



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
MONOGRAFIA JURÍDICA**

**PROTEÇÃO E GARANTIA AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS
BANCÁRIOS**

**ORIENTANDO - RYAN KRISNAMURT FERREIRA
ORIENTADORA – PROF. O Dr. GIL CESAR COSTA DE PAULA**

**GOIÂNIA-GO
2025**

RYAN KRISNAMURT FERREIRA

**PROTEÇÃO E GARANTIA AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS
BANCÁRIOS**

Monografia Jurídica apresentado à disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC GOIÁS).

Prof. Orientador - Dr. GIL CESAR COSTA DE PAULA

GOIÂNIA

2025

RYAN KRISNAMURT FERREIRA

**PROTEÇÃO E GARANTIA AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS
BANCÁRIOS**

Data da Defesa:

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. O Dr. Gil César Costa de Paula

Nota

Examinador Convidado: Prof. José Aluísio Jr.

Nota

Dedico esse trabalho ao Adejair José Ferreira que não se encontra mais entre nós, entretanto está em minhas memórias, pois eu efetivamente consegui realizar o meu sonho e o dele. Também dedico a minha mãe, minha namorada e meus familiares pelo apoio e pela confiança de que eu efetivamente iria conseguir. Sempre irei lembrar de cada um que me apoiou e sempre confiou que eu chegaria ao onde imaginasse.

Agradeço ao Professor Gil César Costas De Paula por toda paciência e orientação devida no momento de dificuldade no desenvolvimento desta monografia, agradeço imensamente todos os professores da PUC e espero carregar esse orgulho de ter estudado na melhor universidade do estado.

"Bem-aventurado o homem que acha sabedoria, e o homem que adquire conhecimento."

Provérbios 03:13

RESUMO

O presente trabalho analisou a transparência nos contratos bancários firmados com consumidores hipossuficientes, evidenciando a importância de proteger seus direitos frente às cláusulas impostas unilateralmente pelas instituições financeiras. A problemática central desta pesquisa consistiu em verificar como a falta de transparência nesses contratos contribui para a vulnerabilidade dos consumidores, especialmente diante da assimetria informacional e do desequilíbrio de forças na relação contratual. Para responder a essa questão, a pesquisa explorou a origem e as estratégias dos contratos bancários, analisando suas peculiaridades sob a ótica de regulamentações como as do Banco Central do Brasil, a Lei 4.595/64, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil de 2002 e o Código de Processo Civil de 2015. Além disso, examinaram-se as problemáticas evidentes na relação jurídica contratual entre o consumidor e a instituição financeira, que detinha o poder na contratação, muitas vezes impondo cláusulas abusivas ou de difícil compreensão. A metodologia adotada combinou a análise doutrinária e jurisprudencial, com base em estudos teóricos e na legislação vigente, além da experiência prática profissional do autor, que proporcionou uma visão mais concreta dos desafios enfrentados pelos consumidores no âmbito bancário. As hipóteses apresentadas foram confirmadas ao longo da pesquisa, demonstrando que a transparência contratual é essencial para equilibrar as relações entre consumidores e instituições financeiras, garantindo maior proteção jurídica e prevenir abusos.

Palavras-chave: Transparência contratual; Contratos bancários; Cláusulas abusivas; Superendividamento; Proteção ao consumidor.

ABSTRACT

This study analyzed transparency in banking contracts signed with vulnerable consumers, highlighting the importance of protecting their rights against clauses unilaterally imposed by financial institutions. The central problem of this research was to verify how the lack of transparency in these contracts contributes to consumer vulnerability, especially given the informational asymmetry and the imbalance of power in contractual relationships. To address this issue, the study examined the origins and strategies of banking contracts, analyzing their particularities under the regulations of the Central Bank of Brazil, Law No. 4,595/64, the Consumer Protection Code, the Civil Code of 2002, and the Code of Civil Procedure of 2015. Furthermore, it identified evident problems in the legal relationship between consumers and financial institutions, which often impose abusive or complex clauses. The methodology adopted combined doctrinal and jurisprudential analysis based on theoretical studies and current legislation, along with the author's professional experience, which provided a more concrete perspective on the challenges consumers face in the banking sector. The hypotheses presented were confirmed throughout the research, demonstrating that contractual transparency is essential to balancing relationships between consumers and financial institutions, ensuring greater legal protection and preventing abusive practices.

Keywords: Contract transparency; Banking contracts; Abusive clauses; Over-indebtedness; Consumer protection.

SUMÁRIO

RESUMO.....	7 e 8
INTRODUÇÃO.....	10 e 11
CAPÍTULO I TRANSPARÊNCIA NOS CONTRATOS BANCÁRIOS E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	12
1.1 A Importância da Informação Clara nas Relações Contratuais.....	12 e 13
1.2 A Hipossuficiência do Consumidor Frente às Instituições Bancárias....	13,14,15
1.3 Impactos da Falta de Transparência no Superendividamento.....	15 e 16
CAPÍTULO II CLÁUSULAS ABUSIVAS EM CONTRATOS BANCÁRIOS: A PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR.....	17
2.1 Conceito de Cláusulas Abusivas no Direito brasileiro.....	17,18
2.2 A Aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas Relações Bancárias.	18,19 e 20
2.3 Jurisprudência e Decisões dos Tribunais sobre Cláusulas Abusivas.....	20,21,22,23 e 24
CAPÍTULO III REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS CONTRATOS BANCÁRIOS: DESAFIOS E PROPOSTAS.....	25
3.1 As Normas do Banco Central para Contratos com Consumidores....	25 e 26
3.2 A Lei do Superendividamento e Suas Implicações Práticas.....	26,27, e 29
3.3 Propostas de Melhoria para a Transparência e Equilíbrio Contratual	29, 30 e 31
2 CONCLUSÃO.....	32 e 33
3 REFERÊNCIAS.....	34

INTRODUÇÃO

A relação entre consumidores e instituições financeiras é marcada por uma evidente desigualdade. Muitos consumidores, especialmente os considerados hipossuficientes, enfrentam dificuldades para compreender os contratos bancários que assinam. A falta de informação clara e acessível os torna vulneráveis a cláusulas que podem gerar sérios prejuízos financeiros, configurando uma relação desproporcional em que a transparência, muitas vezes, é deixada de lado. Nesse contexto, surge o problema de como a ausência de detalhamento nos contratos bancários pode aumentar a assimetria informacional, criando um desequilíbrio significativo na relação entre as partes.

