



## NOTA TÉCNICA Nº 006/2021

*Dispõe sobre a contratação de empréstimo consignado por telefone sem a anuência expressa do consumidor*

### 1. Introdução.

O PROCON/SC, no cumprimento do dever de promover a Política Estadual de Defesa do Consumidor e face à necessidade de fixação, no âmbito do Estado de Santa Catarina, de entendimento sobre a contratação de empréstimo sem a anuência expressa do consumidor e face o aumento exponencial de consumidores que não reconhecem a contratação desta espécie de operação, resolveu editar a presente **NOTA TÉCNICA**, nos termos que seguem.

Inicialmente, cumpre salientar que o Código de Defesa do Consumidor prevê em seu artigo 6º, acerca dos direitos básicos do consumidor e, especificamente nos incisos III e X, prevê o direito à "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem", e também o direito à "adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

Não obstante, o art. 39, incisos I e IV, do aludido diploma, vedam ao fornecedor de serviços as seguintes práticas reputadas abusivas: "condicionar o fornecimento de produtos ou serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos" (prática comumente conhecida como venda casada) e "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".

De mais a mais, nos termos da Lei n. 8.078/90, aplicável ao caso por força da Súmula n. 297 do STJ, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços que adquire (art. 6º, inciso III).



Ora, quando se desvirtua ou se sonega o direito de informação ao consumidor está-se agindo em sentido oposto a boa-fé objetiva, ensejando, inclusive, uma forma de enganar. A informação deve ser clara, objetiva e precisa, vez que influi diretamente na manifestação de vontade do consumidor sobre determinado serviço ou produto.

Diante do aumento exponencial de reclamações de consumidores, os quais são uníssimos em afirmar que fora realizado um empréstimo sem seu consentimento expresso, cenário esse que realmente afronta a dignidade e os interesses econômicos dos consumidores, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) fez alterações importantes e impactantes nas regras de acesso e contratação do crédito consignado, mais especificamente por meio da Instrução normativa nº 100, assinada em 28 de dezembro de 2018.

A IN nº 100 do INSS foi criada a fim de gerar mais controle e segurança nas contratações, aumentando a garantia de que as futuras operações serão mesmo solicitadas pelos beneficiários, para prevenir e minimizar fraudes. Outro objetivo é tornar mais rígido o controle destes empréstimos aos segurados e diminuir eventuais assédios por parte de alguns bancos e empresas do ramo.

Dessa forma, para evitar fraudes aos consumidores, os bancos e financeiras devem emitir um documento chamado Termo de Consentimento Esclarecido (TCE), que informa sobre todos os juros adicionais do cartão de crédito rotativo e demais encargos envolvidos, além de cientificar o contratante de outras modalidades e possibilidades de crédito.

Também foi definido um fluxo para apuração de irregularidades e punições aos bancos que descumprirem as normas. Essas punições vão desde a suspensão até a proibição de operar no crédito consignado.

Ainda, as empresas estão impedidas de realizar ofertas comerciais e propostas que busquem convencer o recém-beneficiário do INSS a contratar o empréstimo consignado. Ou seja, os aposentados ou pensionistas que desejarem solicitar o empréstimo antes desse período precisarão contatar ou ainda comparecer pessoalmente ao endereço da financeira ou do banco para obter mais informações sobre seu limite.



Somente após o período de 6 (seis) meses, as empresas poderão oferecer empréstimos aos novos beneficiários, já que, passados 180 dias da concessão do benefício, este é também automaticamente desbloqueado pelo órgão e as abordagens de oferta de crédito passam a ser permitidas.

Diante dessas importantes mudanças, o PROCON/SC orienta os consumidores catarinenses que tiverem seus direitos violados e se depararem com um empréstimo não solicitado, que procurem este órgão para que seja realizada a abertura de reclamação.

Florianópolis (SC), 19 de julho de 2021.

**Tiago Silva**  
**Diretor do PROCON/SC**