

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DAS HORTÊNSIAS
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE DIREITO**

TAÍS PALOMA KILIM ALVES

**VALORES CREDITADOS EM CONTA-CORRENTE PROVENIENTES DE
EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS: (IM)POSSIBILIDADE DA
APLICAÇÃO DO CONCEITO DE AMOSTRA GRÁTIS PREVISTO NO CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR**

CANELA/RS

2023

TAÍS PALOMA KILIM ALVES

**VALORES CREDITADOS EM CONTA-CORRENTE PROVENIENTES DE
EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS: (IM)POSSIBILIDADE DA
APLICAÇÃO DO CONCEITO DE AMOSTRA GRÁTIS PREVISTO NO CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado no curso de Bacharelado em Direito da Universidade de Caxias do Sul, Campus da Região das Hortênsias, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.
Área de concentração: Direito do Consumidor.

Orientador: Prof. Luiz Fernando Castilhos Silveira.

CANELA/RS

2023

TAÍS PALOMA KILIM ALVES

**VALORES CREDITADOS EM CONTA-CORRENTE PROVENIENTES DE
EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS: (IM)POSSIBILIDADE DA
APLICAÇÃO DO CONCEITO DE AMOSTRA GRÁTIS PREVISTO NO CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no curso de Bacharelado em Direito da Universidade de Caxias do Sul, Campus Universitário da Região das Hortênsias, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito. Área de concentração: Direito do Consumidor.

Orientador: Prof. Luiz Fernando Castilhos Silveira.

Aprovada em _____ / _____ / 2023

Banca Examinadora

Orientador Prof. Me. Luiz Fernando Castilhos Silveira
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Professor Convidado:
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Professor Convidado:
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que me auxiliaram e contribuíram para a minha formação na graduação, a minha família, e em especial ao meu pai, que proveu e tornou possível a minha chegada até aqui.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a eu mesma, pois creio que muitas vezes deixamos de olhar nossos esforços, posto que passamos por vários percalços, mas não desistimos, a vida adulta é assim, e ela não fica mais fácil, pelo contrário, a cada dia surgem mais responsabilidades a serem honradas, as quais muitas vezes nos preocupam e tiram nosso foco, porém, os problemas passam, assim como tudo na vida. Como diria Rainer Maria Rilke: “Deixe tudo acontecer a você, beleza e terror, apenas continue. Nenhum sentimento é definitivo”. Assim, percebo que sim, a gente dá conta!

Em seguida, quero agradecer principalmente ao meu pai, que foi quem custeou boa parte da minha graduação, que todo dia me desejou boa aula, que a cada dia saiu para trabalhar, pois é a pessoa mais empenhada e trabalhadora que eu conheço. Sem meu pai, eu não seria nada. Também agradeço ao meu irmão e minha mãe, por sempre estarem me auxiliando no que fosse necessário. Meu irmão por sempre ser um amigo aconselhador, e a minha mãe, por sempre me ajudar, preparar minhas refeições quando não tinha tempo, e também por ouvir minhas reclamações.

Agradeço ao escritório Lauck Advogados, que é minha segunda casa, e aos meus chefes, que sempre foram flexíveis e compreensíveis com minha rotina de estudos, principalmente no último semestre, a qual me exigiu menos tempo dentro do escritório.

Agradeço também ao Otávio, que sempre me ajudou, se dispôs no que fosse necessário, e também foi quem muitas vezes leu tudo, para me auxiliar nos meus olhos já viciados com o texto.

Não menos importante, agradeço ao meu orientador, professor Luiz, que foi um dos melhores professores que já tive, sempre calmo e atencioso, dispondo-se a tirar todas as minhas dúvidas, seja em razão das aulas no decorrer da graduação, seja nessa reta final da monografia. Sempre será lembrado.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma estiveram comigo em todos esses anos de graduação, que de alguma forma influenciaram na minha vida acadêmica, mesmo que talvez não tenham sido mencionados individualmente, tiveram seu papel de importância.

Interpretar a lei é revelar o pensamento que anima as suas palavras.

Clóvis Bevilacqua

RESUMO

Este trabalho monográfico teve por método o qualitativo, lastreado em estudo de pesquisa exploratória jurisprudencial, com o objeto central de verificar o entendimento dos Tribunais do País, estaduais e superiores, quanto à possibilidade da aderência ao conceito de amostra grátis, disposto no artigo 39, inciso III e parágrafo único da Lei 8.078/90, nomeada Código de Defesa do Consumidor, relativos aos empréstimos consignados não contratados que resultam em valores creditados nas contas do consumidor. Para tal, objetivou, num primeiro momento apresentar como funcionam as relações de consumo, e os princípios que regem a relação consumerista, separando e descrevendo o papel de cada uma das partes envolvidas no contrato. Após, se visou apresentar os conceitos e teorias acerca da definição de empréstimo consignado e da amostra grátis. Como resultado da pesquisa, pôde-se perceber que a maioria dos Tribunais Estaduais não reconhecem a possibilidade da aderência ao conceito de amostra grátis, seguindo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça. Em pouquíssimos casos, verificou-se decisões que deixaram de analisar a questão, permanecendo omissos qualquer posição quanto a medida a ser tomada no que se refere aos valores depositados nas contas do consumidor, e de forma rara, se encontrou casos em que ocorreu divergência de decisões em um mesmo Estado, como também verificou-se a aplicação da amostra grátis à luz do Código de Defesa do Consumidor. Assim, possível se afirmar que há uma unanimidade jurisprudencial quanto ao tema, com poucas discrepâncias, entretanto, há dominância da inadmissibilidade ao conceito de amostra grátis para os empréstimos contratados sem a aquiescência dos consumidores, além disso, como já dito, o tema apresentado também alcançou as Cortes Superiores, contudo, verificando-se apenas decisões monocráticas no sítio eletrônico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Palavras-chave: Relação de consumo. Código de Defesa do Consumidor. Amostra Grátis. Empréstimo consignado.

ABSTRACT

This monographic work had a qualitative method, based on an exploratory jurisprudential research study, with the central objective of verifying the understanding of the Country's Courts, state and higher, regarding the possibility of adhering to the concept of free sample, set out in article 39, item III and sole paragraph of Law 8.078/90, known as the Consumer Protection Code, relating to uncontracted payroll loans that result in amounts credited to the consumer's accounts. To this end, the objective was to initially present how consumer relations work, and the principles that govern the consumer relationship, separating and describing the role of each of the parties involved in the contract. Afterwards, the aim was to present the concepts and theories regarding the definition of a payroll loan and the free sample. As a result of the research, it was clear that the majority of State Courts do not recognize the possibility of adhering to the free sample concept, following the understanding of the Superior Court of Justice. In very few cases, there were decisions that failed to analyze the issue, leaving no position regarding the measure to be taken with regard to the amounts deposited in consumer accounts, and rarely, cases were found in which there was a divergence of decisions in the same State, as well as the application of the free sample in light of the Consumer Protection Code. Thus, it is possible to state that there is unanimity in jurisprudence regarding the topic, with few discrepancies, however, there is a predominance of inadmissibility to the concept of free sample for loans contracted without the acquiescence of consumers, in addition, as already mentioned, the topic presented also it reached the Superior Courts, however, with only monocratic decisions being found on the website of the Superior Court Justice.

Keywords: Consumer relationship. Consumer Protection Code. Free sample. Payroll Loan.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 DIREITO DO CONSUMIDOR.....	12
2.1 RELAÇÕES DE CONSUMO: FORNECEDOR X CONSUMIDOR.....	15
2.2 PRODUTO E SERVIÇO	18
2.3 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	19
2.4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	20
2.5 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	22
2.5.1 Da proteção à vida, a saúde e segurança do consumidor.....	22
2.5.2 Da vulnerabilidade.....	24
2.5.3 Da informação.....	25
2.5.4 Da boa-fé.....	26
3 ANÁLISE DOS PRINCIPAIS CONCEITOS.....	29
3.1 DO CONCEITO DE AMOSTRA GRÁTIS.....	29
3.2 DO CONCEITO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E REQUISITOS PARA SUA CONCESSÃO.....	31
3.3 DA PRÁTICA ABUSIVA: ENTABULAÇÃO DE CONTRATO NÃO REQUERIDO E SUAS SANÇÕES.....	37
4 DO ENTENDIMENTO JUDICIAL QUANTO À APLICAÇÃO DA AMOSTRA GRÁTIS AOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS À LUZ DO CDC.....	42
4.1 DAS DIFERENÇAS REGIONAIS: TRIBUNAIS DOS ESTADOS.....	42
4.2 DAS DECISÕES JUDICIAIS SOBRE O TEMA DE ACORDO COM O TRIBUNAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.....	50
4.3 DO ENTENDIMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.....	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
REFERÊNCIAS.....	60

1 INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor, em sua essência, representa um conjunto intrincado de dispositivos legais destinados a estabelecer parâmetros precisos a definir os limites que devem nortear os integrantes de uma relação de consumo.

Nesta concepção fundamental, as relações consumeristas se baseiam nos alicerces de princípios e normas jurídicas, cuja aplicação tem como desígnio primordial determinar os direitos e responsabilidades tanto dos fornecedores quanto dos consumidores, com o propósito inequívoco de alcançar um estado de equilíbrio e justiça entre as partes envolvidas.

Neste ínterim, a presente pesquisa visa responder de maneira sistemática e aprofundada à seguinte questão: Nas complexas relações de consumo que envolvem a concessão de empréstimos consignados sem a devida anuência dos consumidores, pode-se efetivamente considerar os valores recebidos nesse contexto na qualidade de “amostra grátis”?

O objetivo geral da pesquisa se concentra na análise e na avaliação da (im)possibilidade de enquadrar as quantias creditadas nas contas correntes dos consumidores, decorrentes de empréstimos consignados não solicitados, dentro dos preceitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor relativos à amostra grátis, (im)possibilidade baseada no artigo 39 do referido texto legal.

De maneira mais específica, os objetivos particulares delineiam-se da seguinte forma: em primeiro lugar, conceituar os elementos que compõem a relação consumerista e identificar os princípios orientadores que a permeiam; em segundo lugar, contextualizar o conceito de amostra grátis e o conceito de empréstimo consignado e seus requisitos; e, por fim, investigar a possibilidade da aplicação do conceito de amostra grátis nos casos de empréstimos consignados não autorizados, especialmente à luz das interpretações e decisões proferidas pelos órgãos de defesa do consumidor do Poder Judiciário.

Com o propósito de abordar essas questões complexas, a pesquisa científica será construída com base no método de estudo qualitativo, no qual as conclusões serão derivadas de uma análise cuidadosa que parte das decisões proferidas pelos magistrados e desembargadores do país para chegar a uma conclusão específica.

Como parte de sua abordagem investigativa, serão consultadas fontes bibliográficas que delimitam a interpretações dos conceitos, bem como será

apresentado os dispositivos legais pertinentes e decisões judiciais que influenciam a aplicação ou a não aplicação do conceito de amostra grátis nos empréstimos consignados não solicitados.

A pesquisa será estruturada em três capítulos principais: o primeiro abordará o que é o direito do consumidor, quem faz parte das relações consumeristas, o que é produto e serviço, qual a legislação aplicável na relação, a responsabilidade civil na relação e os princípios que a regem.

O segundo capítulo, por sua vez, se concentrará na análise da amostra grátis como estratégia mercadológica, conceituando o que se entende por amostra grátis. Posteriormente se conceituará o que é empréstimo consignado e quais são os requisitos necessários para fazer uso do serviço, o que conseqüentemente trará análise sobre práticas abusivas, focando nos casos em que é entabulado contrato de empréstimo consignado sem a anuência do consumidor, explicando a possível sanção sofrida pela fornecedora de serviço quando incorre nesse tipo de atitude.

O terceiro capítulo, por fim, dedicar-se-á a examinar a análise do entendimento dos Tribunais do país, dando ênfase ao Tribunal do Estado Gaúcho quanto a aplicação do conceito de amostra grátis nos casos de empréstimos consignados não autorizados à luz do Código de Defesa do Consumidor, apresentando-se um tópico apenas para se expor os julgados mais recentes do Estado sobre a referida matéria, finalizando com a apresentação dos também julgados mais recentes encontrados no Superior Tribunal de Justiça.

Através dessa investigação, almeja-se revelar os posicionamentos da jurisprudência acerca da matéria, fornecendo clareza sobre as peculiaridades dos empréstimos consignados não autorizados e, em especial, sobre a viabilidade de aplicação do conceito de amostra grátis no contexto jurídico. Isso contribuirá para que consumidores e profissionais do direito obtenham uma compreensão mais profunda e fundamentada sobre essas questões complexas e amplamente debatidas no campo do Direito do Consumidor.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR

Desde o advento do sistema capitalista, o papel do Direito do Consumidor tem se destacado devido à intrínseca ligação das relações de consumo com a natureza humana. Seja pelo desejo de adquirir produtos e serviços para atender às necessidades materiais ou garantir a subsistência, essas interações possuem significativa importância.

