ofensor, suficiente para dissuadi-lo de um novo atentado. (Nunes, 2021).

Portanto, no ponto de vista jurídico, a norma punitiva deve trazer consigo eficácia plena para, conforme cita Rizzatto Nunes (2021), impedir o transgressor de investir novamente em mesma conduta. A palavra “eficácia” tem como significado a produção de um resultado satisfatório, “característica do que produz os efeitos esperados” (EFICÁCIA, 2022), ou seja, para analisar se a norma ou sanção aplicada possui eficácia, é importante analisar os efeitos produzidos por esta, e se tais efeitos condizem com o resultado esperado para que cumpram sua função perante o ofendido e perante a sociedade.

A fim de se analisar a eficácia, é importante observar de perto a situação fática brasileira e como as instituições financeiras têm se comportado e agido perante as penalidades civis aplicadas e quais os resultados dessa conjuntura no atual cenário do país.

No que se refere à eficácia das penalidades aplicadas contra as ilegalidades das instituições financeiras, observa-se que mesmo diante das aplicações de multas, indenizações, astreintes, dentre outras sanções civis aplicáveis, o número de litígios e processos envolvendo ilegalidades e fraudes bancárias se acentuam no Brasil. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (BRASIL, 2021), os assuntos de processos mais demandados nos juizados especiais e nas turmas recursais envolvem direito do consumidor e responsabilidade do fornecedor cumulado com dano moral ou material, somando mais de 1 milhão de processos versando sobre tais matérias, também é possível verificar no site do CNJ que vários bancos estão entre os maiores litigantes, figurando principalmente como parte ré.

Figura 204 - Assuntos mais demandados nas turmas recursais

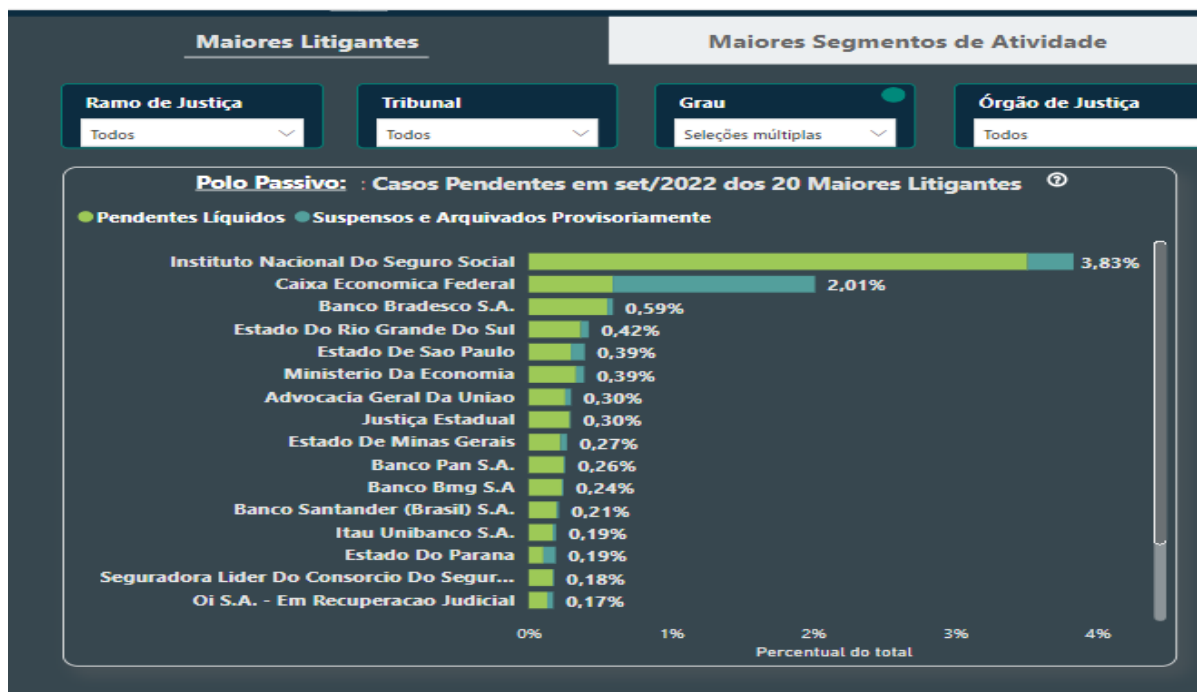
Estadual	Assunto	Quantidade	Porcentagem
	1. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	254.155	(12,88%)
	2. DIREITO AMBIENTAL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	167.956	(8,51%)
	3. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	84.792	(4,30%)
	4. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO-Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigação de Fazer / Não Fazer	78.810	(3,99%)
	5. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	71.728	(3,63%)

