

Serviços Financeiros: Empréstimos Consignados e a Responsabilidade das Instituições

Homero Medeiros



1. Introdução

Menor custo do mercado

O crédito consignado é, em tese, a modalidade de crédito pessoal com menor custo do mercado

Público vulnerável

O público elegível supera dezenas de milhões de pessoas, com concentração em idosos, aposentados e pensionistas (consumidores hipervulneráveis)

Alvo de abusos

Essa "segurança" da margem consignável (INSS, servidores, CLT) transformou-se em alvo preferencial para práticas abusivas, fraudes e golpes estruturados

O resultado: superendividamento, dívida perpétua em RMC, contratação não solicitada, falsa portabilidade, assédio comercial diário e dificuldade para o consumidor sair dessa teia.

2. Dever de informação qualificada na concessão de crédito

"contrato assinado" não basta: é preciso provar informação adequada, consentimento livre (esclarecimento) e autenticidade tecnológica.



2.1. No CDC

Informação prévia, adequada, clara e ostensiva sobre:

- preço do produto ou serviço em R\$
- juros de mora
- taxa efetiva anual e mensal de juros
- total de encargos de qualquer natureza para a mora
- acréscimos legais (leia-se: IOF)
- número e periodicidade das prestações
- soma total a pagar, com e sem financiamento
- Custo Efetivo Total (CET) com a descrição de seus elementos
- Prazo de validade da oferta não inferior a 2 dias
- Nome e endereço eletrônico do fornecedor
- Direito à liquidação antecipada e não onerosa

Entrega de minuta do contrato

Fornecimento prévio da minuta para análise do consumidor antes da assinatura

Fornecimento de uma via do contrato assinado

Garantia de acesso permanente aos termos contratados

Esclarecimento adequado

Esclarecer adequadamente o consumidor sobre a natureza, modalidade do crédito, custos incidentes, e as consequências genéricas e específicas do inadimplemento

2.2. INSS – IN 138/2022: reforço do consentimento

- Demonstrativo do valor líquido que permanecerá no benefício após os descontos**
- Termo de consentimento esclarecido**



2.3. SARB 27/23

01

Comparabilidade

Direito à comparabilidade de linhas de crédito
(preferencialmente virtual)

03

Escolha consciente

Informações que garantam a escolha consciente

02

Perfil adequado

Acesso a informação que permita ao consumidor constatar seu não enquadramento no perfil de crédito oferecido

04

Crédito responsável

Assistir o consumidor na avaliação de produtos/serviços adequados às suas necessidades, concedendo crédito responsável

3. Práticas abusivas no crédito consignado

3.1. Abusividade estrutural: cartão consignado

Problema central: "empréstimo" que é na verdade saque em cartão.