Para compreender o contexto do Direito do Consumidor, é fundamental recorrer à definição de Direito de acordo com Miguel Reale, que, em sua concepção, o descreve como um instrumento de lei e ordem, além de um conjunto de normas destinado a estabelecer limites para as ações de cada membro dentro da sociedade.¹

No contexto brasileiro, Orlando Celso da Silva Neto recorda que a proteção ao consumidor tem raízes que remontam ao período colonial, tornando-se ainda mais proeminente durante o Império com a introdução de regulamentações destinadas a salvaguardar os interesses dos compradores. Após a independência do Brasil, refere que novas medidas regulatórias surgiram para supervisionar as transações de mercado, especialmente no que diz respeito às cláusulas contratuais inválidas e à garantia de qualidade dos produtos. Em 1912, a Lei 2.281, também conhecida como a Lei da Responsabilidade Civil do Transportador, introduziu o princípio da responsabilidade objetiva, um conceito que persiste na legislação contemporânea, como evidenciado no Código de Defesa do Consumidor.²

Leonardo Roscoe Bessa, menciona que na década de 1970, um momento crucial na história do movimento de defesa do consumidor se desenhou. Foi nesse período que surgiram diversas entidades civis de abrangência nacional, unindo-se com o propósito de fomentar a troca de informações, buscar soluções conjuntas para os conflitos que afligiam os consumidores e consolidar os movimentos em prol da defesa do consumidor. Notavelmente, no ano de 1976, destacam-se a fundação da Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a criação da Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e a constituição do Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, que posteriormente evoluiu para a atual Fundação Procon São Paulo. Estas iniciativas foram fundamentais para o fortalecimento e consolidação

1 REALE, Miguel. **Lições Preliminares do Direito**. São Paulo: Saraiva. 25ª edição, 22ª tiragem, 2001. p. 17.

2 SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Grupo Gen, 2013, p. 3-4.

da defesa dos direitos dos consumidores no Brasil, marcando um marco importante na história desse movimento.³

Visando criar maiores discussões sobre o tema da defesa do direito do consumidor, Bessa, Moura e Silva citam:

“A década de 1980, conhecida pela recessão econômica e pela redemocratização do País, foi também marcada pelo crescimento do movimento consumerista, o qual almejava incluir o tema da defesa do consumidor nas discussões da Assembleia Nacional Constituinte.

Resultado do engajamento de vários setores da sociedade, por meio do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fizeram parte associações de consumidores, Procons, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Autorregulamentação Publicitária, o Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, Ministério da Agricultura, Ministério da Saúde, Ministério da Indústria e do Comércio e Ministério da Fazenda, com o escopo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor.”⁴

Assim, ao surgir a Constituição da República de 1988, Cleyson de Moraes Mello relata que esta, de forma expressa, tratou da defesa do consumidor nos artigos 5º, XXXII, 24, 150 § 5º e 170, V, dando importância fundamental à defesa do consumidor, já que inserida no título que trata dos Direitos e Garantias Fundamentais, com competência concorrente (art. 24) entre União, Estados e Distrito Federal e, ainda, considerada Princípio Geral da Atividade Econômica (art. 170).⁵

O art. 170 da Constituição Federal dispõe que:

“A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios.”⁶

Mello, cita que a observação atenta revela que a defesa do consumidor, ao longo do tempo, ascendeu para o patamar de um princípio geral de ordem econômica de alta importância. Esse reconhecimento lhe conferiu status equiparável aos princípios fundamentais estabelecidos na Constituição, tais como a soberania nacional, a propriedade privada, a livre iniciativa e a concorrência, entre outros. Estes princípios,

3 BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. SILVA, Juliana Pereira da (coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014, p. 27.

4 BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de.; SILVA, Juliana Pereira da (coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014, p. 27.

5 MELLO, Cleyson de Moraes. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Processo, 2023, p. 25.

6 BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Art. 170, caput**. Brasília, 5 de outubro de 1988.

agora, desfrutam de ampla aceitação e aplicação em toda a sociedade brasileira, destacando a crescente consciência e importância atribuída à proteção dos direitos dos consumidores na estrutura econômica e social do país.

Ademais, o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) fixou prazo de 120 dias para que o Congresso Nacional elaborasse o então Código de Defesa do Consumidor, sancionado e publicado em 12 de setembro de 1990, numerado em Lei 8.078/90.⁷

Já Nelson Nery Junior, em princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, sobre o propósito da criação da referida legislação interpreta que:

“O código pretende criar a necessidade de haver mudança de mentalidade de todos os envolvidos nas relações de consumo, de sorte que não mais seja praticada a ‘Lei do Gerson’ no país, segundo a qual deve tirar vantagem devida e indevida de tudo, e, detrimento dos direitos de outrem. O Código pretende desestimular o fornecedor do espírito de praticar condutas desleais ou abusivas, e o consumidor de aproveitar-se do regime do Código para reclamar infundadamente pretensos direitos a ele conferidos.”⁸

No que concerne a criação do Código de Defesa do Consumidor, é pertinente elucidar que a legislação possui uma eficácia jurídica supralegal, ou seja, ocupa uma posição intermediária na hierarquia das normas, situando-se entre a Constituição da República Federativa do Brasil e as leis ordinárias.

Ademais, este Código estabelece uma série de princípios fundamentais, que servem como pilares para a proteção dos consumidores. Dentre esses princípios, destacam-se a salvaguarda da vida, da saúde e da segurança dos consumidores, bem como a promoção da educação para o consumo e o direito à obtenção de informações claras, precisas e adequadas acerca dos produtos e serviços.

Outro ponto de destaque é a ênfase na proteção contra práticas publicitárias enganosas e abusivas, com o intuito de restabelecer um equilíbrio nas relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores, tornando, assim, as interações no mercado mais justas e igualitárias.

Essas disposições, portanto, consagram a importância do Código de Defesa do Consumidor como uma ferramenta legal essencial para a promoção e garantia dos direitos dos consumidores no contexto brasileiro.

⁷ MELLO, Cleyson de Moraes. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Processo, 2023, p. 25.

⁸ NERY JUNIOR, Nelson. **Os princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**, Revista de Direito do Consumidor, nº 3. 1992, p. 47/48.

Após a análise geral que nos permitiu identificar, em uma sequência cronológica, os eventos mais significativos que moldaram a evolução da proteção do consumidor, é oportuno avançar para a próxima seção deste estudo, na qual serão apresentados os conceitos basilares que fundamentam as relações no campo do consumidor, bem como descrever os princípios acima elencados, visando estabelecer uma base sólida de entendimento sobre os princípios e pilares que norteiam a dinâmica das relações consumeristas.

2.1 RELAÇÕES DE CONSUMO: FORNECEDOR X CONSUMIDOR

As relações de consumo são bilaterais, pressupondo que há um fornecedor de um lado e um consumidor de outro. A relação jurídica estabelecida entre fornecedor e consumidor é regulada pela Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, entende-se que o Código de Defesa do Consumidor deve ser encarado como um meio de regular a relação entre estas duas partes, para compatibilizar os seus interesses mutuamente, contudo, atendendo de melhor forma as necessidades do consumidor, visto que entre as partes, é ele quem apresenta-se de forma mais vulnerável.

O fornecedor, como a própria palavra diz, é responsável por fornecer bens e serviços a terceiros. O CDC em seu art. 3º estabelece quem é o fornecedor:

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.

O legislador deixa claro que o fornecedor não atende apenas através de pessoa jurídica, mas também na forma de pessoa física que oferece um produto ou serviço para outra pessoa física. Logo, se uma pessoa física pode ser considerada fornecedora, o contrário também poder-se-ia ser aplicado, conforme exposto no art. 29 do CDC:

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.⁹

Dito isso, necessário então estabelecer-se o conceito de consumidor. Inicialmente, o Artigo 2º do CDC, nos traz o conceito legal de quem é considerado consumidor:

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.¹⁰

Contudo, de maneira menos abrangente, podemos referir que existe mais de um modelo de definição. De forma geral, podemos definir o consumidor com base em duas teorias abarcadas pela doutrina brasileira, a finalista e a maximalista.

Na teoria finalista, define-se consumidor todo aquele que é o destinatário final do produto ou serviço, ou seja, aquele que utiliza o bem como consumidor final fático e econômico.

Melhor dizendo, para defini-lo como “consumidor final”, devemos entender que aquele que adquire um produto para consumo próprio, satisfazendo-se de uma necessidade pessoal, não revendendo-o – em que pese possa decidir o que fazer com o objeto que agora lhe pertence – ou acrescentando-o em uma cadeia de produção.

Cláudia Lima Marques e Antônio Herman V. Benjamin explicam a teoria finalista definindo o conceito de “destinatário final” do art. 2º do CDC:

“O destinatário final é o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquirir ou simplesmente utilizá-lo (destinatário final fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico) e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir, pois ele não é consumidor final, ele está transformando o bem, utilizando o bem, incluindo o serviço contratado no seu, para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, seu consumidor, utilizando-o no seu serviço de construção, nos seus cálculos do preço, como insumo da sua produção.”¹¹

O entendimento do STJ, através da REsp 1.195.642/RJ¹², com a Relatora da Terceira Turma, Ministra Nancy Andrighi, julgado em 13 de novembro de 2012,

9 BRASIL. **Lei 8.078/90. Artigo 29.** Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF. 11 de setembro de 1990.

10 BRASIL. **Lei 8.078/90. Artigo 2º.** Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF. 11 de setembro de 1990.

11 MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIN, Antônio Herman V. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**, 2º Ed., São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2006, p. 83/84.

12 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.195.642.** Rio de Janeiro. 1 de novembro de 2012.

estabelece que desde que comprovada a vulnerabilidade no caso concreto das situações de consumo, caracteriza-se a figura do consumidor, de acordo com a teoria finalista.

Dessa forma, o consumidor intermediário fica excluído da proteção do CDC, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Em resumo, só seria considerado consumidor para fins de tutela, pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo.

Nesse sentido, segundo o entendimento do STJ, fica claro que em caso de tratar-se de consumidor pessoa física, sua vulnerabilidade é presumida, e no caso de consumidor pessoa jurídica, deve ser comprovada.

Diante de tal informação, nos deparamos com a teoria maximalista, a qual diferente da teoria finalista, retrata o consumidor como todo aquele que adquire um produto independente da sua destinação econômica.

Marques faz importantes exemplificações em sua obra sobre a amplitude da teoria maximalista:

“A definição do art. 2º (CDC) deve ser interpretada o mais extensamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, **não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço**. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que retira do mercado e o utiliza, o consome [...]”¹³

Tecidos os entendimentos, importante visualizar o conceito através de exemplos práticos: o caso de uma doceira que adquire um forno para produzir e/ou assar seus doces ou então uma pessoa que adquire resina para produzir pequenos enfeites de chimarrão, ambos com o objetivo de venda para sustentar suas famílias.

Com base na teoria finalista, em razão dos produtos estarem sendo utilizados em cadeia de produção, afastar-se-ia a possibilidade do consumidor ser realmente considerado consumidor, ainda que estivessem abaixo do título de fornecedor, visto que claramente trata-se da parte vulnerável na apresentada relação primária dos exemplos.

13 MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman e MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5ª ed. São Paulo: RT, 2016. p. 123.

Em contraponto, na teoria maximalista, a proteção é mais abrangente, não podendo representar de forma pura e lidima a natureza da lei consumerista.

Trazendo a exemplo, como na teoria acima, podemos utilizar uma grande empresa de produção de chocolate, a qual adquire mensalmente grandes volumes de cacau e outras obras primas de outra empresa, para realizar a produção do seu produto. De acordo com a teoria maximalista essa empresa seria considerada consumidora, ainda que estivesse no mesmo nível social e econômico em relação aos seus fornecedores de cacau, ou até mesmo em superioridade.

Nessa senda, é necessário e de extrema primazia a correta caracterização de uma relação de consumo, visto que ambas as teorias possuem suas falhas.

Logo, o consumidor preferencialmente deve ser considerado a parte vulnerável, e tal afirmação deve servir como crivo para a aplicação da lei consumerista, visto que a intenção e efeito correto é atender a pretensão do legislador.

2.2 PRODUTO E SERVIÇO

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 3º, § 1º, expõe que qualquer bem, seja móvel ou imóvel, material ou imaterial, pode revelar-se como sendo o conceito de produto.

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.¹⁴

Rizzatto Nunes, em Curso do Direito do Consumidor, esclarece que o conceito de produto é universal e está ligado à concepção do bem, resultado da produção no mercado de consumo. Vê-se que o legislador, ao se referir a qualquer bem, designa que está sendo contemplado o bem móvel, imóvel, sendo material ou imaterial. É oportuno mencionar que, além dessas distinções, há também a fixação do produto como durável e não durável, previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.¹⁵

14 BRASIL. Casa Civil. **Lei 8.078/90. Artigo 3º, § 1º.** Código de Defesa do Consumidor. Brasília, 11 de setembro de 1990.

15 NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito de consumidor**, São Paulo, Editora Saraiva Jur, 14ª edição, 2022, p. 138.

Outrossim, o Código de Defesa do Consumidor, em seu § 2º do artigo 3º, define serviço 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.

§ 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.

Apesar de produtos e serviços possuírem conceitos distintos, na esfera consumerista o aspecto protetivo é o mesmo, conforme se observa pela verificação das disposições relacionadas a decadência e prescrição contidas no Código de Defesa do Consumidor, nos incisos I e II do artigo 26¹⁶.

Nesse sentido, há a prerrogativa de demandar pelos vícios aparentes e de fácil constatação, concedendo um prazo de trinta dias para produtos e serviços não duráveis e de noventa dias para os duráveis.

2.3 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Segundo a Súmula 297 do STJ¹⁷, os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Em seu voto como relatora, a Ministra Nancy Andrighi consignou que a aplicação do CDC às relações bancárias decorre da dicção legal do art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990, entendimento pacificado no seio do STJ: REsp nº 57.974, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJ de 29.05.1995 e REsp nº 175.795, Rel. Min. Waldemar Zveiter, DJ de 10.05.1999.¹⁸

Dessarte, tendo em vista que o CDC é o que rege as normas das relações de consumo, subsidiariamente, entende-se que é aplicado o Código Civil.

Cláudia Lima Marques ensina:

16 BRASIL. Casa Civil. **Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Artigo 26º, inc. I e II. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, 11 de setembro de 1990.

17 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. **Diário de Justiça**: Seção 2. Brasília, DF. p. 129. 12 de maio de 2004.

18 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. **Diário de Justiça**: Seção 2. Brasília, DF. p. 129. 12 de maio de 2004, p. 61.