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Figura 205 - Assuntos mais demandados nos juizados especiais

Estadual	Assunto	Quantidade	Porcentagem
	1. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	635.296	(8,87%)
	2. DIREITO AMBIENTAL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	368.808	(5,15%)
	3. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	235.158	(3,28%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	216.108	(3,02%)
	5. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	209.966	(2,93%)

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.



Culminado a tal resultado, a alta demanda de processos permite que as ações se arrastem por anos o que também contribui para que as instituições acreditem na compensação financeira do ato ilegal, pois enquanto as ações tramitam, os lucros se acentuam de forma exponencial. O efeito esperado, diante da proteção legislativa e da responsabilidade objetiva

atribuída a essas instituições não ocorre na situação fática, uma vez que não impede o consumidor de sofrer novamente lesão a seus direitos, e em sentido contrário vem se proliferando o número de ilegalidades bancárias, como exemplos pode-se citar as mais variadas lesões de direitos: informações falsas e enganosas, contratos com cláusulas diferentes das acordadas, contratações indevidas de produtos, descontos indevidos de tarifas bancárias, dentre outros, tais práticas afetando principalmente os hipervulneráveis, por serem considerados os “alvos mais fáceis.”

Os magistrados ao arbitrar a sentença e o quantum das indenizações, geralmente citam a importância dos valores serem condizentes com o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo a necessidade reparatória do ofendido, gerando a possibilidade de impedir nova arbitrariedade por parte do agressor. Entretanto, é comumente observada a condenação em valores ínfimos, que diante da possibilidade monetária das instituições financeiras, não possuem o condão de punição e nem de impedir a continuidade das ações ocorridas corriqueiramente.

Alguns dos julgados mostram as condenações em valores irrisórios, sem gabarito suficiente para trazer um caráter pedagógico e sancionatório para as instituições bancárias que possuem força econômica e financeira no mercado. Tal situação fática pode se observar inclusive em decisões envolvendo analfabetos na tese firmada no IRDR nº 0630366-67.2019.8.06.0000, a qual se discutiu a validade de contratos com assinatura a rogo e duas testemunhas, tais consumidores são considerados hipervulneráveis, pois não possuem capacidade de avaliar informações escritas e cláusulas contratuais advindas de negociações bancárias que se mostram muitas vezes complicadas, inclusive para pessoas de educação completa. Mesmo nesses casos as condenações em danos morais e materiais têm sido arbitradas de forma tênue no que se refere à punição das instituições financeiras.

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ANALFABETO. INSTRUMENTO CONTRATUAL INVÁLIDO. CÓPIA DESPROVIDA DE ASSINATURA A ROGO. INOBSERVÂNCIA DO ARTIGO 595 DO CÓDIGO CIVIL. TESE FIRMADA NO IRDR 0630366-67.2019.8.06.0000-TJCE. INVALIDADE DO PACTO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E ARBITRADOS DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. Assim, o contrato com analfabeto exige formalização por instrumento **assinado a rogo**. Noutras palavras, com a ausência da forma prescrita em lei, é nulo o contrato escrito celebrado supostamente por analfabeto quando não formalizado por **instrumento contendo assinatura a rogo, nos termos do artigo 595 do Código Civil**.

Desta feita, o valor a ser arbitrado deve atender a dois objetivos: a) reparação do mal causado e b) coação para que o ofensor não o volte a repetir o ato. **Assim, condeno o recorrido BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A ao pagamento, em favor**

do recorrente, do valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais, valor este que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação e correção monetária, índice INPC, a contar da data do arbitramento, qual seja, da data da publicação deste acórdão. (RI 0003075-66.2015.8.06.0135 – TJCE, 2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS, RELATOR EVALDO LOPES VIEIRA, J. 27/10/2022, Grifo do autor.)