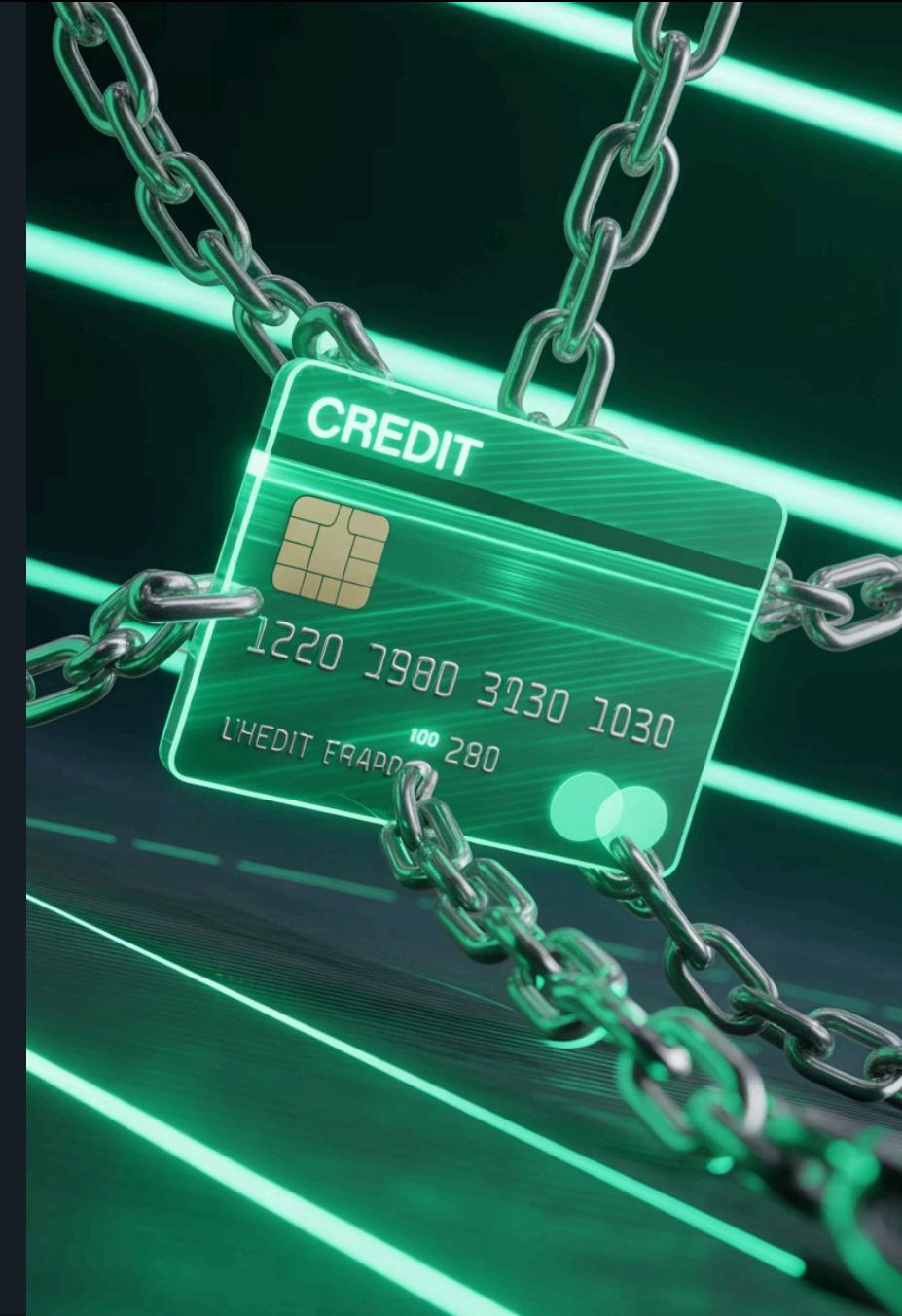
Mascaramento do produto



Mecanismo da dívida perpétua



Venda casada de seguro



3.2. Abusos de comercialização



Vício informacional na contratação

Informações incompletas, confusas ou deliberadamente omitidas durante o processo de contratação



Assédio comercial sistemático

Ligações repetitivas e persistentes que pressionam o consumidor a contratar serviços