“É o chamado ‘diálogo das fontes’, significando a atual aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas, leis especiais (como o CDC, a lei de seguro-saúde) e gerais (como o CC/2002), com campos de aplicação convergentes, mas não mais iguais”.¹⁹

Não obstante, seguindo tal regra, o STJ determina que deve-se utilizar a norma mais favorável ao consumidor, logo, utiliza-se a mencionada teoria “diálogo das fontes”. Nesse sentido, ainda que a regra primária seja a utilização do CDC, este não pode desvincular-se das demais normas e princípios que orientam o direito pátrio, notadamente, sendo o Código Civil, regra estabelecida através da REsp nº 702.524 do STJ²⁰.

Assim, quando uma relação configurar-se como de consumo, primordialmente, entende-se que o Código de Defesa do Consumidor será a legislação aplicável.

2.4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A abordagem do Código de defesa do consumidor em relação à responsabilidade civil é feita em cima do produto ou serviço, surgindo a responsabilidade pelo vício ou fato (defeito) do produto ou serviço. Desse modo, quatro são as situações básicas de responsabilidade civil tratadas pelo Código de Defesa do Consumidor: a) responsabilidade pelo vício do produto; b) responsabilidade pelo fato do produto; c) responsabilidade pelo vício do serviço; d) responsabilidade pelo fato do serviço.²¹

Com base na doutrina de Ulhoa, Sílvio de Salvo Venosa afirma que a responsabilidade civil pode ser subjetiva ou objetiva. No primeiro caso, o devedor responde por ato ilícito, constituindo-se a obrigação em razão de sua culpa pelo evento danoso, já no segundo, por ato ilícito, porém, a responsabilidade é constituída a despeito da culpa do devedor. Assim, o termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato, ou negócio danoso.²²

19 BENJAMIN, Antonio Herman V, MARQUES, Claudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 90.

20 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 702.524**. Relatpra Ministra Nancy Andrighi. Superior Tribunal de Justiça. Julgado em 15 de junho de 2005. Publicado em 21 de junho de 2005.

21 TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2012, p. 124.

22 VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 12ª edição. Coleção direito civil; v. 4, São Paulo: Atlas, 2012, p.1.

Nesse sentido, os artigos 186 e 187 do Código Civil estabelecem o que é o ato ilícito. No mesmo diploma legal, em seu artigo 927, estabelece-se a obrigação de reparar o dano causado a outrem.

O parágrafo único do artigo 927 da referida legislação refere ainda que haverá obrigação de ocorrer a reparação do dano, independente de culpa, havendo a especificação do caso concreto em lei.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.²³

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.²⁴

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.²⁵

Elucida-se que na responsabilidade subjetiva, faz-se necessário o exame de culpa, ou seja, aquele que deseja ter um dano reparado precisa provar que quem o causou, realizou este mediante dolo ou culpa.

Diferentemente, a aplicação da responsabilidade objetiva não faz tal exigência, devendo o fornecedor ser responsabilizado pelo serviço ou produto que foi entregue com vício ou defeito.

Não tem o consumidor o ônus de comprovar a culpa dos réus nas hipóteses de vícios ou defeitos dos produtos e serviços. Trata-se de responsabilidade independente de culpa, expressamente em lei.²⁶

Imperioso mencionar, ainda que brevemente, que o fornecedor também é amparado com preceitos legais trazidos pelo CDC, com presença de excludentes que estabelecem casos necessários de eximir-se a culpa do fornecedor, tais excludentes vêm expostas tanto no artigo 12, § 3º do CDC quanto na jurisprudência que admite algumas situações específicas, ocorrendo análise do caso concreto, como em casos fortuitos ou de força maior.

23 BRASIL. **Lei n. 10.406/02. Artigo 186.** Código Civil. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 11 jan. 2002.

24 BRASIL. **Lei n. 10.406/02. Artigo 187.** Código Civil. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 11 jan. 2002.

25 BRASIL. **Lei n. 10.406/02. Artigo 927 § único.** Código Civil. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 11 jan. 2002.

26 TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2012, p.117.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.²⁷

A vista disso, a legislação, antes de mais nada, com um código preciso e objetivo, busca proteger os direitos do consumidor de forma eficaz, certificando que deve existir confiança e justiça no âmbito do direito consumerista, viabilizando uma melhor harmonia social através da aplicação eficaz do Código de Defesa do Consumidor.

2.5 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Rizzato Nunes expõe que os princípios possuem um papel de extrema relevância no contexto do ordenamento jurídico-positivo, desempenhando a função crucial de orientar a interpretação das normas legais. Eles atuam como diretrizes qualificadoras que proporcionam coesão e unidade ao sistema jurídico como um todo. Sob essa perspectiva, quando se depara com situações que possam admitir interpretações diversas, o critério preponderante deve ser a seleção da interpretação que melhor harmonize com o princípio mais relevante no contexto específico.²⁸

Assim, pode-se afirmar que enfoque fundamental é garantir que a aplicação da legislação esteja alinhada com os princípios norteadores que regem o sistema jurídico em questão.

2.5.1 DA PROTEÇÃO À VIDA, A SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR.

Lima Marques, em manual do direito do consumidor discorre sobre a tríade dos princípios:

“O inciso I do art. 6º assegura um direito de proteção “da vida, saúde e segurança”, o mais básico e mais importante dos direitos do consumidor, ainda mais tendo em vista que nossa sociedade é uma sociedade de riscos, muitos produtos, muitos serviços e ,es,p práticas comerciais são efetivamente perigosos e danosos para os consumidores. Este direito básico é desenvolvido nos arts. 8º a 17 do CDC, no que Antônio Herman Benjamin denomina de teoria da qualidade

27 BRASIL. **Lei 8.078/90. Artigo 12, § 3º.** Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF. 11 de setembro de 1990.

28 NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2022, p. 49.

e segurança, mas também qualidade adequação dos produtos a seu uso esperado na sociedade de consumo (Capítulo V). Este direito básico de segurança é fundamento único ou fonte única do dever de segurança ou de cuidado dos fornecedores quando colocam produtos e serviços no mercado brasileiro. [E por isso que afirmamos a seguir que o CDC quebra a *summa divisio* entre responsabilidade contratual e extracontratual, pois agora o importante é a segurança das vítimas consumidoras que deve ser assegurada por toda a cadeia de fornecedores, sejam eles contratantes diretos (responsabilidade contratual) ou não (por exemplo, fabricante) com consumidores).”²⁹

A Ministra Nancy Andrighi, através da nº REsp 967.623-RJ³⁰, menciona que no sistema do CDC a responsabilidade pela qualidade biparte-se na exigência de adequação e segurança, segundo o que razoavelmente se pode esperar dos produtos e serviços. Nesse contexto, fixa, de um lado, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, que compreende os defeitos de segurança; e de outro, a responsabilidade por vício do produto ou do serviço, que abrange os vícios por inadequação.

Logo, dentro da sistemática estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma importante distinção se faz presente, relacionada à classificação de problemas que podem afetar produtos ou serviços. No contexto dessa classificação, um produto ou serviço é considerado como tendo um "vício de adequação" sempre que sua condição não esteja de acordo com a expectativa legítima do consumidor no que se refere à sua utilização ou desfrute.

Além disso, a legislação estabelece que um produto ou serviço pode ser classificado como tendo um "defeito de segurança" quando, para além de não atender às expectativas do consumidor, sua utilização ou fruição representa um risco potencial para a integridade física do próprio consumidor ou de terceiros. Esse tipo de problema destaca a importância da segurança do produto ou serviço, não apenas em relação à sua eficácia, mas também em termos de evitar situações que possam prejudicar a saúde e bem-estar das pessoas.

Portanto, a distinção entre vício de adequação e defeito de segurança, estabelecida pelo CDC, desempenha um papel fundamental na proteção dos direitos dos consumidores, garantindo que produtos e serviços atendam não apenas às

29 BENJAMIN, Antonio Herman V, MARQUES, Claudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 68.

30 Brasil. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 967.623**, Relatora Ministra Nancy Andrighi. Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. Julgado em 16 de abril de 2009. Publicado em 29 de junho de 2009.

expectativas de desempenho, mas também às preocupações de segurança, contribuindo para um ambiente de consumo mais seguro e justo.

Nesse ínterim, o art. 2º, *caput* e parágrafo único, art. 17 e art. 29³¹ do CDC, impõe aos fornecedores o dever de qualidade na prestação dos seus produtos e serviços, o que garantirá a segurança do produto, oportunizando a garantia da vida e saúde do consumidor.

2.5.2 DA VULNERABILIDADE

Mello em Curso de Direito do Consumidor, inicia afirmando a importância da distinção entre a vulnerabilidade e hipossuficiência, e logo traz a menção de doutrina sedimentada da matéria:

“Vulnerabilidade é diferente de hipossuficiência. Enquanto aquela está relacionada ao direito material, esta alinha-se ao direito processual.

Nessa linha, Antônio German de Vasconcellos e Benjamin afirma que “A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores.

A utilização, pelo fornecedor, de técnicas mercadológicas que se aproveitem da hipossuficiência do consumidor caracteriza a abusividade da prática.

A vulnerabilidade do consumidor justifica a existência do Código. A hipossuficiência, por seu turno, legitima alguns tratamentos diferenciados no interior do próprio Código, como, por exemplo, a previsão de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII).”³²

Logo, Nunes também revela que de acordo com o princípio fundamental da vulnerabilidade estabelecido no campo das relações de consumo, é inquestionável que o consumidor é frequentemente considerado a parte mais fragilizada nesse tipo de relação. Essa percepção se fundamenta na constatação de que, em muitos casos, o fornecedor detém um conhecimento técnico superior em relação à prestação de serviços ou à produção de produtos, além de frequentemente desfrutar de uma posição de monopólio no mercado, o que confere a ele o poder de determinar o que está disponível para o consumidor. O consumidor, por sua vez, muitas vezes se vê em uma posição de aceitação das ofertas disponíveis no mercado, sendo muitas vezes compelido a aceitar o que é oferecido, dadas as limitadas opções. Outro aspecto relevante a ser considerado é a disparidade econômica entre o fornecedor e o consumidor. Geralmente, os fornecedores possuem recursos financeiros superiores e,

31 BRASIL. Lei Nº 8.078/90. Artigo 2º, *caput*, artigo 17 e artigo 29. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 11 de setembro de 1990.

32 MELLO, Cleyson de Moraes. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Processo, 2023, p. 46.

consequentemente, uma posição de maior vantagem econômica em comparação ao consumidor, o que torna a relação ainda mais desigual.³³

O princípio da vulnerabilidade, portanto, realça a necessidade de proteção e garantia dos direitos dos consumidores, considerando a disparidade de conhecimento, poder e recursos financeiros entre as partes envolvidas em uma transação de consumo. A legislação do consumidor visa equilibrar essa desigualdade inerente, assegurando que o consumidor tenha acesso a informações claras, produtos e serviços de qualidade e mecanismos legais de defesa para compensar a sua posição desvantajosa na relação de consumo.

2.5.3 DA INFORMAÇÃO

Para Bessa, a valorização dos direitos do consumidor, especialmente no que se refere ao princípio da informação, se manifesta de maneira significativa nos dispositivos contidos nos artigos 30 a 38 do Código de Defesa do Consumidor. Estes artigos abordam de forma minuciosa as questões relativas à oferta e à publicidade no contexto das relações de consumo. Dentre esses artigos, destacam-se o artigo 35 e o artigo 37, que merecem atenção especial.³⁴

Da leitura dos dispositivos, visualiza-se que o artigo 35 estabelece as diretrizes para o cumprimento das ofertas realizadas aos consumidores. Ele confere ao consumidor o direito de escolher entre três alternativas quando a oferta feita não for integralmente cumprida. Esse dispositivo visa garantir que as ofertas sejam tratadas com seriedade e que os consumidores tenham a capacidade de tomar decisões informadas e confiantes ao adquirir produtos ou serviços, mesmo diante de possíveis variações ou desvios em relação ao que foi inicialmente prometido.

Já o artigo 37 assume um papel crucial ao estabelecer a proibição de práticas de publicidade enganosa e abusiva. Esse dispositivo regulamenta a comunicação de informações sobre produtos e serviços, estabelecendo padrões rigorosos para garantir a proteção dos consumidores contra informações falsas, enganosas ou que possam influenciar negativamente suas decisões de compra. Isso evidencia a importância da transparência e da honestidade na publicidade, bem como a necessidade de assegurar que as informações fornecidas ao consumidor sejam precisas e confiáveis.

33 NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2022, p. 178.

34 BESSA, Leonardo R. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Grupo Gen, 2020, p. 221.

Lima Marques, cita em sua obra o entendimento do STJ:

“Como ensina a jurisprudência do STJ, a informação mais forte é aquela justamente que se consubstancia no texto do contrato, cuja cópia deve ser necessariamente entregue ao consumidor. Providência simples, mas que em contratos bancários, financeiros e mesmo securitários, por vezes, ainda é conflitual: “Deve ser remetida cópia da apólice contratada ao segurado, ainda que a celebração do contrato tenha se dado por via telefônica. Conforme determina o art. 6º, III, do CDC, o fornecedor ou prestador de serviços tem o dever de informar devidamente o consumidor sobre os termos do contrato oferecido, prestando os esclarecimentos necessários para a perfeita compreensão quanto aos direitos e obrigações deles oriundos, especialmente quando a contratação é feita por telefone” (REsp 1176.628-MG, j. 16.09.2010, rel. Min Nancy Andrighi).”³⁵

Nessa senda, Flávio Tartuce e Daniel Assumpção Neves discorrem que acerca do direito à informação entende-se que esteja se referindo ao conceito de transparência. Significa dizer que as informações serão repassadas de maneira clara e precisa sobre os produtos a serem vendidos ou sobre o contrato que será firmado, integrando, inclusive, a fase pré-contratual. Essa informação possui duas faces, uma sobre o dever de informar e outra sobre o direito de ser informado. O primeiro sendo atribuído ao fornecedor quando oferece produtos ou serviços no mercado de consumo, e o segundo para o consumidor vulnerável. Caso haja o respeito pelo princípio da informação, construir-se-á uma relação de confiança alicerçada na transparência, que, ao final, pressupõe que ambos agiram pautados na boa-fé.³⁶

2.5.4 DA BOA-FÉ

Quanto ao princípio da boa-fé, Marques refere ser o princípio máximo orientador do CDC, afirmando que de interpretação do inciso IV do art. 6º da legislação, pode-se visualizar que este proíbe o abuso de direito e impõe transparência nos métodos comerciais, preocupando-se tanto com os aspectos pré-contratuais como com os de formação e execução dos contratos de consumo.³⁷

Moraes Mello, leciona sobre a boa-fé objetiva:

“Já a boa-fé objetiva é uma norma de conduta esperada dos parceiros contratuais, ou seja, é um dever jurídico importa às partes contratantes. Em linhas gerais, o que se espera dos contratantes é uma conduta de recíproca

³⁵ MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIN, Antônio Herman V. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do Direito do Consumidor**. 4ª Ed. Rev. atual. E amp. Revista dos Tribunais, 2012. p. 70.