Para investigar essa problemática, o presente trabalho se apoia na hipótese de que o detalhamento insuficiente dos encargos, tarifas e riscos em contratos bancários favorece a inclusão de cláusulas potencialmente abusivas. Ao mesmo tempo, reconhece-se que há divergências jurisprudenciais sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que abre espaço para decisões inconsistentes ou conflitantes em instâncias distintas. No entanto, as discussões doutrinárias e vários precedentes do Superior Tribunal de Justiça (STJ) – como se observa em julgados – indicam uma tendência de reforçar a proteção ao consumidor, declarando nulas ou excessivas determinadas cláusulas que violem o equilíbrio contratual e o dever de informação.

A metodologia adotada baseia-se em pesquisa bibliográfica e documental, contemplando a análise de legislações centrais, como a Lei n.º 4.595/64, o Código Civil de 2002, o Código de Processo Civil de 2015 e as normas do Banco Central do Brasil, além do Código de Defesa do Consumidor, que consolida princípios de boa-fé e transparência. Paralelamente, são examinados julgados dos tribunais superiores e de tribunais estaduais, com o intuito de identificar convergências e divergências na interpretação dos temas relativos a taxas, tarifas e obrigações contratuais impostas pelos bancos. A partir do método dedutivo, parte-se de fundamentos gerais do Direito do Consumidor e

do Direito Bancário para a investigação de situações práticas que revelam possíveis abusos.

O referencial teórico inclui as lições de autores como Claudia Lima Marques, que discutem a aplicação do CDC nas relações bancárias e reforçam a ideia de vulnerabilidade do consumidor. No âmbito civil, referências contribuem para a compreensão do princípio da boa-fé objetiva, fundamental para estabelecer limites claros nos contratos. Em se tratando de Direito Bancário, os julgados e decisões são essenciais para entender a complexidade do setor e a atuação do Banco Central como regulador.

A estrutura deste trabalho reflete a necessidade de entender não apenas os aspectos normativos, mas também os históricos e jurisprudenciais da matéria. Assim, o estudo considera as bases legais que fundamentam os contratos bancários e a evolução da regulação, culminando na análise de casos práticos e de entendimentos consolidados – ou ainda controversos – nos tribunais. A finalidade é apontar soluções para fortalecer a transparência contratual, oferecendo soluções para o combate a práticas abusivas e contribuindo para tornar a relação entre bancos e clientes mais justa e equilibrada.

A importância dessa abordagem reside na constatação de que a proteção do consumidor, em especial o hipossuficiente, constitui um dos pilares do ordenamento jurídico brasileiro. As instituições financeiras detêm conhecimentos técnicos, instrumentos e equipes altamente especializadas, o que agrava o desnível entre as partes no momento de firmar contratos. Diante disso, cabe ao Direito, por meio de suas normas, doutrinas e precedentes jurisprudenciais, possibilitar uma efetiva tutela dos interesses do consumidor, assegurando que o dever de informação seja cumprido e que a livre manifestação de vontade, não, seja violada por cláusulas abusivas. Somente a partir da conscientização sobre esses limites e da observância ao princípio da boa-fé objetiva será possível concretizar, na prática, uma relação bancária mais transparente, justa e efetivamente protetiva dos direitos da parte mais vulnerável.

CAPÍTULO I

TRANSPARÊNCIA NOS CONTRATOS BANCÁRIOS E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

1.1 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO CLARA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

As características, os elementos da cultura negocial no pós-modernismo se baseia exclusivamente sobre a Comunicação e a Narração, e se pendura como ponto principal até agora. O consumidor ao entrar inicialmente em qualquer relação contratual visa em suas primícias receber a transparência, boa-fé e a confiança.

No presente Código de Defesa do Consumidor o art. 2º define estritamente o que é o consumidor nas relações contratuais “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

O destinatário final na relação contratual será efetivamente aquele que é fático e econômico do bem ou de serviços diversos, e com essa definição defini-se a interpretação geral do consumidor, pois é aquele que adquire e utiliza um produto para uso próprio e de sua família caracterizando a parte mais vulnerável na relação contratual.

Nota-se que a parte mais vulnerável será suscetível a proteções mais efetivas e de um nível muito maior, pois demasiadamente o consumidor necessita das mais subjetivas proteções. Na nossa doutrina brasileira, o consumidor desfavorecido (ou pobres) podem ser chamados de hipossuficientes, garantindo benefícios na esfera material em suas demandas.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que informações claras são indispensáveis para evitar a imposição de cláusulas abusivas, como aquelas que desrespeitam o equilíbrio contratual. A imposição de condições

onerosas não explicitadas previamente é vista como contrária aos princípios do CDC.

Nos contratos de longa duração, como os bancários, a continuidade da relação cria situações em que a falta de clareza pode gerar desinformação sobre alterações contratuais, reajustes de valores ou novas condições. Isso resulta exatamente sobre uma "fática submissão" do consumidor, que acaba aceitando imposições por não compreender completamente o teor das mudanças.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) reforça a transparência como direito básico, considerando que ela é uma salvaguarda para o consumidor no mercado de consumo. Um desses exemplos é a proibição das práticas comerciais enganosas e exigir clareza nas relações contratuais, tais ações promovem um ambiente muito mais justo e seguro.

A informação clara funciona como um meio de equilibrar relações de poder assimétricas, onde o fornecedor detém maior conhecimento técnico e econômico. A ausência de clareza permite que o fornecedor perpetue práticas abusivas ou até mesmo consolide dívidas impagáveis sob novos contratos.

Ao garantir que os consumidores compreendam os contratos, os fornecedores constroem relações mais sustentáveis e evitam conflitos judiciais. Isso é particularmente importante em contratos bancários, onde a confiança é um ativo central.

A informação clara é uma exigência ética e legal que visa proteger o consumidor, assegurar a lealdade contratual e reduzir práticas de abuso. Sem ela, o contrato torna-se um instrumento de desigualdade, minando a justiça social que o direito busca promover, prejudicando a parte hipossuficiente da relação contratual.