Destarte, diante da análise verificada é possível concluir que as sanções civis que deveriam ter caráter punitivo, não estão efetivamente cumprindo seu papel na sociedade atual. Segundo os doutrinadores citados, as sanções devem não só ter caráter compensatório, mas também punitivo e pedagógico, que na análise prática, não é o que vem ocorrendo. Para as grandes instituições financeiras parece compensar mais cometer ilegalidades e lucrar altos valores obtidos de consumidores frágeis e vulneráveis, pois as sanções aplicadas praticamente não lhe causam impactos econômicos e financeiros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se analisar todo o arcabouço legislativo conclui-se que tanto a Constituição Federal bem como, as normas subordinadas à sua hierarquia manifestam um interesse primordial em defender o consumidor, estabelecendo como um direito fundamental e como princípio da ordem econômica, protegendo e reconhecendo a relação desigual, buscando uma harmonia entre ambos, a fim de se construir uma sociedade pautada em uma economia equilibrada e em um capitalismo consciente, fundado no respeito aos direitos dos mais vulneráveis e não visando somente o lucro desenfreadamente. Assim todo consumidor é visto como vulnerável e protegido pelas normas constituídas, todavia o próprio legislador reconheceu grupos em situação de vulnerabilidade ainda mais agravada e estabeleceu maiores proteções, proibindo o fornecedor de se utilizar de tal fragilidade para impingir seus produtos ou serviços com a finalidade de obter vantagem sobre a vulnerabilidade exacerbada desses consumidores. Diante de tais situações, diversas legislações amparam e defendem esses grupos, primeiramente a Carta Magna estabelece a proteção ao consumidor como direito fundamental seus arts. 5º, XXXII e 170, V, assim como no art. 39, IV do CDC e na Lei 10.741(Estatuto do Idoso) que prevê ampla proteção ao Consumidor idoso. Já o art. 595 do Código Civil estabelece critérios para contratação de consumidores analfabetos, dentre outras normas, mostram a preocupação do legislador em estabelecer proteção não só ao consumidor, mas a certos grupos vulneráveis.

Todavia, embora haja uma ampla proteção legislativa ao consumidor, diversas são as situações práticas nas quais se observa consumidores tendo seus direitos lesados. Uma das situações mais recorrentes ocorre no que se diz respeito aos grandes bancos que monopolizam as operações financeiras e oferecem os mais variados serviços. Nessa senda, como prestador de um serviço a legislação passa a incluir os bancos como fornecedores de serviços, e suas relações de operações bancárias para com os clientes passam a integrar a relação de consumo a ser regido pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido a legislação estabelece a responsabilidade dos bancos como objetiva, independentemente da ilegalidade ocorrer dentro ou fora dos estabelecimentos bancários, pois entra na teoria do risco da atividade.

Ocorre que embora haja a ampla proteção legislativa e a responsabilidade das instituições seja independentemente da existência de culpa, ainda se observa a ocorrência de muitas lesividades cometidas contra os consumidores, principalmente consumidores com maior vulnerabilidade seja por idade, conhecimento técnico ou por outros fatores. Tantos nos volumes de processos protocolados, quanto em balcões de atendimentos aos consumidores, é possível constatar a alta recorrência de casos envolvendo as instituições bancárias, e ainda que o índice de processos e de condenações sejam altos, pode-se analisar a ineficácia dessas sanções, uma vez que os números só aumentam de forma crescente, não impedindo as condutas abusivas das financeiras. Outro fator é que embora muitas vítimas entrem com processos judiciais e sejam indenizadas financeiramente, nem todas procuram o judiciário ou buscam seus direitos para reaver os valores perdidos e as arbitrariedades sofridas, ocasionando para o causador do ato lesivo a sensação de impunidade pela prática cometida. Dessa forma como os valores das condenações são ínfimas perante o poder econômico de tais instituições, praticar as ilegalidades compensam financeiramente e o ciclo se perpetua, vitimando milhares de pessoas e mostrando a ineficiência em se combater as arbitrariedades ocasionadas pelas grandes corporações.