³⁶ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2020. v. único, p. 94-102.

³⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V. MARQUES, Cláudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

cooperação, um respeito mútuo, um agir legal e honesto que dignifique o exercício de sua capacidade civil com vistas à construção de uma sociedade justa, fraterna e solidária. A cláusula geral de boa-fé objetiva se aplica não só as relações jurídicas de direito obrigacional, mas também as relações jurídicas existências, tais como as relações existências de família.”³⁸

Nunes ainda revela que a boa-fé subjetiva relaciona-se com o elemento intrínseco do sujeito da relação negocial, estando incluída nos limites da vontade da parte. Diz respeito à ignorância de uma pessoa acerca de um fato modificador, impeditivo ou violador de seu direito. O falso posicionamento sobre determinada situação, em que se acredita na legitimidade, porque desconhece a verdadeira situação.³⁹

A partir das descrições, entende-se que nos contratos de consumo, espera-se a boa-fé de ambas as partes envolvidas. Contudo, se o fornecedor agir de má-fé, pode ele estar incorrendo em uma prática abusiva, conforme disposto no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, Bessa ainda afirma que consoante dispõe o artigo 39 e incisos do Código de Defesa do Consumidor, observa-se um rol de doze hipóteses de práticas consideradas abusivas. Há que se afirmar que esse dispositivo legal nada veda a possibilidade do surgimento de outras hipóteses, de acordo com o exame do caso concreto.⁴⁰

A partir dos conhecimentos adquiridos até o presente capítulo, é claramente perceptível que o Direito do Consumidor desempenha um papel essencial ao direcionar e estabelecer limitações para as ações de todos os membros de nossa sociedade.

Através da análise realizada, foi possível identificar o surgimento e evolução do movimento de defesa do consumidor. Além disso, exploramos conceitos fundamentais que são indispensáveis para a compreensão aprofundada dessa temática.

Para se aprofundar nas nuances que envolvem as complexas relações de consumo e para avaliar a possibilidade ou impossibilidade de aplicação do conceito de amostra grátis, tal como estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, aos créditos provenientes de empréstimos não contratados, tornou-se vital uma investigação dos elementos que compõem essa relação consumerista. Esses

38 MELLO, Cleyson de Moraes. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Processo, 2023, p. 49.

39 NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2022, p. 179.

40 BESSA, Leonardo R. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Grupo Gen, 2020, p. 230.

elementos abrangem não somente os consumidores, mas também os fornecedores e os produtos ou serviços envolvidos.

Além disso, ao abordarmos os princípios que servem de alicerce para essas relações, tais como a proteção à vida, à saúde e à segurança dos consumidores, a consideração da vulnerabilidade, a importância da informação e o princípio da boa-fé, fica evidente que estes são elementos fundamentais, considerados premissas essenciais para uma aplicação eficaz das leis de proteção ao consumidor, reforçando a importância deste capítulo no desenvolvimento da temática.

No próximo capítulo, avançaremos ainda mais na nossa análise, contextualizando a amostra grátis, investigando como os fornecedores a veem, visto que utilizam dela como uma estratégia mercadológica destinada a impulsionar seus resultados financeiros, o que nos concederá uma compreensão completa do tema, proporcionando um panorama abrangente e esclarecedor sobre a amostra grátis dentro do âmbito das relações de consumo.

3 ANÁLISE DOS PRINCIPAIS CONCEITOS

Neste capítulo serão abordados os significados da amostra grátis, descrevendo-se seu propósito, como também será apresentado o conceito de empréstimo consignado, esmiuçando seus requisitos e condições.

Posteriormente se explorará as práticas abusivas, delineando suas características no contexto do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, bem como as sanções previstas para o incurso no inciso III do mencionado artigo.

Ao se compreender a natureza das amostras grátis e do empréstimo consignado, bem como identificar as práticas abusivas, se passará aos entendimentos do judiciário do país quanto a aplicação da amostra grátis nos casos de valores creditados em contas bancárias em decorrência de empréstimos consignados não requeridos pelo consumidor.

3.1 DO CONCEITO DE AMOSTRA GRÁTIS

Quanto a definição do termo “amostra grátis” temos aquele constante no inciso V, artigo 7º da Lei Federal 4.502/1964⁴¹, a qual trata sobre a aplicação do Imposto de Consumo e reorganiza a Diretoria de Rendas Internas, descreve-se a amostra grátis como “amostras de diminuto ou de nenhum valor comercial, assim considerados os fragmentos ou parte de qualquer mercadoria, em quantidade estritamente necessária para dar a conhecer sua natureza, espécie e qualidade, para distribuição gratuita, desde que tragam, em caracteres bem visíveis, declaração neste sentido.”

Já nas orientações constantes no site da COAD⁴², indica-se que as amostras têm por finalidade “dar ao mercado consumidor a oportunidade de conhecer a natureza, a espécie ou a qualidade do produto, podendo ser apresentadas sob a forma de mostruário (acompanhando os vendedores ou nos pontos de venda) ou distribuídas gratuitamente (amostras grátis).”⁴³

Fabício Bolzan D. Almeida, cita que o termo amostra grátis, para a área tributária, envolve fatores relacionados ao tratamento tributário, em observância à

41 BRASIL. Lei nº 4.502, de 30 de Novembro de 1964. **Lei que Dispõe sobre o Imposto de Consumo e reorganiza a Diretoria de Rendas Internas. Art. 7, inciso V.** Brasília, DF: Congresso Nacional 1964.

42 BRASIL. Site da empresa COAD. **Orientações sobre temas de natureza fiscal, trabalhista e jurídica para Profissionais de Contabilidade, Tributaristas, Advogados e Gestores das áreas de Controladoria, RH e Departamento de Pessoal das Empresas.** Acesso em 05 de novembro de 2023.

43 BRASIL. Site da empresa COAD. **Conceito de amostra grátis.** Acesso em 05 de novembro de 2023.

legislação que trata do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS), a ser aplicado nas operações com amostras grátis que podem ser tributadas ou não.

Este ainda refere que as operações que envolvem o envio de amostras de produtos, as quais têm valor comercial, a um funcionário ou representante, com a condição de que essas amostras retornem ao estabelecimento de origem dentro de um período de noventa dias a partir da data de envio, constituem um procedimento específico. Essas considerações destacam a intenção de definir as práticas relacionadas ao uso de amostras gratuitas, além de abordar questões pertinentes à saúde e à segurança. O objetivo primordial é avaliar a possibilidade de aplicação de impostos nas transações envolvendo essas amostras. Ao cumprir as normas estabelecidas na legislação, será viável determinar se as operações de circulação das mercadorias estarão sujeitas a tributação e qual a alíquota que será aplicada aos produtos.⁴⁴

Para trazer maior reflexão, interessante também mencionar a indústria farmacêutica, visto que este ramo é reconhecido por adotar estratégias com a utilização de amostras grátis.

Dito isso, no que diz respeito ao ramo de produtos fármacos, verificou-se a existência da Resolução nº 60/2009⁴⁵ do Ministério da Saúde, a qual dispõe sobre a produção, dispensação e controle de amostras grátis de medicamentos.

Em seu inciso I, artigo 2º, define-se amostra grátis como: medicamento com a quantidade total ou específica da apresentação registrada na Anvisa destinado à distribuição gratuita aos profissionais prescritores como ferramenta de publicidade.

É pertinente esclarecer que a legislação estabelece diversas obrigações relacionadas à saúde e à segurança da sociedade, conforme determinado nos parágrafos 1 e 2 do artigo 3º da resolução mencionada, como também retratado em capítulo anterior, a qual discorre sobre os princípios basilares da relação consumerista.

As diretrizes da Resolução nº 60 abordam, por exemplo, a proibição de distribuir amostras gratuitas de produtos biológicos que demandam condições especiais de armazenamento. Além disso, também proíbem a distribuição de amostras grátis de

44 Almeida, Fabrício Bolzan D.; Lenza, Pedro. **Direito do consumidor**: esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2021.

45 BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 60**. Dispõe sobre a produção, dispensação e controle de amostras grátis de medicamentos e dá outras providências. Brasília, Distrito Federal. 26 de novembro de 2009.

medicamentos que são preparados pelas farmácias com base em prescrições de profissionais devidamente autorizados e que se destinam a um paciente específico. Essas medidas têm como finalidade primordial garantir a integridade e a segurança da população em relação aos produtos de saúde, evitando práticas que possam representar riscos ou ameaças à saúde pública.

Nesse contexto, é possível constatar que a definição de amostras gratuitas é fundamentada em princípios e diretrizes estabelecidos pela legislação vigente, com a clara delimitação de parâmetros nos quais essas amostras podem ser aplicadas, bem como a normas que regem seu uso, com o intuito de fornecer orientações claras para as práticas adotadas no mercado de consumo. O propósito subjacente a essa regulamentação é garantir que as transações envolvendo amostras gratuitas sejam conduzidas de maneira ética e legal, prevenindo a ocorrência de irregularidades e práticas comerciais abusivas que possam prejudicar os consumidores.

Portanto, de forma geral, pode-se afirmar que amostra grátis é uma pequena quantidade de produto ou serviço fornecido, a qual não pode apresentar qualquer risco ao consumidor.

A entrega dessa pequena quantidade de produto ou serviço é utilizado como técnica mercadológica de venda pelo fornecedor, visto que o intuito é fazer o consumidor conhecer seu produto e se interessar em adquiri-lo em maior quantidade, possibilitando a realização de uma venda/compra futura.

A partir dessas premissas, será relevante discutir o conceito de empréstimo consignado e os critérios que devem ser satisfeitos para a sua concessão.

3.2 DO CONCEITO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E REQUISITOS PARA SUA CONCESSÃO

O Banco Central do Brasil descreve o empréstimo consignado como um tipo de empréstimo, conhecido como empréstimo com desconto em folha, referindo que na operação, a prestação é descontada diretamente do salário, da aposentadoria ou da pensão pela fonte pagadora, podendo ser a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios: para servidores públicos (na ativa, aposentados ou dependentes), INSS: para aposentados e pensionistas, e o empregador: para empregados celetistas.⁴⁶

46 BRASIL. Banco Central do Brasil. **Conceito de empréstimo consignado**. Acesso em 05 de novembro de 2023.

Já o site do Serasa crédito⁴⁷, indica que o empréstimo consignado é uma modalidade de crédito especial para aposentados, pensionistas do INSS, funcionários de empresas e órgãos públicos conveniados, além de beneficiários de alguns programas sociais. É um crédito que não necessita de avalista e tem taxas de juros mais baixas que as do empréstimo pessoal. As parcelas são descontadas direto da folha de pagamento ou benefício social.⁴⁸

O site do governo federal “Meu Gov”⁴⁹, define que a modalidade de crédito consignado é um crédito que tem as parcelas descontadas diretamente no benefício. Em razão disso, refere que por isso merece mais atenção, advertindo que antes de contratar um empréstimo é sempre importante entender a finalidade do crédito e a porcentagem do salário que será comprometida com a dívida.

O sistema de empréstimo consignado, cujas diretrizes foram estabelecidas pela Lei nº 10.820 de 2003⁵⁰ (conhecida como Lei do Empréstimo Consignado), promove a possibilidade de deduzir as parcelas de pagamento diretamente dos vencimentos dos trabalhadores sob os auspícios da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que é a legislação que regulamenta as relações de trabalho no país.

Em um momento subsequente, uma modificação legislativa se concretizou por meio da Lei Nº 10.953, datada de 27 de setembro de 2004⁵¹, o que acarretou em uma alteração no artigo 6º da mencionada lei. Este artigo previa inicialmente a autorização para efetuar os descontos de prestações diretamente nos contracheques apenas dos funcionários sujeitos ao regime da CLT.

No entanto, após a promulgação da Lei Nº 10.953, a redação do referido artigo foi reformulada de maneira a ampliar o alcance da autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, englobando outras categorias profissionais e trabalhadores que não se restringem apenas à esfera da CLT. Este ajuste legal representou uma evolução significativa no acesso a empréstimos consignados, proporcionando uma maior abrangência de beneficiários.

47 BRASIL. Site da Empresa Experian Brasil Ltda. **Empresa privada e se consolidou como uma referência em análises e informações para decisões de crédito**. Fundada em 1968. Serasa crédito. Acesso em 05 de novembro de 2023.

48 BRASIL. Site da Empresa Experian Brasil Ltda. **Definição de empréstimo consignado**. Serasa crédito. Acesso em 05 de novembro de 2023.

49 BRASIL. Governo Federal. Site Meu gov. **Empréstimo consignado. Pensa em fazer um empréstimo consignado? Veja antes as dicas do INSS**. Publicado em 10 de outubro de 2023.

50 BRASIL. **Lei nº 10.820**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 17 de Novembro de 2003

51 BRASIL. **Lei nº 10.953**. Altera o art. 6º da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Brasília, DF, Presidência da República, 27 de Setembro de 2004.