1.2 A HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

A hipossuficiência do consumidor, é caracterizada pela sua vulnerabilidade técnica, econômica e informacional, se intensifica nas relações com instituições

bancárias. Por meio de casos específicos, este capítulo busca demonstrar como essa desigualdade se manifesta e suas implicações jurídicas.

A relação entre consumidores e instituições bancárias evidencia uma desigualdade estrutural que caracteriza a hipossuficiência do consumidor. Esse conceito, aponta para a vulnerabilidade do consumidor em face do poder das instituições financeiras.

As instituições bancárias detêm ampla vantagem técnica e econômica em relação aos consumidores. Os contratos bancários são, na maioria, de adesão, padronizados e redigidos unilateralmente, o que limita a capacidade do consumidor de negociar cláusulas ou compreender completamente todos os riscos envolvidos, o que gera de forma bastante abrangente o superendividamento do consumidor. Essa disparidade revela um desequilíbrio intrínseco na relação contratual.

E por essa razão o consumidor não possui liberdade de negociar cláusulas, sendo obrigado a aceitar condições previamente estipuladas. Um desses exemplos são cláusulas que preveem reajustes automáticos de taxas e juros muitas vezes não são suficientemente claras, prejudicando o consumidor.

Sobre este ponto a jurisprudência do nosso Tribunal de Justiça de Goiás é claro ao dizer o seguinte ponto sobre a relação consumerista:

“APELAÇÃO CÍVEL DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO C/C DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. I - Contrato bancário. Relação consumerista. Possibilidade de revisão do contrato de adesão. As instituições financeiras se submetem às disposições do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n. 8.078/90-Código de Defesa do Consumidor-ante as cláusulas abusivas ou impostas unilateralmente no fornecimento de serviços, conforme prevê, também, a Súmula 297, do STJ. II () Apelação conhecida e desprovida. (TJGO, Apelação (CPC) 5003117-02.2018.8.09.0051, Rel. CARLOS ALBERTO FRANÇA, 2ª Câmara Cível, julgado em 05/09/2018, DJe de 05/09/2018).

A presente jurisprudência abrange sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos contratos, como o presente, encontra guarida no artigo 52 desta Lei, no qual se prevê regras para o “fornecimento de produtos ou serviços que envolva a outorga de crédito ou concessão de financiamento ao

consumidor (...)"

A dependência do crédito e de outros serviços financeiros essenciais contribuem para a catividade do consumidor. Essa posição vulnerável o leva a aceitar, de maneira quase compulsória, contratos desfavoráveis que prometem benefícios futuros, mas frequentemente contêm termos complexos e desvantajosos."

A partir dos pontos analisados, é possível identificar um padrão claro de assimetria nas relações bancárias. As práticas de contratos de adesão, renegociações que consolidam abusos e a dependência dos serviços financeiros refletem a posição de desvantagem do consumidor, evidenciando sua hipossuficiência técnica, econômica e jurídica.

Esse cenário reforça a necessidade de uma aplicação rigorosa do Código de Defesa do Consumidor e de uma postura ativa do Judiciário para equilibrar essas relações. Sem tais mecanismos de proteção, o consumidor permanecerá vulnerável às práticas abusivas das instituições financeiras.

1.3 IMPACTOS DA FALTA DE TRANSPARÊNCIA NO SUPERENDIVIDAMENTO

Conforme já salientado, a ausência de informações claras em contratos bancários impede o consumidor de avaliar corretamente os riscos e encargos envolvidos em suas obrigações financeiras. A falta de transparência dificulta a compreensão, não sabendo exatamente sobre a taxa de juros aplicada, condições de pagamentos e reajustes, multas e encargos adicionais no caso de inadimplência.

Essa opacidade aumenta a probabilidade de o consumidor assumir dívidas que extrapolam sua capacidade de pagamento, contribuindo para o superendividamento.

A falta de transparência é usada como ferramenta para mascarar cláusulas abusivas e práticas ilegais, como a capitalização de juros, renegociações

desvantajosas, onde o consumidor é induzido a confessar débito oriundo de abusos, consolidando encargos já considerados lesivos pelo ordenamento jurídico.

Essas práticas aprofundam a situação de superendividamento ao longo do tempo, já que os consumidores continuam presos, fixados sobre condições desiguais.

A falta de informações claras também gera um ciclo vicioso: Endividamento inicial: Consumidores contratam crédito sem compreender os encargos totais. Renegociações prejudiciais: Às renegociações mantêm as práticas abusivas, consolidando o valor da dívida. Exclusão financeira: Superendividados, os consumidores perdem acesso ao crédito formal, ficando reféns de condições ainda mais prejudiciais no mercado informal.

O impacto final da falta de transparência é a exclusão financeira e social do consumidor. A impossibilidade de cumprir suas obrigações financeiras gera perda de acesso a bens e serviços básicos, como moradia e saúde, redução da qualidade de vida.

Pois a falta de informações claras sobre prazos, encargos e possibilidades de quitação antecipada reduz a capacidade do consumidor de reorganizar suas finanças para sair da situação de endividamento.

A falta de transparência, gera consequências que vão além das questões econômicas, como, por exemplo: estresse, ansiedade, depressão e perda da autoestima são comuns entre consumidores endividados. E também a exclusão financeira muitas vezes se traduz em dificuldade para acessar crédito, perda de oportunidades econômicas e dependência de programas assistenciais.

A falta de transparência nas relações contratuais bancárias é um dos principais fatores que agravam o superendividamento. Seus impactos se manifestam em várias esferas — financeira, psicológica, social e econômica —, perpetuando práticas abusivas e concentrando riscos sobre os consumidores.

CAPÍTULO II

CLÁUSULAS ABUSIVAS EM CONTRATOS BANCÁRIOS: A PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR

2.1 CONCEITO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS NO DIREITO BRASILEIRO

Cláusula abusiva é um dispositivo contratual que coloca uma das partes em desvantagem excessiva ou desproporcional, contrariando os princípios de boa-fé, equidade e equilíbrio contratual.