Ademais, embora haja diversas legislações de proteção ao consumidor, não se verifica uma norma apta a regulamentar a forma de arbitrar as indenizações, multas e condenações das instituições financeiras, deixando um critério subjetivo que gera insegurança jurídica e tem se mostrado demasiado ineficiente. Portanto, conforme se observa, as sanções civis aplicadas no combate as ilegalidades contra os hipervulneráveis se mostram, até o presente trabalho, ineficazes, não impedindo os crimes e arbitrariedades praticadas diariamente.

REFERÊNCIAS

AFONSO, Luiz Fernando. **Publicidade Abusiva e Proteção do Consumidor Idoso**. São Paulo: Atlas, 2013.

BUNAZAR, Maurício, taxonomia da sanção civil: para caracterização do objeto da responsabilidade civil. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**. RIDB. São Paulo, ano 1, n. 2, p. 639-649, 2012. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2012/02/2012_02_0639_0649.pdf. Acesso em: 06 nov 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.172, de 21 de outubro de 2015. Altera as Leis nº 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 dispor sobre desconto em folha de pagamento de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113172.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.431, de 18 de maio de 2022. Dispõe sobre a Associação de Representação de Municípios; e altera a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil)**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/Lei/L14341.htm. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (2. Turma). Recurso Especial. **REsp Nº 586.316- MG (2003/0161208-5)** Direito do consumidor. Administrativo. Normas de proteção e defesa do consumidor. Ordem pública e interesse social. Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Recorrido: Associação Brasileira Das Indústrias da Alimentação – ABIA. Relator: Min. Herman Benjamin. DJ: 17/04/2007. DP: 17/04/2007, Brasília 17 de Abril de 2017. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). **Recurso Especial. REsp Nº 1.599.535/RS (2016/0124615-3)**. Consumidor e processual Civil. Recurso Especial.

Corretagem de valores e títulos mobiliários. Omissão, contradição ou obscuridade. Não ocorrência. Relação de consumo. Incidência do CDC. Recorrente: Fabio Diniz Barbosa. Recorrido: Fator S/A – Corretora de Valores. Min. Nancy Andrichi. DJ: 14/03/2017. DP: DJe: 21/03/2017, Brasília, 14 de Março de 2017. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/443239579/recurso-especial-resp-1599535-rs-2016-0124615-3/inteiro-teor-443239590>. Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. (1.Turma). Recurso Inominado. **RI N° 0050234-97.2020.8.06.0080**. Direito do consumidor. ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais/materiais. contrato de empréstimo consignado. Ausência de contrato. consumidor por força de equiparação legal. Falha na prestação do serviço que atrai a responsabilidade civil objetiva do demandado recorrente (arts. 14 e 17, do cdc). Aplicação da súmula n.º 479 do superior tribunal de justiça – stj. dever de indenizar reconhecido. Danos materiais devidos na formadobrada. dano moral configurado. quantum indenizatório arbitrado em r\$ 2.000,00 (dois mil reais). Adequação às peculiaridades do caso concreto sob exame e aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. recurso inominado conhecido e parcialmente provido somente para autorizar a dedução do valor disponibilizado em favor da parte autora. sentença judicial reformada. Relator: Gonçalo Benício de Melo Neto. DJ: 27/10/2022. DP: 28/10/2022, Fortaleza 29 de setembro de 2022. Disponível em: <https://esaj.tjce.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=3538172&cdForo=9000>. Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2.Turma). **Recurso Inominado Cível 0003075-66.2015.8.06.0135**. Ação de indenização por danos materiais e morais. Empréstimo consignado. Analfabeto. Instrumento contratual inválido. Cópia desprovida de assinatura a rogo. Inobservância do artigo 595 do código civil. Tese firmada no irDR 063036667.2019.8.06.0000-tjce. Invalidade do pacto. Repetição do indébito. Danos morais configurados e arbitrados de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. Relator: Evaldo Lopes Vieira. DJ: 26/10/2022. DP 27/10/2022. Disponível em: <https://esaj.tjce.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=3537945&cdForo=9000>. Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (16ª câmara cível). **Apelação Cível 1.0000.20.475581-3/001**. Ação de restituição de valores c/c indenização por dano moral - Responsabilidade civil - Contratação de cartão de crédito consignado - Não comprovação - Contratação sob erro - Danos morais inexistentes - Repetição de indébito - Má-fé - Prova inequívoca - Ausência - forma simples. Embora se trate de relação estabelecida com instituição financeira, no caso em apreço são aplicáveis as normas do código de defesa do consumidor, por existir relação de consumo. É sabido que, em se tratando o apelante de pessoa idosa, deveria ser devidamente esclarecida das obrigações assumidas, como estabelecido no artigo 50, estatuto do idoso. Se a parte acredita estar diante de uma contratação de empréstimo consignado na modalidade convencional quando, em verdade, está diante da contratação de cartão de crédito consignado, que lhe é excessivamente oneroso, o negócio jurídico celebrado sob erro é inválido. Para se configurar a indenização por danos morais, demonstra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano. A repetição do indébito deverá ocorrer de forma simples, por ser inaplicável à espécie o disposto no art. 42 do cdc, vez que ausente a