A modificação na legislação representou um marco importante, pois abriu as portas para os aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) desfrutarem dos benefícios de uma modalidade de crédito chamada de consignado. O principal objetivo era tornar o acesso a empréstimos mais acessível e vantajoso, graças a condições financeiras mais favoráveis e taxas de juros mais atraentes.

O passo seguinte nesse processo de regulamentação e operacionalização dessa modalidade de crédito ocorreu com a publicação da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, datada de 16 de maio de 2008⁵², uma diretriz emanada pelo próprio INSS. Essa instrução estabeleceu critérios e procedimentos detalhados relativos à consignação de descontos na renda dos aposentados e pensionistas para o pagamento de empréstimos e despesas vinculadas a cartões de crédito.

De acordo com essa instrução, até 20% da renda dos beneficiários do INSS poderia ser alocada para pagamento de empréstimos, o que ampliou consideravelmente suas opções de crédito. Além disso, a norma permitiu que até 10% da renda fosse direcionada para o pagamento de gastos relacionados ao cartão de crédito. Isso se aplicou aos empréstimos e cartões de crédito contratados por aposentados e pensionistas do INSS, oferecendo-lhes uma maneira mais organizada e eficaz de gerenciar suas finanças e despesas, com um foco claro na melhoria de sua qualidade de vida e bem-estar financeiro.

Os funcionários públicos no Brasil já possuíam a possibilidade de realizar a operação de empréstimo consignado, conforme estava estabelecido na Lei nº 8.112, datada de 11 de dezembro de 1990⁵³. Posteriormente, a modalidade foi estendida para os aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Por assim dizer, o empréstimo consignado é uma categoria de crédito na qual as parcelas a serem pagas são deduzidas diretamente do contracheque ou benefício previdenciário, como a aposentadoria ou pensão. Para que essa dedução ocorra, é essencial que o beneficiário autorize a instituição financeira que concede o empréstimo e que haja um acordo formal entre essa instituição e o INSS.

52 BRASIL. Instituto Nacional de Seguro Social. **Instrução normativa nº 28**, de 16 de maio de 2008. Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social. Publicada no DOU nº 94, de 19 de maio de 2008, Seção 1, págs. 102/104.

53 BRASIL. **Lei 8.112/90**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Presidência da República. Brasília, DF. 11 de Dezembro de 1990.

No entanto, em 2015, a MP nº 681 introduziu mudanças, introduzindo a margem consignável para empréstimos consignados em 30%, e alocou-se um adicional de 5% para cartões de crédito, proporcionando assim um acesso mais flexível a crédito para essa categoria de beneficiários.⁵⁴

Além disso, a porcentagem total de comprometimento da renda dos aposentados e pensionistas foi elevada para 35%. Isso implica que um percentual maior da renda desses beneficiários pode ser utilizado para quitar empréstimos, tornando mais acessível a obtenção de crédito.

A medida provisória 681, ainda foi objeto de modificações subsequentes. Assim, através das Medidas Provisórias nº 1.006/2020⁵⁵, Lei nº 14.131/2021⁵⁶, Medida Provisória 1.106/2022, art. 6º, §§ 5º e 5º-A⁵⁷, e mais recentemente Lei nº 14.431/22⁵⁸.

A versão atualizada da legislação, passou a prever a viabilidade de concessão de descontos e retenções com um limite superior, estabelecido em até 40%. Importante destacar que, dentro desse montante, passou a ser permitida a alocação de cinco por cento 5% para a finalidade de amortização das obrigações financeiras contraídas por intermédio de cartão de crédito ou cartão consignado, bem como a utilização para saques por meio de cartão de crédito ou cartão consignado vinculados a benefícios.

54 BRASIL. **Medida provisória 681/2015**. Altera a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para dispor sobre desconto em folha de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito. Presidência da República, Brasília, DF. 10 de julho de 2015.

55 BRASIL. **Medida provisória 1.006/2020**. Aumenta a margem de crédito consignado dos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social durante o período da pandemia de covid-19. Presidência da República, Brasília, DF. 1 de outubro de 2020.

56 BRASIL. **Lei 14.131/2021**. Dispõe sobre o acréscimo de 5% (cinco por cento) ao percentual máximo para a contratação de operações de crédito com desconto automático em folha de pagamento até 31 de dezembro de 2021; e altera a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Presidência de República. Brasília, DF. 30 de março de 2021.

57 BRASIL. **Medida provisória nº 1.106/2022**. Altera a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, para ampliar a margem de crédito consignado aos segurados do Regime Geral de Previdência Social e para autorizar a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do Benefício de Prestação Continuada e de programas federais de transferência de renda, e a Lei nº 13.846, de 18 de julho de 2019, para dispor sobre a restituição de valores aos cofres públicos. Presidência da República. Brasília, DF. 17 de março de 2022.

58 BRASIL. **Lei nº 14.431/22**. Altera as Leis nºs 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 ampliar a margem de crédito consignado aos empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, aos segurados do regime próprio de previdência social dos servidores públicos federais, aos servidores públicos federais e aos segurados do Regime Geral de Previdência Social e para autorizar a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do benefício de prestação continuada e de programas federais de transferência de renda, a Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, para dispor sobre a restituição de valores aos cofres públicos, e a Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, para alterar procedimentos relativos à concessão do Auxílio Inclusão Produtiva Urbana. Presidência da República. Brasília, DF. 3 de agosto de 22.

Isto posto, quanto aos requisitos necessários para poder contratar o empréstimo consignado, diretamente no seu texto legal, a normativa ISS/PRESS nº 28 supramencionada estipula em seu fundamento legal os critérios relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos pelos beneficiários da Previdência Social, com justificativa legal nas seguintes leis: Lei nº 8.212, de 24/7/1991; Lei nº 8.213, de 24/7/1991; Lei nº 8.078, de 11/9/1990; Lei nº 10.820, de 17/12/2003; Lei nº 10.953, de 27/9/2004; Decreto nº 3.048, de 6/5/1999; Decreto nº 4.688, de 7/5/2003; Decreto nº 4.862, de 21/10/2003; Decreto nº 4.840, de 17/9/2003; Decreto nº 5.180 de 13/8/2004; Decreto nº 5.257, de 27/10/2004; Resolução nº 1.559, de 22/12/88, com redação dada pela Resolução nº 3.258, de 28/01/2005, do Conselho Monetário Nacional e Resoluções nº 3.517, de 6/12/2007.⁵⁹

A normativa em questão estabelece, em seu inciso no inciso I do artigo 3º, que o empréstimo consignado somente poderá ser concedido com instituição financeira que tenha celebrado convênio e/ou acordo com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev, para esse fim.

Já o inciso II, estabelece que além da existência de um contrato devidamente firmado e assinado, necessário a apresentação de documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH), e Cadastro de Pessoa Física (CPF), junto com a autorização de consignação assinada.

É importante destacar a regulamentação vai além, visto que o inciso III estipula que a autorização não pode ser aceita se for realizada por telefone ou por meio de gravação de voz.

A justificativa para essa restrição reside na necessidade de garantir que a autorização seja dada de forma explícita, clara e que possa ser devidamente documentada para evitar mal-entendidos ou disputas posteriores. Portanto, apenas autorizações expressas, que não possam ser revogadas ou retiradas, são consideradas válidas de acordo com a norma em questão. Isso assegura a transparência e a proteção dos direitos de todas as partes envolvidas.

Além dos requisitos que foram mencionados anteriormente, existem diversas outras regras e regulamentos que precisam ser levados em consideração no contexto das operações de crédito. Essas normas adicionais têm o propósito de garantir a

⁵⁹ BRASIL. Instituto Nacional de Seguro Social. **Instrução normativa nº 28**. Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social. 16 de maio de 2008, p. 1.

integridade do sistema financeiro, a proteção dos consumidores e a justa relação entre instituições financeiras e os beneficiários, que nesse caso, são seus clientes.

Entre as regras adicionais, destacam-se aspectos como os limites das margens consignáveis, que determinam a porcentagem da renda que pode ser comprometida para pagamento de empréstimos ou despesas com cartão de crédito. Além disso, a alteração das taxas de juros aplicadas às operações de crédito é um elemento de grande relevância, uma vez que as taxas de juros afetam diretamente o custo total dos empréstimos.

Os prazos de pagamento, que estipulam a duração do contrato de empréstimo, bem como a alteração ou proibição de cobrança de taxas administrativas são considerações importantes que visam garantir que os empréstimos sejam justos e transparentes. As taxas de emissão de cartão de crédito e o valor do seguro associado a esses cartões também são fatores que podem influenciar substancialmente os custos para o consumidor.

Além disso, é relevante observar que existe um limite máximo de comprometimento no cartão de crédito, bem como um limite quantitativo estabelecido para a quantidade de operações de empréstimo e cartão de crédito permitidas por benefício. Isso é feito em conformidade com o que é previsto no artigo 58 da Instrução nº 28.

Outrossim, há também a previsão de número de prestações, as quais não podem exceder a 84 (oitenta e quatro) parcelas mensais e sucessivas, conforme indica o inciso I do artigo 13, da Instrução Normativa 106 de 18 de março de 2020⁶⁰.

Essas medidas e regulamentações adicionais são cruciais para proteger os direitos e interesses tanto dos consumidores, como também os interesses e limites das instituições financeiras como fornecedoras de serviço.

Dentro do cenário atual, a realidade contemporânea estabelece um conjunto de obrigações para aqueles que fazem parte da dinâmica de relações de consumo. Isso inclui a necessidade de observar e respeitar as legislações pertinentes as quais estão sujeitos, a fim de evitar a ocorrência de práticas que violem os direitos dos consumidores.

Embora as disposições legais tenham sido instituídas com o objetivo de proteger os consumidores, é lamentável constatar que inúmeros casos ainda emergem nos

⁶⁰ BRASIL. **Instrução Normativa nº 106**. Altera dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Publicado em 19 de março de 2020. Ed. 54, seção 1. p. 32.

quais esses indivíduos se veem expostos a ações fraudulentas e abusivas por parte de fornecedores e prestadores de serviço. A seguir, abordaremos de forma mais detalhada essa problemática.

3.3 DA PRÁTICA ABUSIVA: ENTABULAÇÃO DE CONTRATO NÃO REQUERIDO E SUAS SANÇÕES

As práticas abusivas são ações e condutas adotadas pelos fornecedores de produtos ou serviços em desconformidade com os padrões de boa conduta nas relações consumeristas. São práticas empresariais que excedem os limites dos bons costumes comerciais e da boa-fé, caracterizando-se abuso do direito.⁶¹

Para Antônio Herman V. Benjamin, prática abusiva (*latu senso*) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São práticas das mais variadas e, no direito norte-americano, vêm reputadas como *unfair* (“injusto”, na tradução livre). Como práticas (= atividade), comportam-se como gênero do qual as cláusulas e as publicidades abusivas são espécie. Um conceito fluído e flexível. Por isso, refere que hoje o legislador e os próprios juízes têm tido mais facilidade em lidar com o conceito de enganosidade do que com o de abusividade.⁶²

As práticas abusivas, estão elencadas nos incisos do artigo 39 da Lei nº 8.079, de 11 de setembro de 1990, seção IV.

O *caput* do artigo descreve de antemão que o texto seguinte registrará o que é amplamente vedado ao fornecedor de produtos e serviços.

Dentre as vedações estabelecidas no artigo, os três primeiros incisos descrevem que considera-se prática abusiva condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (inciso I); recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (inciso II); enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço (inciso III).

Nos incisos seguintes, a legislação ainda indica outras previsões que são consideradas práticas abusivas, como: prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do

61 CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Grupo Gen, 2019, p 168.

62 BENJAMIN, Antonio Herman V., MARQUES, Claudia Lima. BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p 265.

consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (inciso IV); exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (inciso V); executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes (inciso VI); repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos (inciso VII); colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (inciso VIII); recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais (inciso IX); elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços (inciso X); aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido (inciso XI e XIII); deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (inciso XII); e permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo (inciso XIV).⁶³

Quanto a classificação da prática abusiva, Benjamin discorre ainda:

“As práticas abusivas podem ser classificadas com base em diversos critérios. Pelo prisma do momento em que se manifestam no processo econômico, são produtivas ou comerciais. Assim, por exemplo, é prática produtiva abusiva a do art. 39, VIII (produção de produtos ou serviços em desrespeito às normas técnicas), sendo comerciais aquelas previstas nos outros incisos do mesmo dispositivo.

Tomando como referencial o aspecto jurídico-contratual, não mais o econômico, as práticas abusivas podem ser contratuais (aparecem no interior do próprio contrato), pré-contratuais (atuam na fase do ajustamento contratual) e pós-contratuais (manifestam-se sempre após a contratação). São práticas abusivas pré-contratuais aquelas estampadas nos incisos. I, II e III do art. 39, assim como a do art. 40.”⁶⁴

Para Bessa, o inciso III do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, que trata da remessa de produtos ou prestação de serviços sem solicitação, estabelece que

63 BRASIL. **Lei nº. 8.078/90. Art. 39, inc. I ao XIV.** Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 11 de setembro de 1990.