Esta prática é muito comum nos contratos bancários, no qual envolve a parte mais hipossuficiente e frágil diante a negociação. E justamente por essa questão a cláusulas abusivas são mais frequentemente observadas nos contratos de adesão, onde os direitos, deveres e condições são estabelecidos pelo proponente, sem que o aderente possa discutir ou modificar seu conteúdo, ou que possa exercer esse poder apenas de forma bastante limitada.

O artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor abrange o conceito total sobre as cláusulas abusivas, onde o legislador estabelece os seguintes pontos:

SEÇÃO II

Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

- IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
- X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
- XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;
- XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;
- XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;
- XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.
- XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)
- XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

A inclusão dessas disposições no Código de Defesa do Consumidor reflete a necessidade de um controle mais rigoroso sobre os contratos, visando a prevenção de abusos e garantindo maior segurança ao consumidor. O Poder Judiciário tem papel fundamental na fiscalização e aplicação dessas normas, assegurando que contratos que violem a boa-fé e a equidade sejam anulados ou corrigidos e ainda por cima responsabilizados e indenizados.

Ademais, é imprescindível que o consumidor tenha consciência de seus direitos e denuncie cláusulas abusivas sempre que identificadas, promovendo um ambiente de maior justiça e transparência nas relações de consumo.

2.2 A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nas relações bancárias é um tema de grande relevância, principalmente quando se leva em consideração a desigualdade entre as partes envolvidas já mencionada nos tópicos anteriores. Geralmente, o consumidor se encontra em posição de hipossuficiência, ou seja, com menor conhecimento técnico, menor poder de negociação e sem as informações necessárias para avaliar corretamente os riscos e as cláusulas de um contrato bancário.

Apesar de muitos bancos tentarem se excluir da incidência do CDC, alegando que suas relações são regidas exclusivamente pelo Código Civil ou por normas do Banco Central, o entendimento consolidado tanto no Superior Tribunal de Justiça (STJ) quanto em tribunais inferiores é o de que, sim, os serviços bancários são também regidos pelas normas do CDC. Afinal, o artigo 3º, §2º do CDC deixa claro que “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração”, o que abrange as atividades financeiras prestadas pelos bancos.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Além disso, é importante destacar que a proteção ao consumidor visa garantir o equilíbrio contratual e impedir abusos por parte das instituições financeiras, como cláusulas abusivas, venda casada, cobrança indevida, entre outras práticas. Conforme mencionado, o próprio artigo 6º do CDC assegura direitos básicos ao consumidor, como a informação clara e adequada, a proteção contra publicidade enganosa e a modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais.

Na prática, isso significa que, ao firmar um contrato com um banco — seja um financiamento, empréstimo, cartão de crédito ou abertura de conta — o consumidor está protegido pelas regras do CDC. Inclusive, em situações de cobrança indevida, por exemplo, o consumidor tem direito à devolução do valor pago em dobro, conforme previsto no artigo 42, parágrafo único, do mesmo diploma legal.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Entretanto, pode-se dizer que há uma situação em que dentro da esfera judicial o código de defesa do consumidor não é aplicado quando o próprio consumidor não é o destinatário final.

Se uma empresa utiliza o dinheiro emprestado para outra produção, a referida relação será regida pelo Código de Defesa do Consumidor, diante da utilização como destinatário final. No fim, a exceção é para o produto e o serviço ser usado para tal pessoa como destinatária final.

Dessa forma, a aplicação do CDC nas relações bancárias não é apenas uma possibilidade, mas uma garantia legal que protege o consumidor de condutas arbitrárias por parte das instituições financeiras, caso a exceção mencionada. Com isso, a utilização do código na relação consumerista busca-se preservar os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio nas relações de consumo, contribuindo para um sistema financeiro mais justo e acessível.

2.3 JURISPRUDÊNCIA E DECISÕES DOS TRIBUNAIS SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Antes de discutir a prática abusiva é necessário se atentar a certos pontos sobre cláusulas abusivas, não é todo contrato que é abusivo, já preceitua o Superior Tribunal de Justiça (STJ). Em decisão recente, a Terceira Turma do STJ entendeu que “o contrato de mútuo com juros acima de níveis predefinidos, por si só, não é abusivo” (STJ, 2023). Isso significa que é necessário analisar o caso concreto para verificar se houve ou não vantagem exagerada por parte do fornecedor, sem que se presuma automaticamente a abusividade apenas com base no valor da taxa de juros pactuada.

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E BANCÁRIO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL DE CLÁUSULAS DE CONTRATO BANCÁRIO. INCIDENTE DE PROCESSO REPETITIVO. JUROS REMUNERATÓRIOS. CONFIGURAÇÃO DA MORA. JUROS MORATÓRIOS. INSCRIÇÃO/MANUTENÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DISPOSIÇÕES DE OFÍCIO. DELIMITAÇÃO DO JULGAMENTO

Constatada a multiplicidade de recursos com fundamento em idêntica questão de direito, foi instaurado o incidente de processo repetitivo referente aos contratos bancários subordinados ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos da ADI n.º 2.591-1. Exceto: cédulas de crédito rural, industrial, bancária e comercial; contratos celebrados por

cooperativas de crédito; contratos regidos pelo Sistema Financeiro de Habitação, bem como os de crédito consignado.

Para os efeitos do § 7º do art. 543-C do CPC, a questão de direito idêntica, além de estar selecionada na decisão que instaurou o incidente de processo repetitivo, deve ter sido expressamente debatida no acórdão recorrido e nas razões do recurso especial, preenchendo todos os requisitos de admissibilidade. Neste julgamento, os requisitos específicos do incidente foram verificados quanto às seguintes questões: i) juros remuneratórios; ii) configuração da mora; iii) juros moratórios; iv) inscrição/manutenção em cadastro de inadimplentes e v) disposições de ofício.

ORIENTAÇÃO 1 - JUROS REMUNERATÓRIOS

a) As instituições financeiras não se sujeitam à limitação dos juros remuneratórios estipulada na Lei de Usura (Decreto 22.626/33), Súmula 596/STF; **b) A estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade;**

c) São inaplicáveis aos juros remuneratórios dos contratos de mútuo bancário as disposições do art. 591 c/c o art. 406 do CC/02;

d) É admitida a revisão das taxas de juros remuneratórios em situações excepcionais, desde que caracterizada a relação de consumo e que a abusividade (capaz de colocar o consumidor em desvantagem exagerada – art. 51, §1º, do CDC) fique cabalmente demonstrada, ante às peculiaridades do julgamento em concreto.