comprovação de má-fé. Relator: Des.(a) Pedro Aleixo. DJ: 19/08/2020. DP: 20/08/2020.

Disponível em:

[https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionId=0641A44680B00E4637A9A3F3D1CAE74C.juri_node2?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.475581-](https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionId=0641A44680B00E4637A9A3F3D1CAE74C.juri_node2?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.475581-3%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar)

[3%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar](https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionId=0641A44680B00E4637A9A3F3D1CAE74C.juri_node2?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.475581-3%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar). Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2004].

Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitutional/index.php/sumstj/article/view/5753/5872>.

Acesso em: 11 Out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 479**. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2012]. Disponível em:

https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados. Acesso em: 11 Out. 2022.

CARVALHO, José Lucas Santos; ÁVILA, Flávia de. A hipervulnerabilidade social do sujeito de direito a partir do estudo de caso da comunidade carrilho, município de itabaiana/se.

Revista de direitos fundamentais nas relações do trabalho, sociais e empresariais.

Curitiba, v. 2, n. 2, p. 110-129, jul/dez. 2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. Barueri[SP]: Atlas, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CNJ. **Relatório da Justiça em números**. Brasília, DF, 2021. 342 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CNJ. **Grandes Litigantes**. Brasília, DF, 2022.

Disponível em: <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil. v.7**. 36. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

EFICÁCIA. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/eficacia/>. Acesso em: 11/11/2022.

FERRARI, Bruna Furlanetto. **Dano moral e sanção civil: a aplicação da função punitiva da responsabilidade civil no direito brasileiro**. Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Pianovski Ruzyk. 2020. Artigo Científico (Graduação em Direito). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 21. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

HIPER. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/como-fazer-citacao-de-dicionario-segundo-a-abnt/>. Acesso em: 11/11/2022.

MARQUES, Cláudia Lima. **Solidariedade na doença e na morte: sobre a necessidade de ações afirmativas em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso.** In SARLET, Ingo Wolfgang (org.). Constituição, direitos fundamentais e direitos privados. Porto Alegre: Livraria do Advogado, p. 194, 2003.

MARQUES, Cláudia Lima, MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção de vulneráveis.** 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. *In*: MIRAGEM Bruno, MARQUES Claudia Lima, DIAS Lucia Ancona Lopez de Magalhães (Org.). **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC.** Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

PERSSON, Rodrigo; RODRIGUES, Jenifer; FACHINETTO, Fabiana. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a concessão de crédito.** XIX Jornada de Extensão. UNIJUÍ, Ijuí, RS. 2018. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaoconhecimento/article/view/9697/8347>. Acesso em: 15 ago. 2022.

RODRIGUES, Júlia. **Empréstimo Consignado. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente os contratos de empréstimo consignado.** Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 02 dez 2021, 04:11. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/57760/emprstimo-consignado-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso-frente-os-contratos-de-emprstimo-consignado>. Acesso em: 25 nov 2022.

TEODORO JR, Humberto. **Direitos do Consumidor.** 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil.** vol. 2. 22. ed. Barueri [SP]: Atlas, 2022.