64 BENJAMIN, Antonio Herman V., MARQUES, Claudia Lima. BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 266

cabe ao consumidor tomar a iniciativa de adquirir produtos ou contratar serviços. Assim, a conduta abusiva ocorre a partir da ação do fornecedor de enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer quaisquer serviços, sem prévia solicitação, em que há o agravante de ter o incômodo da devolução daquilo que não pretendeu adquirir. Nesse sentido, se consubstancia a tese de que o fornecedor não poderá exigir pagamento, tendo em vista que o produto remetido ou entregue será considerado amostra grátis.⁶⁵

Benjamin ainda afirma que não apenas no artigo 39 do Código de defesa do consumidor, mas em toda a legislação citada, está espelhado regras quanto ao cometimento de práticas abusivas.⁶⁶

Nesse caminho, se ocorre o estabelecimento de um contrato não requerido, sendo também creditado valor não requerido em conta bancária, passando-se a descontar valores da conta ou benefício da parte consumidora, visualiza-se como clara prática abusiva do fornecedor de serviços. Isso por que, além de ocorrer o estabelecimento contratual voluntário do banco, forçando o consumidor, sem qualquer ciência a aceitar serviço não solicitado, credita-se um valor, a qual de forma parcelada e mais onerosa, dará origem a descontos da renda da parte vulnerável, a qual na maioria das vezes trata-se de pessoa idosa, uma vez que os beneficiários do INSS são os maiores utilizadores dessa modalidade de serviço, logo, também são as maiores vítimas.

Dito isso, em 11 de outubro de 2023, a comissão de Direitos Humanos do Congresso Nacional aprovou projeto que estabelece multa as instituições financeiras que realizarem crédito consignado sem autorização. De acordo com o Projeto e Lei nº 4.089/2023⁶⁷, ocorrerá multa de 10% do valor depositado indevidamente, a qual será automaticamente revertida ao cliente, com exceção se a instituição provar no prazo de 45 dias engano justificável ou fraude sem participação da instituição.

Não suficiente, quanto as possíveis sanções das referidas práticas, em Manual do Código de defesa ao Consumidor, Benjamin descreve que a violação dos preceitos

65 BESSA, Leonardo R. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Grupo Gen, 2020. p. 246.

66 BENJAMIN, Antonio Herman V., MARQUES, Claudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 266.

67 BRASIL. **Projeto de Lei nº 4.089/2023**. Altera as Leis nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, e 14.509, de 27 de dezembro de 2022, para dispor sobre a concessão de crédito consignado sem autorização do beneficiário, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para caracterizar como prática discriminatória a conduta que especifica. Senado Federal. 11 de outubro de 2023.

referentes às práticas abusivas não mais se sujeita à sanção civil prevista no art. 45, que foi vetado, e acrescenta:

Além das sanções administrativas (v.g, cassação de licença, interdição e suspensão de atividade, intervenção administrativa) e penais capítulos XII e XIII), as práticas abusivas detonam o dever de reparar. Sempre cabe indenização pelos danos causados, inclusive os morais, tudo na forma do art. 6º, VII.⁶⁸

Dessa forma, ocorrendo estabelecimento de contrato não requerido, entre os pedidos possíveis em ação judicial, buscando a cobertura dos danos sofridos, pode o consumidor pugnar pelos danos morais, o dano material pelos descontos realizados em sua conta ou benefício com a devolução em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC, assim como pode pugnar pelo “perdimento dos valores” creditados em conta, intitulando-se tal pedido como a reconhecimento da amostra grátis, visto que ocorreu fornecimento de valores não solicitados, baseado nos termos do parágrafo único do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Reforça-se ainda que nos termos do Tema 1.061⁶⁹ do STJ, sob o rito dos Recursos Especiais Repetitivos, definiu-se que nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a ela o ônus de provar a veracidade do registro. A referida tese foi estabelecida pelo colegiado ao analisar o REsp nº 1.846.649⁷⁰ – interposto por um banco contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA).

Nesse caminho, em que pese a instituição financeira possua o ônus de provar a legalidade contratual, nas demandas judiciais interpostas pelo consumidor buscando seus direitos, como mencionado em parágrafo anterior, um dos possíveis pedidos atinentes a referida situação é a aplicação da amostra grátis no valor creditado voluntariamente na conta bancária do consumidor.

Desse modo, este último pedido possui entendimentos diversos e ainda em discussão no Judiciário do País, e por tal razão, passa-se à verificação da possibilidade de aplicação ao conceito de amostra grátis do Código de Defesa do Consumidor.

68 BENJAMIN, Antonio Herman V., MARQUES, Cláudia Lima. BESSA Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 267.

69 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tema Repetitivo 1.061**. Se nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429, II), por intermédio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369). Marco Aurelio Bellizze. Superior Tribunal de Justiça. 24 de novembro de 2021.

70 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.846.649**. Relator Marco Aurélio Bellizze. Superior Tribunal de Justiça. Publicado em 09 de dezembro de 2021.

4 DO ENTENDIMENTO JUDICIAL QUANTO À APLICAÇÃO DA AMOSTRA GRÁTIS AOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS À LUZ DO CDC

Com a estrutura conceitual trazida até aqui, oportuno ressaltar mais uma vez que, notadamente do princípio básico de que os consumidores são a parte vulnerável da relação de consumo, e com base no que consta da própria Constituição da República Federativa do Brasil e do Código de Defesa do Consumidor, se passará a expor as premissas que fundamentam as decisões judiciais quanto ao tema da possibilidade ou impossibilidade de considerar-se amostra grátis os valores creditados nas contas bancárias dos consumidores em decorrência de contratação de empréstimo consignado não requerido.

4.1 DAS DIFERENÇAS REGIONAIS: TRIBUNAIS DOS ESTADOS

O parágrafo único do artigo 39 do Código de defesa do consumidor possui a seguinte previsão:

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.⁷¹

O texto se refere ao inciso III do mesmo artigo, o qual informa que o envio ou entrega de qualquer produto, ou o fornecimento de qualquer serviço sem solicitação prévia do consumidor será considerado como amostra grátis, visto que tal atitude é considerada prática abusiva.

Com isso, o legislador encontrou uma forma de proteger o consumidor, impedindo que lhe seja cobrado na forma forçada um produto ou serviço a qual não foi previamente requerido por este.

O descrito no parágrafo único do artigo 39 do CDC, por não especificar detalhadamente o que pode e não pode ser considerado amostra grátis, nos levanta o questionamento: Há a possibilidade de reconhecer os valores creditados em conta bancária sem o requerimento do consumidor como amostra grátis?

Ao se realizar pesquisa nos sítios eletrônicos dos Tribunais do país, buscou-se os termos “amostra grátis” e “empréstimo consignado” de forma conjunta, como

⁷¹ BRASIL. **Lei 8.078/90. Artigo 39, parágrafo único.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF. 11 de Setembro de 1990.

“restituição de valores” ou “compensação” para os casos em que o termo “amostra grátis” não era localizado com a palavra “empréstimo”.

Através da leitura dos julgados dos 26 Estados brasileiros e do Distrito Federal, conseguimos visualizar pequena diferença ou disparidade nos entendimentos, com muitos julgados entendendo que deve ocorrer a restituição do valor creditado, não permitindo a aderência ao conceito de amostra grátis.

Tais decisões ocorrem devido a interposição de recurso pela parte autora e consumidora – seja recurso inominado ou apelação – pugnando pela então aderência, ou pela parte fornecedora de serviço, pugnando pela não aderência.

Não suficiente, ressalta-se que ocorreu análise de decisões tanto nas Turmas Recursais quanto nas Câmaras Cíveis.

Contudo, em razão da não localização de julgados em ambos graus de jurisdição, alguns Estados não tiveram decisões expostas nas Câmaras Cíveis e Turmas Recursais de forma concomitante.

Nesse caminho, passa-se a expor os julgados de cada Estado do país e suas particularidades, demonstrando assim, o que os Tribunais do Judiciário do Brasil entendem quanto a questão analisada.

No Estado do Acre, visualizou-se dois tipos de situação. Na apelação de nº 0700343-32.2020.8.01.0007⁷², não determinou-se a devolução dos valores creditados, pois nos autos a ré e fornecedora de serviços não juntou qualquer comprovante de realização de depósitos na conta da parte autora/consumidora, logo, se houve depósitos, esses valores ficaram sob a posse da consumidora pelo fato da ré não ter comprovado materialmente o crédito do valor.

Já na apelação de nº 0700397-61.2021.8.01.0007⁷³, determinou-se o retorno ao *status quo ante*, cabendo à parte autora/consumidora devolver valores que foram depositados em sua conta bancária e, ao banco, restituir as parcelas descontadas indevidamente.

Ou seja, não ocorreu aderência à amostra grátis, pois entendeu-se que ocorrendo a declaração da nulidade do negócio jurídico devem as partes retornar ao estado inicial.

72 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. **Apelação cível nº 0700343-32.2020.8.01.0007**. Relator Waldirene Cordeiro. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Segunda Câmara Cível. Julgado em 04 de outubro de 2023.

73 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. **Apelação Cível nº 0700397-61.2021.8.01.0007**. Relatora Olívia Ribeiro. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Segunda Câmara Cível. Julgado em 10 de outubro de 2023.

Quanto ao fundamento da segunda decisão descrita, muitos Estados decidiram da mesma forma, utilizando-se da mesma fundamentação no que se refere à aplicação do *status quo ante*, como os Estados do Amapá no julgado nº 0011325-86.2015.8.03.0001⁷⁴, Santa Catarina no julgado nº 5001125-14.2022.8.24.0256⁷⁵, e São Paulo no julgado nº 1001967-86.2021.8.26.0306⁷⁶.

Contudo, no que se refere ao Estado de Santa Catarina, em que pese seus julgados indiquem a necessidade de compensação para que ocorra a aplicação do *status quo ante*, localizou-se a Lei municipal nº 8.015 de 2021, da cidade de Criciúma, a qual descreve em sua ementa o estabelecimento da caracterização como amostra grátis para empréstimos bancários concedidos sem solicitação do consumidor para os cidadãos residentes do município, cujo teor da lei transcreve-se:

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CRICIÚMA, Faço saber a todos os habitantes deste Município, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a presente Lei:

Art. 1º Empréstimos bancários de caráter pessoal e natureza consignada concedidos a consumidores residentes no município de Criciúma/SC, conduzidos mediante fraude ou prática abusiva do fornecedor e sem a devida solicitação do consumidor, serão tidos como amostra grátis, na forma dos artigos 39, *caput*, inciso III e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º A caracterização como amostra grátis estará configurada desde que a documentação constante no contrato fraudulento ou na conduta abusiva demonstre como endereço do contratante rua ou logradouro dentro dos limites territoriais do Município de Criciúma/SC.

§ 2º O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos, na forma do art. 34 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º A parcela descontada indevidamente será restituída, ao titular, de acordo com o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

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.

Art. 3º A multa eventualmente aplicada pelo PROCON, em devido processo administrativo, deve ser fixada de acordo com critérios básicos, estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto Federal nº 21.181/1997 e pelo artigo 57, parágrafo único, do Código de Defesa Do Consumidor, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica do fornecedor e a reincidência.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.⁷⁷

74 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. **Apelação nº 0011325-86.2015.8.03.0001**. Relator Manoel Brito. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. Câmara única. Julgado em 21 de Fevereiro de 2017.

75 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. **Apelação nº 5001125-14.2022.8.24.0256**, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Relatora Rosane Portella Wolff. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Segunda Câmara de Direito Civil, julgado em 5 de outubro de 2023.

76 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1001967-86.2021.8.26.0306**. Relator Salles Vieira. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 24ª Câmara de direito Privado. Julgado em 31 de outubro de 2023.

77 CRICIÚMA. Câmara Municipal. **Lei 8.015/2021**. Estabelece a caracterização como amostra grátis para empréstimos bancários concedidos sem solicitação do consumidor residente no município de Criciúma. Câmara Municipal. Criciúma, SC. 9 de dezembro de 2021.

Ao pesquisar a menção da referida lei na aba de jurisprudências do sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina não localizou-se nenhuma decisão lhe fazendo qualquer alusão.

Assim, entende-se que em que pese exista a referida lei para a cidade de Criciúma, a possível busca judicial na referida comarca somente ocorra em caso de indeferimento de qualquer pedido realizado administrativamente, visto os termos elencados na lei municipal.

Ainda quanto aos últimos Estados mencionados, foi encontrado o acórdão nº 83372 do processo nº 0001538-88.2019.8.03.0002⁷⁸ da Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado do Amapá, a qual restou omissa quanto a aderência à amostra grátis, em que pese tenha sido declarada a fraude na contratação.

Assim, muito possivelmente, se houve valor creditado na conta do consumidor – alegação realizada pela instituição financeira, inclusive com juntada de supostos comprovantes de depósito nos autos – estes ficaram sob a posse do consumidor, ensejando a aderência à amostra grátis pela omissão da análise da matéria no caso concreto.

Ainda, quanto ao Estado de São Paulo, houve localização do julgado de nº 1002084-28.2021.8.26.0484⁷⁹, a qual vai ao encontro da decisão de primeiro grau recorrida, referindo que a determinação de devolução dos valores do empréstimo creditados na conta da parte autora, consiste em decorrência lógica da parcial procedência da ação, uma vez que declarada a nulidade do contrato, as partes devem retornar ao *status quo ante*, tornando impossível considerar o valor creditado pelo réu como amostra grátis, decidindo assim, pelo abatimento do montante devido pelo réu e o valor creditado na conta da parte autora.

Esta última decisão também é tomada pelos Tribunais dos Estados de Sergipe através do julgado nº 0021610-48.2023.8.25.0001⁸⁰, Rondônia no julgado nº 7002217-

78 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. **Recurso Inominado nº 0001538-88.2019.8.03.0002**. Relator César Augusto Scapin. Turma Recursal dos Juizados Especiais Estado do Amapá. Julgado em 30 de Setembro de 2020.

79 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1002084-28.2021.8.26.0484**. Relator Salles Vieira. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 24ª Câmara de direito Privado. Julgado em 31 de outubro de 2023.

80 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. **Apelação Cível nº: 0021610-48.2023.8.25.0001**. Relator Luiz Antônio Araújo Mendonça. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2ª Câmara Cível. Julgado em 27 outubro de 2023.