Entretanto, há um ponto que deve ser esclarecido e ser oportunamente defendido diante todo o assunto. No contrato bancário é de suma importância é obrigatório haver a informação e a descrição de todas as cláusulas que estão previstas no contrato.

O banco tem a obrigação de descrever as cláusulas e informar para o consumidor todo o risco em que ele está se submetendo ao assinar o contrato. Apesar de não ser abusivo a quantidade de juros, caso não for informado para o consumidor que a taxa está acima do mercado e explicar detalhadamente os riscos, essa prática se torna abusiva, sendo passível de reparação.

Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Desembargadora Maria das Graças Carneiro Requi EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C RESCISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando a ré à devolução simples dos valores pagos pela autora, acrescidos de correção monetária e juros de mora, além de declarar rescindido o contrato. A autora busca a repetição do indébito em dobro, indenização por danos morais e materiais, decorrentes da falha na prestação de serviços pela ré em contrato de consultoria para redução de parcelas de financiamento de veículo. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão são: (i) se a devolução dos valores pagos deve ocorrer em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC; (ii) se a autora faz jus à

indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A restituição em dobro do indébito, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC, é devida, independentemente da demonstração de má-fé, bastando a violação da boa-fé objetiva, comprovada pela conduta da ré que infringiu o art. 51, INC. IV, do CDC (propaganda enganosa), gerando a nulidade do contrato. 4. O dano moral é presumido em razão da conduta ilícita da ré, que causou constrangimento e sofrimento à autora, ao orientá-la a esconder o veículo e se manter inadimplente perante o credor. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso parcialmente conhecido e, nesta extensão, provido. "1. A repetição do indébito deve ser em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 2. A ré deve indenizar a autora pelos danos morais decorrentes da falha na prestação de serviços." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 42, parágrafo único, 51, IV. Jurisprudências relevantes citadas: STJ, EAREsp 676.608/RS.

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, 5105155-82.2024.8.09.0051, LILIANA BITTENCOURT - (DESEMBARGADOR), 9ª Câmara Cível, Publicado em 07/03/2025 18:45:20

A jurisprudência acima é bastante interessante, resume e comprova especificamente cada tópico já mencionado no presente trabalho. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor dentro do contrato de prestação de serviços com irregularidades e o agir de defesa. A repetição do indébito foi utilizada pela defesa do art. 42, parágrafo único e do art. 51, IV do CDC.

Neste caso o entendimento sobre os juros são é bastante diferente conforme foi pontuado, veja-se:

EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E BANCÁRIO. AGRAVO INTERNO. AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. CONSTITUIÇÃO EM MORA. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. ENCARGOS CONTRATUAIS. MULTA POR RECURSO MANIFESTAMENTE IMPROCEDENTE. I. CASO EM EXAME Agravo interno interposto contra decisão monocrática que, em ação de busca e apreensão de veículo alienado fiduciariamente, negou provimento ao recurso do devedor fiduciante e deu provimento ao recurso da instituição financeira. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO (i) Determinar a validade da constituição em mora mediante notificação extrajudicial com aviso de recebimento devolvido por 'endereço insuficiente'; (ii) **afерir a abusividade dos encargos remuneratórios e demais tarifas contratuais**; (iii) verificar a aplicabilidade da multa por recurso manifestamente improcedente. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A notificação extrajudicial enviada ao endereço indicado no contrato é suficiente para constituição em mora, sendo dispensada a prova do recebimento pelo destinatário ou por terceiro, conforme Tema 1.132/STJ. 2. A devolução do aviso de recebimento com a anotação 'endereço insuficiente' não invalida a constituição em mora quando comprovado o envio da notificação ao endereço contratual. 3. **Os juros remuneratórios contratados (2,48% a.m. e 34,12% a.a.) não ultrapassam, tampouco excedem em uma vez e meia a taxa média de mercado à época (2,04% a.m. e 27,43% a.a.), afastando a alegação de abusividade.** 4. É válida a capitalização de juros expressamente pactuada em contratos bancários celebrados

após 31/03/2000, conforme Súmula 539/STJ.5. São legítimas as cobranças de tarifa de cadastro no início do relacionamento, tarifa de avaliação do bem em garantia e tarifa de registro do contrato, quando efetivamente prestados os serviços e ausência onerosidade excessiva, nos termos do Tema 958/STJ.6. A improcedência manifesta do recurso em matéria consolidada na jurisprudência do STJ (Temas 539, 958 e 1.132) enseja a aplicação da multa de 1% sobre o valor atualizado da causa, condicionando a interposição de qualquer outro recurso ao depósito prévio do valor.IV. TESES 1. A devolução da notificação extrajudicial com a anotação 'endereço insuficiente' não descaracteriza a constituição em mora quando comprovado o envio ao endereço indicado no contrato.2. O julgamento unânime de agravo interno manifestamente improcedente em matéria consolidada na jurisprudência do STJ autoriza a aplicação da multa prevista no art. 1.021, §4º, do CPC/2015.V. Dispositivo Agravo interno conhecido e desprovido, com aplicação de multa. Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, art. 1.021, §§ 4º e 5º; DL 911/69, art. 2º, §2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.951.888/RS (Tema 1.132); TJGO, AC 0336536-09.2014.8.09.0134, relator de. Silvânio Divino de Alvarenga, 6ª C. Cível, DJe 01/07/2024; TJGO, AI 5218566-96.2023.8.09.0000, relator des. Algomiro Carvalho Neto, 5ª C. Cível, DJe 20/02/2024.

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás,5234670-06.2023.8.09.0117,DESEMBARGADOR FERNANDO DE CASTRO MESQUITA - (DESEMBARGADOR),9ª Câmara Cível, Publicado em 28/02/2025 11:36:49

A capitalização de juros nada mais é do que a incidência de juros sobre os próprios juros — uma prática conhecida como "anatocismo". O STJ passou a considerar válida essa prática desde que o contrato mencione expressamente que os juros serão capitalizados mensalmente ou em outro período menor que um ano.