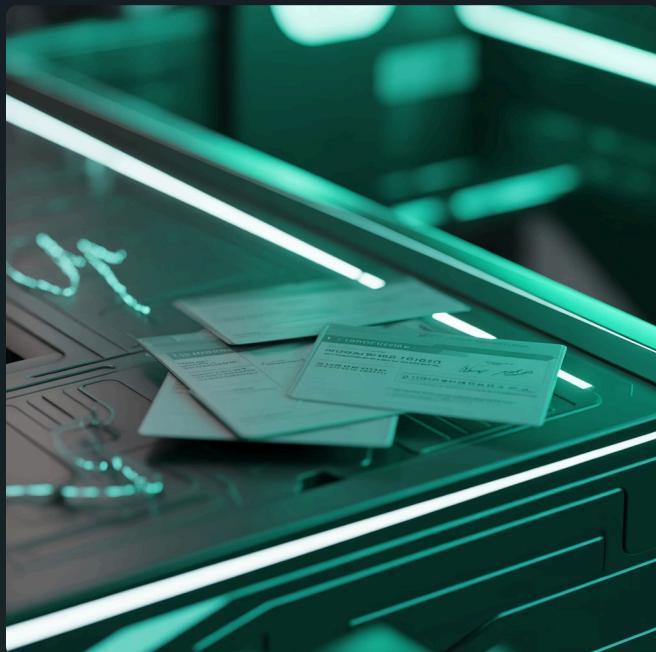


Portabilidade por indução ao erro

Ofertas enganosas de portabilidade que prejudicam o consumidor ao invés de beneficiá-lo

4. Fraudes na contratação

a) Empréstimo fraudulento



Contratação realizada sem conhecimento ou autorização do titular

b) Falsa portabilidade



Simulação de portabilidade que na verdade gera novo contrato prejudicial

c) Portabilidade não solicitada



Transferência de crédito realizada sem pedido ou consentimento do consumidor

5. Mecanismos de prevenção a fraudes e crédito responsável



5.1. Controles tecnológicos obrigatórios

Com base em IN 138/2022, Circular Bacen 4.036/2020 e padrões Dataprev:

- 1 Biometria com liveness (vivacidade)**

Captação de biometria facial com testes de vivacidade (padrão iBeta nível 2, normas ISO/IEC), para evitar fotos ou vídeos falsos.
- 2 Qualidade mínima da imagem e validação cruzada**

Comparação da biometria com bases oficiais (governo) ou, subsidiariamente, com documento de identidade com foto.
- 3 Vinculação entre biometria e documento**

A biometria deve estar tecnicamente vinculada ao contrato (hash, logs, timestamp, geolocalização, IP, dispositivo).
- 4 Proibição de contratação telefônica**

Proibição de contratação telefônica para consignado junto ao INSS.



Dica para PROCON:

Quando o banco alega 'contrato eletrônico com biometria', o PROCON pode e deve exigir: logs de autenticação, base utilizada para validação, score de similaridade, registro de data, hora, IP e dispositivo. É esse padrão que distingue contrato legítimo de fraude.

5.2. Crédito responsável

$$\frac{f}{dx}$$

Avaliação da capacidade pagamento do consumidor

Análise criteriosa da real capacidade financeira antes da concessão do crédito



Assistência do banco na concessão do crédito

Acompanhamento e orientação profissional durante todo o processo de contratação



Comparabilidade de linhas de crédito

Ferramentas que permitam ao consumidor comparar diferentes opções disponíveis

6. Responsabilidade das instituições financeiras

6.1. Responsabilidade objetiva e teoria do risco do negócio



6.2. Responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento



7. Papel dos PROCONs

na orientação, fiscalização e mediação



7.1. Orientação preventiva

Divulgação sistemática de orientações

- uso do "bloqueio para consignado" no Meu INSS
- não envio de fotos de documentos, selfies e senhas por WhatsApp ou redes sociais
- cuidado com ligações de "portabilidade" oferecendo troco

Campanhas específicas

Campanhas específicas para idosos, associações de aposentados, CRAS, hospitais e unidades de saúde.

7.2. Fiscalização e sanção administrativa

Uso estratégico de:



Notificações

Notificações para obter contratos, logs e comprovantes



Processos administrativos

Instauração de processos administrativos



Multas significativas

Aplicação de multas significativas em casos de prática abusiva reiterada

Encaminhamento de casos graves ou repetitivos à Defensoria Pública, ao Ministério Público e à polícia.

7.3. Solução de conflitos



Cancelamento

Cancelamento de contratos não solicitados



Devolução

Devolução em dobro de descontos indevidos



Renegociação

Readequação de dívidas e renegociação responsável, em sintonia com a Lei do Superendividamento