27.2022.822.0004⁸¹, Pará no julgado nº 0000485-62.2016.8.14.0005⁸², Piauí no julgado nº 0802773-41.2021.8.18.0076⁸³, Goiás no Julgado nº 5135775.48.2022.8.09.0051⁸⁴, Alagoas no Julgado de nº 0701101-61.2020.8.02.0046⁸⁵, Amazonas no julgado de nº 0755533-14.2020.8.04.0001⁸⁶, Mato Grosso no julgado nº 0000299-92.2018.8.11.0024⁸⁷, Bahia no julgado de nº 0000746-56.2023.8.05.0191⁸⁸ e Pernambuco através do julgado de nº 0000418-42.2021.8.17.2300⁸⁹.

Todos os Tribunais mencionados no parágrafo acima, em seus acórdãos determinaram o abatimento ou compensação entre os valores descontados e creditados, fundamentando que tal necessidade se dá para evitar-se o enriquecimento ilícito da parte consumidora, com o julgado do Juizado Especial Cível da Bahia reforçando ainda que a situação não se amolda ao previsto no parágrafo único, do art. 39 do CDC.

O Tribunal do Estado do Maranhão no julgado de nº 0000559-63.2016.8.10.0091⁹⁰, assim como os julgados do Amapá, Santa Catarina e São Paulo, menciona a necessidade da devolução do valor creditado, afirmando que tal medida também se dá por decorrência lógica da declaração de inexistência do contrato

81 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. **Apelação cível nº 7002217-27.2022.822.0004**, Relator Rowilson Teixeira. Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. 1ª Câmara Cível. Julgado em 31 de julho de 2023.

82 BRASIL. Tribunal de justiça do Estado do Pará. **Recurso Inominado nº 0000485-62.2016.8.14.0005**, Relatora Maria do Ceo Maciel Coutinho. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. 1ª Turma de Direito Privado. Julgado em 29 de novembro de 2021.

83 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. **Apelação Cível nº 0802773-41.2021.8.18.0076**. Relator José James Gomes Pereira. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. 2ª Câmara Especializada Cível. Julgado em 07 de julho de 2023.

84 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Recurso Inominado nº 5135775.48.2022.8.09.0051**. Relator Rozana Fernandes Camapum. 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis. Julgado em 16 de outubro de 2023.

85 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas. **Apelação Cível nº 0701101-61.2020.8.02.0046**, Relator Tutmés Airan de Albuquerque Melo. Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas. 1ª Câmara Cível. Julgado em 13 de setembro de 2023.

86 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Apelação Cível nº 0755533-14.2020.8.04.0001**, Relatora Maria do Perpétuo Socorro Guedes Moura. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. 2ª Câmara Cível. Data do registro em 23 de agosto de 2023.

87 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso. **Apelação Cível nº 0000299-92.2018.8.11.0024**, Relator Luiz Carlos da Costa. Tribunal de Justiça do Estado do Maro Grosso. 2ª Câmara de Direito Público e Coletivo. Julgado em 07 de outubro de 2022.

88 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Recurso Inominado nº 0000746-56.2023.8.05.0191**, Relator Rosalvo Augusto Vieira da Silva. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. 5ª Turma Recursal. Julgado em 17 de Agosto de 2023.

89 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. **Apelação Cível nº 0000418-42.2021.8.17.2300**, Relator José Viana Ulisses Filho. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco julgado em 31 de outubro de 2023.

90 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. **Apelação Cível nº 0000559-63.2016.8.10.0091**. Relatora Ângela Maria Moraes Salazar. Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, 1ª Câmara Cível. Publicado em 02 de março de 2023.

impugnado, reestabelecendo-se entre as partes ao *status quo ante*, a teor do art. 182 do Código Civil.

Contudo, reforça os fundamentos da decisão afirmando que não há como ocorrer a aplicação da amostra grátis requerida pela consumidora ao caso, diante da sua natureza, visto que na sua interpretação, a amostra grátis tem como finalidade agraciar o consumidor ou divulgar produto ou serviço no mercado, situação distinta da visualizada no processo.

No mesmo caminho, vão as decisões de nº 0711672-33.2021.8.07.0009⁹¹, 0000172-86.2021.8.27.2714⁹², 5004291-96.2021.8.13.0223⁹³, 0033040-56.2021.8.16.0182⁹⁴, 0801611-27.2020.8.20.5108⁹⁵, 0000626-48.2021.8.19.0076⁹⁶, 0801763-80.2021.8.12.0026⁹⁷ e 0200145-06.2022.8.06.0084⁹⁸, que tratam-se dos julgados do Tribunal dos Estados do Distrito Federal, Tocantins, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Norte, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul e Ceará.

Todos os julgados mencionados entendem pela impossibilidade da aplicação da amostra grátis, sob os argumentos da vedação do enriquecimento sem causa da parte consumidora que recebeu valores em sua conta, as quais não lhe pertenciam, a teor do artigo 887 do Código Civil, devendo ocorrer a devolução destes.

Nos julgados também é esclarecido que os valores creditados não se configuram como produto utilizado pelo banco com o objetivo de divulgação e conquista de clientela e sim como fruto de uma falha na prestação de seus serviços, ou

91 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal. **Apelação Cível nº 0711672-33.2021.8.07.0009**, Relator Sandoval Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal. 2ª Turma Cível. Julgado em 24 de agosto de 2022.

92 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins. **Apelação Cível nº 0000172-86.2021.8.27.2714**, Relator Helvécio de Bito Maia Neto. Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins. Turmas das Câmaras Cíveis. Julgado em 19 de abril de 2023.

93 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 5004291-96.2021.8.13.0223**. Relatora Shirley Fenzi Bertão. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. 11ª Câmara Cível. Data de Julgamento: 25 de outubro de 2023.

94 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Recurso Inominado nº 0033040-56.2021.8.16.0182**. Relatora Melissa de Azevedo Olivas. Juizado das Turmas Recursais. 1ª Turma Recursal. Julgado em 26 de julho de 2022.

95 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte. **Recurso Inominado nº 0801611-27.2020.8.20.5108**, Relator Fábio Antônio Correia Filgueira. Turmas Recursais dos Juizados Especiais. 2ª Turma Recursal. Julgado em 10 de abril de 2023.

96 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº 0000626-48.2021.8.19.0076**, Relatora Valéria Dacheux Nascimento. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. 6ª Câmara de Direito Privado (antiga 13ª Câmara). Julgado em 27 de junho de 2023.

97 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul. **Apelação Cível nº 0801763-80.2021.8.12.0026**. Relator Paulo Alberto de Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul. 3ª Câmara Cível. Julgado em 20 de setembro de 2023.

98 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Apelação Cível nº 200145-06.2022.8.06.0084**. Relator Francisco Darival Beserra Primo. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 4ª Câmara Direito Privado. Julgado em 29 de agosto de 2023.

mesmo descrevem que a amostra grátis não é aplicável aos valores depositados na conta bancária do consumidor em razão de empréstimo não contratado, uma vez que o escopo da norma em questão é combater a prática comercial em que o fornecedor envia ou entrega ao consumidor produto ou serviço com o objetivo de convencê-lo a contratá-lo ou adquiri-lo.

Em outros termos, consideram que os valores não se equiparam à remessa de produtos ou prestação de serviços a título de amostra grátis, não se enquadrando na previsão do inciso III do artigo 39 do código do Consumidor para ensejar o que é previsto no parágrafo único do aludido artigo.

A análise do Tribunal de Roraima restou prejudicada, visto que na pesquisa dos termos “amostra grátis”, “empréstimo consignado” ou mesmo “restituição de valores”, encontrou-se apenas um julgado do ano de 2018, de nº 0010.11.907196-6⁹⁹, da Primeira Turma Cível, a qual julgou o recurso de apelação da parte consumidora improcedente, entendendo que a consumidora usufruiu dos valores creditados, sendo improcedente todos seus pedidos, razão pela qual restou afetada a análise da aplicação da amostra grátis, visto que se a parte não tivesse utilizado os valores, talvez, a análise do caso concreto poderia ter sido realizado de forma diversa, dado que a utilização do valor parece ter sido fator importante para a decisão ocorrer da forma que foi tomada.

No Estado da Paraíba, em que pese a unanimidade dos julgados tenham sido no sentido de ocorrer a compensação dos valores recebidos e descontados, encontrou-se a apelação cível de nº 0856960-62.2020.8.15.2001¹⁰⁰, julgada em 13 de setembro de 2022 pela 3ª Câmara Cível, a qual discorre que na decisão de primeiro grau foi determinado a devolução do valor creditado, contudo, o consumidor já tinha adimplido todas as parcelas do empréstimo indevido, assim, ocorreria o enriquecimento ilícito da parte fornecedora de serviços, que recebeu toda a quitação do contrato não requerido, e se ocorresse a devolução pela consumidora, a instituição financeira receberia novamente valores, razão pela qual houve provimento do recurso para afastar a devolução do valor de empréstimo.

99 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. **Recurso Inominado nº 0010.11.907196-6**. Relatora Tânia Vasconcelos. Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. 1ª Câmara Cível. Julgado em 23 de março de 2018.

100 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. **Apelação Cível nº 0856960-62.2020.8.15.2001**. Relator Marcos William de Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. 3ª Câmara Cível. Julgado em 13 de setembro de 2022.

Na decisão da 5ª Turma Recursal do Estado do Espírito Santo, proferida em 31 de março de 2023, no processo de nº 5002133-20.2022.8.08.0014¹⁰¹, restou consignado que em sentença de primeiro grau que a consumidora não seria obrigada a devolver a quantia por ela recebida, pois os valores se equiparariam à amostra grátis, sendo mera faculdade externada pela Consumidora a devolução, podendo os valores creditados serem considerados amostra grátis, na forma do art. 39 do CDC.

Todavia, no segundo grau o relator informa que não foi requerido pela consumidora a declaração de equiparação dos valores à amostra grátis, e portanto, diferentemente do entendimento do juízo de primeiro grau, o relator informa que não haveria que se falar em condenação além do que foi requerido pela parte autora na sua petição inicial, visto que a decisão seria "*ultra petita*", porque vai além daquilo que foi pedido, e por isso reformou a decisão.

Logo, a decisão entendeu que deveria ocorrer a restituição dos valores depositados.

Nesse contexto, não há plena interpretação da possível aderência à amostra grátis na decisão no Estado do Espírito Santo, visto que se ocorresse o pedido na peça inicial a análise poderia ter ocorrido de forma diversa, pois encontrou-se decisão que negou total provimento ao Recurso Inominado da parte fornecedora de serviços, como no processo de nº 5005013-82.2022.8.08.0014¹⁰².

Na decisão do referido processo reconhece-se todos os pedidos da inicial, inclusive referindo que a restituição de valores creditados seria de deliberação do consumidor, nos moldes interpretativos da amostra grátis, previsto no art. 39, parágrafo único do CDC.

Entretanto, ao visualizar-se os demais julgados do Estado, como no Recurso Inominado de nº 0014095-67.2020.808.0347¹⁰³, percebe-se que estes também seguem outras teses – indo ao encontro com o fundamento utilizado pela maioria dos Tribunais –, referindo que não há como ocorrer a aderência à amostra grátis, visto que caracterizaria o enriquecimento ilícito da consumidora.

101 BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 5002133-20.2022.8.08.0014**. Relator Samuel Miranda Gonçalves PJ-e. Turmas Recursais. 5ª Turma Recursal. Julgado 31 de março de 2023.

102 BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 5005013-82.2022.8.08.0014**. Relator Gustavo Henrique Procópio Silva. PJ-e. Turmas Recursais. 2ª Turma Recursal. Julgado 05 de abril de 2023.

103 BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 0014095-67.2020.808.0347**, Relator Carlos Magno Moulin Lima. Turma Recursal dos Juizados Cíveis. 1ª Turma Recursal. Julgado em 24 de fevereiro de 2021.

Nesse caminho, verifica-se divergências de entendimento nas Turmas Recursais do Estado do Espírito Santo, permitindo e não permitindo a aderência da amostra grátis em relação aos valores creditados voluntariamente nas contas dos consumidores em decorrência de contratações fraudulentas, estado que mais apresentou discrepância de decisões sobre o tema.

Diante da análise total realizada, percebe-se que através da interposição de apelações ou recursos inominados há a reforma de decisões de primeiro grau. Algumas dessas decisões reformadas restaram omissas sobre o tema, podendo-se afirmar que se não ocorresse a discussão em sede recursal, ensejaria o perdimento dos valores sem se ter realizado a análise da matéria em questão, visto que se encontrou alguns exemplos dessa situação.

Muitos consumidores após sentenças omissas ou que determinavam a devolução dos valores, pugnam no segundo grau pela aderência à amostra grátis, mesmo não tendo realizado o referido pedido em sede inicial, contudo, nestes casos ocorreu indeferimento do pedido, por considerar-se inovação recursal.

A maioria das decisões entendem pela impossibilidade da aderência da amostra grátis, e o fundamento dominante utilizado é a impossibilidade de permitir-se o enriquecimento ilícito da parte consumidora.

Nos últimos anos, não visualizou-se muitos julgados que entendam pelo perdimento dos valores, ou seja, a maioria das decisões atuais entendem entenderam que o valor recebido pelo consumidor através de sua conta não deve ser considerado amostra grátis baseado na forma do art. 39 do CDC, contudo, sendo o conceito aderido apenas em algumas exceções.

Até o momento, realizou-se a pesquisa de todos os estados brasileiros com exceção do Rio Grande do Sul, e verificou-se que quase por unanimidade os Tribunais entendem que não é possível ocorrer a aderência ao conceito de amostra grátis. Sendo assim, de forma derradeira, passa-se a análise das decisões proferidas no Tribunal Gaúcho.

4.2 DAS DECISÕES JUDICIAIS SOBRE O TEMA DE ACORDO COM O TRIBUNAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Segundo os julgados do Tribunal Gaúcho, entende-se pela impossibilidade de interpretar-se como amostra grátis os valores creditados a título de empréstimos nas

contas do consumidor, ainda que verificada a atitude abusiva e involuntária da instituição financeira.