Essa exigência de pactuação expressa é uma proteção ao consumidor. Se a instituição financeira não demonstrar que o contratante concorda de forma clara e objetiva com a capitalização de juros, ela não pode aplicá-la. Caso contrário, estaríamos diante de uma cláusula potencialmente abusiva, conforme os critérios do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, que trata da nulidade de cláusulas que causem desequilíbrio na relação contratual.

Na jurisprudência citada, se mostrou evidente e legal a utilização da capitalização dos juros sobre juros e, portanto, evidenciado que às vezes o contrato não necessariamente estará abusivo e o consumidor por desatenção e também pouco conhecimento não analisa realmente se houve a informação e a explicação da capitalização mensal de juros sobre juros no contrato.

É bastante importante ser discutido tais fatos, pois o Código de Defesa do Consumidor ampara as pessoas jurídicas e físicas até certo ponto das entrelinhas que o legislador descreveu no código.

O consumidor que for realizar uma contratação bastante onerosa tem que ter ao seu lado o seu procurador jurídico confiável para tomar as medidas cabíveis e solicitar reformulações necessárias caso o direito do consumidor esteja em risco.

CAPÍTULO III

REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS CONTRATOS BANCÁRIOS: DESAFIOS E PROPOSTAS

3.1 AS NORMAS DO BANCO CENTRAL PARA CONTRATOS COM CONSUMIDORES

Nas relações bancárias, é essencial que tanto os consumidores quanto as instituições financeiras compreendam e respeitem os direitos e deveres recíprocos, garantindo equilíbrio, transparência e boa-fé. O Banco Central do Brasil (BCB), por meio de sua plataforma de cidadania financeira, oferece orientações valiosas sobre como essas relações devem ocorrer, destacando o papel de cada parte na construção de um ambiente mais justo e consciente no setor financeiro.

Conforme o BCB, o consumidor tem o direito à informação clara, precisa e adequada sobre produtos e serviços financeiros. Isso significa que, antes de contratar um empréstimo, abrir uma conta ou adquirir qualquer outro serviço bancário, o cliente deve receber todos os dados relevantes — como taxas de juros, encargos, prazos, riscos envolvidos e consequências do inadimplemento. Essas informações não devem estar escondidas em cláusulas obscuras ou linguagem técnica inacessível, sendo obrigação da instituição oferecer explicações compreensíveis e acessíveis.

Além disso, o consumidor possui o direito de comparar produtos e serviços, podendo buscar a melhor opção para sua realidade financeira sem sofrer qualquer tipo de coerção ou limitação. Isso reforça o princípio da autonomia da vontade, amplamente reconhecido no direito contratual, mas que, nas relações de consumo, deve ser sempre relativizado diante da vulnerabilidade do consumidor.

Por outro lado, o BCB também destaca que o consumidor tem deveres fundamentais, como fornecer informações verdadeiras e completas à instituição financeira e cumprir com os compromissos assumidos, sobretudo no que se refere ao pagamento das obrigações contratuais conforme salientado nos tópicos anteriores. A inadimplência ou omissão de dados relevantes pode comprometer não apenas a saúde financeira do próprio consumidor, mas também o equilíbrio do sistema bancário.

Vale destacar ainda que as instituições financeiras são obrigadas a respeitar o sigilo bancário, zelar pela segurança dos dados dos clientes e oferecer canais de atendimento eficientes para reclamações, dúvidas e resolução de conflitos. O não cumprimento desses deveres pode gerar sanções administrativas e até mesmo judiciais, especialmente quando configurada prática abusiva ou desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, à luz das diretrizes do Banco Central, percebe-se que a construção de uma relação bancária ética e equilibrada depende da atuação consciente de ambas as partes, a informação, a transparência e o cumprimento mútuo de obrigações essenciais para uma contratação justa e eficaz.

3.2 A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E SUAS IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

A lei de superendividamento é uma proteção à dignidade da pessoa humana e ainda um equilíbrio da vida financeira do consumidor. O parágrafo § 1º da Lei de Superendividamento expõe a seguinte situação e a definição do que é o superendividamento em face do consumidor.

‘Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

A norma alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, visando fortalecer a prevenção e o tratamento do superendividamento de pessoas físicas, proporcionando mais equilíbrio nas relações de consumo.

A situação do consumidor que, de boa-fé, não consegue pagar suas dívidas de consumo atuais e futuras sem comprometer o mínimo necessário para sua subsistência. Nesse contexto, conforme salientado, a lei busca assegurar que o consumidor possa reorganizar suas finanças sem perder sua dignidade (dignidade da pessoa humana).

Um dos pontos centrais da Lei 14.181/2021 é a previsão de um processo de repactuação de dívidas, conhecido como “plano de pagamento”, que pode ser apresentado pelo consumidor superendividado ao Poder Judiciário. Esse plano pode incluir todas as dívidas não quitadas, exceto aquelas provenientes de má-fé, e pretende promover a conciliação entre o consumidor e os credores, com base na boa-fé objetiva, transparência e equilíbrio contratual.

Importante frisar que a boa-fé é o ponto principal, pois em alguns casos existentes, o desequilíbrio financeiro não garante e tampouco convence o juiz de que seja aplicado a referida lei.

Além disso, a lei impõe obrigações mais rígidas para os fornecedores, especialmente no que diz respeito ao crédito responsável. A partir de então, as instituições financeiras e demais fornecedores de crédito devem avaliar a capacidade de pagamento do consumidor antes da concessão do crédito, sob pena de responsabilidade em casos de concessão irresponsável que resulte em superendividamento.

Sem a viabilidade e sem a análise da situação econômica do consumidor, a instituição assume os riscos, e diante desta situação o consumidor não tem qualquer condição para realizar os pagamentos.

Outro aspecto importante está relacionado à publicidade e práticas comerciais. A lei veda a utilização de expressões enganosas como "crédito sem consulta" ou "sem comprovação de renda", especialmente quando direcionadas a grupos

vulneráveis, como idosos e analfabetos. Essa limitação visa coibir o assédio ao consumo e prevenir o endividamento excessivo.

Diante este ponto a jurisprudência resguardar algumas questões:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VERIFICADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.I. CASO EM EXAME1. Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaratória de inexistência de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais, em ação ajuizada por consumidor contra banco em razão da fraude. O consumidor alegou contratação de empréstimo consignado, mas houve inclusão indevida de seguro, sendo induzido, no atendimento via WhatsApp (por pessoa que se identificou como gerente do requerido, a mesma responsável por fechar o contrato de empréstimo), a devolver via PIX o valor que fora creditado em conta, para o cancelamento do contrato, mas os descontos mensais continuaram.II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO2. As questões em discussão são: (i) se houve cerceamento de defesa pela ausência de produção de provas orais; (ii) se a instituição financeira responde objetivamente pela fraude, diante da falha na prestação de serviço; (iii) se há direito à repetição do indébito em dobro; (iv) se é devido indenização por danos morais.III. RAZÕES DE DECIDIR3. Não houve cerceamento de defesa, pois a prova documental foi suficiente para o julgamento. A ausência de manifestação do autor quanto à produção de provas, após intimação, gerou preclusão.4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, pelos danos decorrentes do fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ, podendo ser afastada se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC).5. Embora o autor tenha contribuído para a fraude, sua conduta imprudente não afasta a responsabilidade do banco. A instituição financeira deve implementar medidas de segurança robustas para prevenir esse tipo de ocorrência, considerando a vulnerabilidade dos consumidores a golpes.6. **A repetição do indébito em dobro é devida**, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC e EAREsp 676.608/RS do STJ, considerando a ausência de engano justificável e a má-fé do fornecedor.7. Configura-se dano moral presumido, em razão de desconto indevido de valores de proventos previdenciários, causando transtornos e prejuízos ao consumidor.IV. DISPOSITIVO E TESE8. O recurso é parcialmente provido. A sentença reformada para declarar a inexigibilidade do débito, determinar a restituição em dobro dos valores descontados, condenar ao pagamento de indenização por danos morais, e inverter os ônus sucumbenciais.Tese de julgamento: **"1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraude, mesmo com contribuição da vítima, quando falha em seu dever de segurança."**Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 355, I, art. 370, p.u., art. 487, I, art. 85, § 2º; CDC, art. 14, § 1º, art. 14, § 3º, I e II, art. 42, parágrafo único. Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Súmulas 479 e 362; EAREsp 676.608/RS do STJ; TJGO, Súmula 28; Apelação Cível 5666381-06.2023.8.09.0006; Apelação Cível 5085172-05.2023.8.09.0093; Apelação Cível 5514449-30.2023.8.09.0051; reclamação 5276651-19.2023.8.09.0051, 2ª Seção Cível, DJe de 19/10/2023.

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás,5181085-47.2024.8.09.0103,DESEMBARGADORA NELMA BRANCO FERREIRA PERILO - (DESEMBARGADOR),4ª Câmara Cível,Publicado em 01/04/2025 11:50:49

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS COM OBRIGAÇÃO DE FAZER. LEI Nº 14.181/2021 (LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO). LIMITAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS AO PERCENTUAL DE 35% (TRINTA E CINCO POR CENTO) DOS RENDIMENTOS LÍQUIDOS DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL (ARTIGO 5º DA LEI ESTADUAL Nº 16.898/2010). POSSIBILIDADE. PRESERVAÇÃO DO MÍNIMO EXISTENCIAL. 1. Nos termos do artigo 300 do Código de Processo Civil, para que a tutela provisória de urgência seja concedida, é necessária a presença concomitante de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. Presentes esses requisitos, a concessão da providência antecipatória é medida que se impõe. 2. **Ainda que não haja a previsão de suspensão imediata da exigibilidade das dívidas no processo de superendividamento e, a despeito das providências previstas nos artigos 104-A e 104-B da Lei nº 14.181/2021, uma vez infrutífera a conciliação, ou até mesmo antes da realização da respectiva audiência, é possível a concessão da tutela de urgência, com o fim de preservar o mínimo existencial do consumidor, o qual não pode ter a própria subsistência colocada em risco, até que seja julgado o mérito da demanda principal.** AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás,6152615-48.2024.8.09.0051,ALEXANDRE DE MORAIS KAFURI - (DESEMBARGADOR),8ª Câmara Cível,Publicado em 28/03/2025 11:27:03

Do ponto de vista prático, a Lei do Superendividamento busca instaurar uma nova cultura de crédito responsável no Brasil, protegendo consumidores vulneráveis e promovendo o equilíbrio nas relações de consumo. Seu foco não é apenas repressivo, mas também educativo e preventivo, estimulando a cidadania financeira, o consumo consciente e a renegociação com base em princípios éticos, garantindo um equilíbrio entre o consumidor e a parte oferta de serviços ou produtos.

3.3 PROPOSTAS DE MELHORIA PARA A TRANSPARÊNCIA E EQUILÍBRIO CONTRATUAL

Um dos pontos principais, que é mais debatido, são os direitos de informação no momento da relação contratual. A instituição financeira apenas realiza o fechamento de contrato e não observa as questões principais que incidem mês a mês sobre o consumidor.

E para se ter uma relação contratual justa, o equilíbrio contratual é essencial e indispensável.

E diante disto, algumas propostas são discutidas, pensadas e intituladas como obrigação diante as instituições e qualquer situação em que coloque o consumidor em desvantagem.

A implementação de Cláusulas Contratuais Claras e Objetivas: É essencial que os contratos sejam redigidos de maneira transparente, evitando ambiguidades que possam prejudicar uma das partes. A utilização de linguagem clara e acessível contribui para a compreensão integral dos termos acordados, prevenindo possíveis conflitos futuros.

Participação Ativa das Partes na Elaboração Contratual: Incentivar a participação de todas as partes na construção do contrato promove um ambiente de cooperação e confiança mútua. Essa abordagem colaborativa assegura que os interesses e preocupações de todos sejam considerados, resultando em um acordo mais equilibrado e satisfatório para todos os envolvidos.

Adoção de Mecanismos de Fiscalização e Controle: Estabelecer órgãos ou comissões responsáveis por monitorar o cumprimento dos contratos garante que as cláusulas sejam respeitadas e que quaisquer desvios sejam corrigidos prontamente. A fiscalização contínua é vital para manter a integridade e a eficácia dos acordos firmados.

Promoção de Canais de Comunicação Abertos e Eficientes: Disponibilizar meios de comunicação eficazes entre as partes facilita a resolução de dúvidas e a negociação de possíveis ajustes contratuais. A transparência nas informações compartilhadas fortalece a relação contratual e minimiza a ocorrência de desentendimentos.

Educação e Capacitação sobre Direitos e Deveres Contratuais: Investir na formação das partes sobre seus direitos e obrigações contratuais contribui para a construção de relações mais equilibradas. O conhecimento adequado das

responsabilidades e benefícios previstos no contrato permite uma atuação mais consciente e responsável de todos os envolvidos.

Estes mecanismos e propostas são eficazes para uma manutenção do equilíbrio contratual entre as partes que visa aprimorar a transparência e o equilíbrio completo, promovendo um ambiente de negócios mais justo e confiável, o que garantem segurança e tranquilidade para o consumidor diante todas as imposições em um só lado da parte.

CONCLUSÃO

Diante de toda a análise realizada, tornou-se evidente que a transparência nos contratos bancários não é apenas um princípio jurídico abstrato, mas uma necessidade concreta para a proteção do consumidor, especialmente dos mais vulneráveis. Ao longo desta pesquisa, compreendi que a assimetria informacional presente nas relações bancárias coloca os consumidores em uma posição de desvantagem, reforçando a importância de mecanismos jurídicos que garantam um equilíbrio contratual justo.

Aprofundando-me no Código de Defesa do Consumidor, percebi como suas disposições, especialmente o artigo 51, desempenham um papel fundamental na invalidação de cláusulas abusivas. Além disso, a jurisprudência revelou-se um instrumento poderoso para consolidar a proteção ao consumidor, garantindo a aplicação efetiva dos princípios da boa-fé objetiva e do dever de informação.

Um dos aprendizados mais significativos foi a compreensão do impacto da Lei n.º 14.181/2021, a chamada "Lei do Superendividamento". Essa legislação não apenas trouxe novos instrumentos para renegociação de dívidas, mas também reforçou a necessidade de prevenção do superendividamento por meio de práticas bancárias mais responsáveis e de políticas públicas voltadas à educação financeira.

O estudo das decisões judiciais me permitiu enxergar como o Judiciário tem atuado na proteção dos consumidores frente às práticas abusivas das instituições financeiras. Casos de repetição do indébito em dobro, exigência de maior clareza na informação sobre juros capitalizados e reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor mostram que a atuação dos tribunais é essencial para garantir a efetividade das normas protetivas.

As jurisprudências analisadas desempenharam um papel crucial neste trabalho, destacando-se especialmente aquelas que reforçam a aplicação rigorosa do Código de Defesa do Consumidor e que enfatizam a proteção aos

consumidores frente às práticas abusivas das instituições financeiras. Decisões judiciais como a repetição do indébito em dobro em casos de cobrança indevida e a exigência de clareza absoluta na informação sobre juros capitalizados demonstram claramente como o Judiciário atua para restabelecer o equilíbrio contratual e proteger a dignidade financeira do consumidor.

Além do aspecto jurídico, este trabalho levou a refletir sobre a importância de fortalecer ações educativas e aprimorar a fiscalização sobre práticas abusivas. Aprendi que não basta ter boas leis; é preciso garantir sua aplicação eficaz, incentivar a transparência por parte das instituições financeiras e fomentar a conscientização dos consumidores sobre seus direitos.

Por fim, este estudo me proporcionou uma visão mais aprofundada sobre a relação entre Direito e sociedade, mostrando que a proteção do consumidor não é apenas uma questão legal, mas também ética e social. Como operador do Direito, compreendi que minha atuação deve ir além da teoria, buscando sempre contribuir para relações contratuais mais equilibradas e justas, promovendo o respeito e a dignidade no âmbito das relações bancárias.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Cidadania Financeira: Direitos e Deveres dos Cidadãos. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/direitosdeveres>. Acesso em: 07 mar. 2025.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.** *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília–DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para tratar do superendividamento. *Diário Oficial da União, Brasília–DF*, 1 jul. 2021.

LICKS ATTORNEYS. ***Entenda as cláusulas abusivas nos contratos.*** Disponível em: Entenda as cláusulas abusivas nos contratos. Acesso em: 07 mar. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. ***Contratos bancários em tempos pós-modernos: primeiras reflexões.*** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 15, 1998, p. 32-49.

MARQUES, Cláudia Lima. ***Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais.*** 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Para Terceira Turma, contrato de mútuo com juros acima de níveis predefinidos, por si só, não é abusivo.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/24032023-Para-Terceira-Turma--contrato-de-mutuo-com-juros-acima-de-niveis-pre-definidos--por-si-so--nao-e-abusivo.aspx>. Acesso em: 07 mar. 2025.

WIKIPEDIA. ***Cláusulas exorbitantes.*** Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%A1usulas_exorbitantes. Acesso em: 13 mar. 2025.

WIKIPEDIA. ***Contrato relacional.*** Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Contrato_relacional. Acesso em: 13 mar. 2025.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
TRABALHO DE CURSO I E II – JUR 1051 E JUR 1052

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE PRODUÇÃO ACADÊMICA

O(A) estudante Ryan Kusnomurt Ferreira
do Curso de Direito, matrícula 2021.1.0001.0394-0
telefone: 62983159824, e-mail ri.kusnomurt832@gmail.com, na qualidade de titular dos
direitos autorais, em consonância com a Lei nº 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a
Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de
Curso intitulado Proteção e Garantia ao Consumidor nos
contratos Bancários,
gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do
documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto
(PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SNS); Vídeo (MPEG, MWV, AVI,
QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de
divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 12 de Agosto de 2025.

Assinatura do(s) autor(es): Ryan Kusnomurt Ferreira

Nome completo do autor: Ryan Kusnomurt Ferreira

Assinatura do professor- orientador: Gil Cesar Costa de Paula

Nome completo do professor-orientador: Gil Cesar Costa de Paula