Nessa senda, colaciona-se três julgados atualizados quanto ao tema, de Câmaras Cíveis distintas, demonstrando-se o fundamento utilizado para chegar a tal decisão:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. *EMPRÉSTIMO* NÃO CONTRATADO. VALOR DISPONIBILIZADO EM CONTA CORRENTE. "AMOSTRA GRÁTIS". NÃO CARACTERIZAÇÃO. DANOS MORAIS. QUANTUM. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. - **Caso em que a autora teve depositado em sua conta valor correspondente a empréstimo não contratado. Impossibilidade de se reconhecer a quantia como "amostra grátis". Caracterização de enriquecimento indevido.** Precedentes desta Corte e do STJ. Pretensão não acolhida. - Repetição do indébito. Tese firmada pelo STJ: "A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo." (Embargos de Divergência no REsp. 1.413.542/RS). Ausência de perquirição quanto à ocorrência de má-fé na cobrança. Cabimento da devolução em dobro, na espécie. - Abatimentos de importâncias em benefício previdenciário. Dano moral presumido, in re ipsa, sendo desnecessária prova do prejuízo. Inexistindo critérios objetivos de fixação do valor para indenizar o dano moral, cabe ao magistrado delimitar quantias ao caso concreto. Valor fixado em sentença mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). DERAM PROVIMENTO EM PARTE À APELAÇÃO. UNÂNIME.¹⁰⁴ (grifo próprio)

APELAÇÕES CÍVEIS. SUBCLASSE RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C PEDIDOS INDENIZATÓRIOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPROVADA FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. PRÁTICAS ABUSIVAS CONFIGURADAS. PERDIMENTO DO VALOR DO *EMPRÉSTIMO*. *AMOSTRA GRÁTIS*. DESCABIMENTO. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. **1. Pela devolutividade recursal, é incontroversa a inexistência de relação contratual (devido a fraude nas contratações), sendo devolvidos à apreciação, pelo autor, o pedido de danos morais (majoração) e de equiparação dos depósitos dos valores dos contratos em sua conta corrente a amostra grátis (CDC art. 39, III e parágrafo único); e pelo réu, da repetição do indébito em dobro. 2. Descabida a pretensão do consumidor quanto ao creditamento em seu favor do valor do empréstimo, sob pena de ensejar enriquecimento ilícito, além de violar a boa-fé nas relações.** 3. No caso, cabível a majoração do quantum indenizatório para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme parâmetros atualizados do Colegiado para casos análogos. Consectários legais readequados. Provido o apelo do autor, no ponto. 4. No julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608 - RSO, o Superior Tribunal de Justiça firmou a tese de que "a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva", com a modulação de efeitos para a aplicação do entendimento apenas após a data da publicação (31/03/2021). Fato é que, no caso, restou comprovada a má-fé, devendo ser aplicada a restituição na forma dobrada para todos os descontos.

104 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 500018-73.8.2021.8.21.0094**, Relator Jorge Alberto Schreiner Pestana. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 10ª Câmara Cível. Julgado em 26 de setembro de 2023.

PROVIDO EM PARTE O APELO DO AUTOR, POR MAIORIA, E DESPROVIDO O DO RÉU, À UNANIMIDADE.¹⁰⁵ (grifo próprio)

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. AÇÃO CONDENATÓRIA. *EMPRÉSTIMO* CONSIGNADO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. ORIGEM DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DÉBITO INEXIGÍVEL. DANO MORAL. CARACTERIZADO. DEPÓSITO JUDICIAL. LEVANTAMENTO PELA PARTE AUTORA. IMPOSSIBILIDADE. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. - Danos morais: A quantificação da indenização decorrente de dano moral deve levar em conta o caráter repressivo e educativo, o tempo de duração da ilicitude, a situação econômico/financeira do ofensor e do ofendido, bem como a repercussão do fato ilícito na vida do ofendido. Quantum indenizatório arbitrado. - **Parte autora que postula o levantamento do valor depositado judicialmente, equivalente ao valor do empréstimo não solicitado. Alega amostra grátis. Impossibilidade do pedido, tendo em vista a proibição do enriquecimento sem causa, bem como a fungibilidade do bem em questão.** APELO PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.¹⁰⁶ (grifo próprio)

Os julgados de cada uma das Câmaras, sendo a décima, sexta e nona Câmara Cível indeferem os pedidos de configuração da amostra grátis, por entender que haveria enriquecimento ilícito da parte consumidora, bem como a fungibilidade do bem em questão, além de entender que viola-se a boa-fé entre as relações.

Ocorreu também a localização de um julgado datado de 04 de julho de 2023, da 4ª Turma Recursal Cível, tratando-se de Recurso Inominado nº 50012365320208210158, cuja relatora Nara Cristina Neumann Cano Saraiva desproveu o recurso da parte autora, nos seguintes termos:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSENTE PROVA DA CONTRATAÇÃO. CONTRATOS DESCONSTITUÍDOS. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DAS PARCELAS PAGAS. DANOS MORAIS INOCORRENTES. **DEVOLUÇÃO À INSTITUIÇÃO BANCÁRIA DOS VALORES RECEBIDOS QUE É CONDIÇÃO PARA A DECLARAÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DO DÉBITO. ALEGAÇÃO DE SE TRATAR DE "AMOSTRAS GRÁTIS" SEM AMPARO JURÍDICO.** SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA PARA AFASTAR OS DANOS MORAIS. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.¹⁰⁷ (grifo próprio)

105 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5032117-62.2021.8.21.0001**, Relator: Eugênio Facchini Neto. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 9ª Câmara Cível. Julgado em 23 de agosto de 2023.

106 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5018800-65.2020.8.21.0022**, Relator Gelson Rolim Stocker. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. 6ª Câmara Cível. Julgado em 31 de março de 2022.

107 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Recurso Inominado, nº 5001236-53.2020.8.21.0158**, Relatora Nara Cristina Neumann Cano Saraiva. Turmas Recursais 4ª Turma Recursal Cível. Julgado em 04 de agosto de 2023.

Assim, verifica-se que havendo valor creditado em conta-corrente, ainda que configurado o reconhecimento de fraude na contratação, entende-se que deve ocorrer o abatimento do valor creditado entre aquele descontado do benefício e/ou pensão, evitando-se o enriquecimento ilícito de qualquer uma das partes, inclusive, daquele mais afetado, o consumidor, que no caso concreto, poderá na mesma ação pugnar pela reparação dos danos imateriais sofridos.

4.3 DO ENTENDIMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Tendo em vista a grande demanda de judicializações requerendo o perdimento de valores creditados em razão de empréstimos não requeridos, somado a possibilidade de interpretação da lei, chegou as cortes superiores a discussão do tema.

Ao consultar-se a jurisprudência disponível no site do Superior Tribunal de Justiça (STJ) com as palavras “amostra grátis” e “empréstimo” não localizou-se nenhum acórdão ou súmula. Todavia, identifica-se 16 decisões monocráticas.

Dentre as referidas decisões, nenhuma delas mostra entendimento positivo quanto a possibilidade de ocorrer a aderência da amostra grátis nos empréstimos não requeridos pelo consumidor.

Para melhor ilustrar o entendimento da orientação geral do Tribunal Superior, destaca-se os últimos julgados, visto que a decisão mais recente com os termos supramencionados é datada de 18 de agosto de 2023, sendo o Agravo em Recurso Especial nº 2310394 – PE (2023/0063282-6)¹⁰⁸, contudo, não trata propriamente da situação estudada.

Os julgados seguintes, as quais tratam do referido tema, são o Recurso Especial nº 2082845 – SP (2023/0026629-3)¹⁰⁹ datado de 15 de agosto de 2023 e o Agravo em Recurso Especial nº 2220591 – MS (2022/0315838-7)¹¹⁰, datado de 21 de outubro de 2022.

Dessarte, passasse a destacar os referidos julgados as quais se fundamentam pela não aderência da hipótese.

108 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2310394**. Relator Ministro Herman Benjamin. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 16 de agosto de 2023.

109 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2082845**. Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 01 de agosto de 2023. Publicado em 15 de agosto de 2023.

110 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial. Brasil. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 2220591**. Relator Ministro Moura Ribeiro. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 19 de outubro de 2022. Publicado em 21 de outubro de 2022.

Primeiramente, discorre-se sobre o Recurso Especial nº 2082845 – SP (2023/0026629-3) interposto pelo banco Itau Consignado S.A contra acórdão que reconheceu a possibilidade da aplicação da amostra grátis, nos termos do artigo 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, ao qual o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo votou pelo desprovimento do Recurso do Banco, mantendo a procedência da sentença de primeiro grau.

Em suas razões, o Banco aponta que além de dissídio jurisprudencial, há a violação do art. 39, III e parágrafo único, do CDC, visto que o valor recebido pela parte recorrida decorrente de contrato de empréstimo não se enquadra no conceito de amostra grátis, acrescentando que o acórdão recorrido reconheceu que a disponibilização de valores em conta bancária da parte consumidora/recorrida configura-se como amostra grátis, enquanto o acórdão paradigma é seguro ao afirmar o contrário, discorrendo que o valor depositado em conta não pode ser equiparado a amostra grátis, sob pena de ensejar o enriquecimento sem causa.

Na decisão de Recurso Especial, o Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira relata que a Corte local que decidiu pela aderência da amostra grátis o fez em dissonância com a orientação do Tribunal Superior, porquanto, uma vez que declarada a inexistência da relação jurídica entre as partes e condenado o recorrente/banco à restituição à parte recorrida/consumidor de eventuais valores descontados de sua conta e/ou benefício, o acolhimento da pretensão da parte ora recorrida, no sentido de não lhe ser imposta a devolução de eventual valor depositado em sua conta pela parte recorrente, ensejará o seu enriquecimento sem causa, o que é vedado pelo ordenamento jurídico pátrio.

A fim de apoiar o seu relato, colacionou na decisão a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚM. 284/STF. DEPÓSITO JUDICIAL. EQUÍVOCO. LEVANTAMENTO. BOA-FÉ. ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. PRESCRIÇÃO. TERMO INICIAL. RELAÇÃO OBRIGACIONAL. DIREITO DE SEQUELA. USUCAPIÃO. JULGAMENTO: CPC/15.

[...]

5. A regra positivada nos arts. 876 e 884 do CC/02, os quais estabelecem que todo aquele que, sem justa causa, recebeu o que não lhe era devido fica obrigado a restituir, visa a evitar o enriquecimento sem causa de quem recebe quantia indevidamente, à custa do empobrecimento injusto daquele que se prejudica com o pagamento indevido.

[...]

(REsp n. 1.657.428/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 15/5/2018, DJe de 18/5/2018.) PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DOS

FUNDAMENTOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO. SÚMULA N. 283/STF. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PAGAMENTO INDEVIDO. VEDAÇÃO DE ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. DECISÃO MANTIDA.

[...]

2. "A compensação de valores e a repetição de indébito são cabíveis sempre que verificado o pagamento indevido, em repúdio ao enriquecimento ilícito de quem o receber, independentemente da comprovação do erro" (AgInt no REsp 1457460/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/09/2017, DJe 29/09/2017).

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no REsp n. 1.363.627/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2017, DJe de 30/10/2017.) (grifo próprio)

Nessa senda, deu-se provimento ao recurso do banco a fim de restabelecer a sentença, não aplicando o disposto no parágrafo único do art. 39 do Código de Defesa ao Consumidor.

Direcionando-se no mesmo sentido, temos o Agravo em Recurso Especial nº 2220591 – MS (2022/0315838-7), interposto por João Rodrigues de Castro contra decisão que negou seguimento ao seu apelo manejado contra acórdão do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul que lhe condenou por litigância má-fé.

O Autor sustentou que não caberia condenação por litigância de má-fé, visto que apenas buscava ver reconhecido uma pretensão que acreditava lhe ser de direito, qual seja a nulidade de um empréstimo consignado não requerido, com pedidos de repetição de indébito, dano moral e perdimento dos valores creditados em sua conta (amostra grátis).

Na decisão, em que pese tenha havido o reconhecimento do Agravo, o mesmo foi julgado improcedente no mérito, corroborando-se com o entendimento do Tribunal de origem, que restou colacionado nos fundamentos da decisão, e que se manifestou nos seguintes termos:

O ponto a ser considerado é que a apelante recebeu o valor do empréstimo. Esse fato se comprova dos autos. Inaceitável seu argumento de que tal valor seria ou objeto de doação ou de "amostra grátis" da instituição financeira a ela. Se assim o fosse estaríamos diante do caso de um banco fazendo doações a pessoas aleatórias, fato de tamanha estranheza, podendo ser dito como tentativa de diminuir a inteligência do Poder Judiciário como um todo.

Entendo que estando comprovado o depósito/transferência do valor emprestado, em conta da parte solicitante, no caso a apelante, resta comprovada a relação jurídica entre elas.

E assim, como consequência deste entendimento é a improcedência dos demais pedidos do autor, advindo da validade da negociação. Estabelecida a regularidade da contratação, resta, pois, a análise da alegada inexistência de má-fé.

[...] A conduta irregular da Apelante é evidente. Ajuizou ação informando que utilizaram de sua boa-fé para realizar contrato de empréstimo consignado, afirmando não ter recebido qualquer valor, tampouco realizado tal contrato.

Ocorre que todos os documentos juntados indicam e comprovam à sociedade que participou da celebração do contrato. Ademais, não há que se admitir ser a Apelante alegadamente desprovido de condições para analisar o documento, eis que não é incapaz ou interditado.

Assim, o dever de expor os fatos em juízo de acordo com a verdade não foi obedecido, o que conduz à condenação por litigância de má-fé, tal qual constou da Sentença. Ou seja, deve ser responsabilizado aquele que falta com a verdade nos autos. Por agir de forma desleal ao distorcer os fatos, entendo que a condenação à litigância de má-fé deve ser mantida. Como já mencionado anteriormente, o judiciário está abarrotado de ações em que as partes ou uma delas, ainda que sabedores do resultado final, distribui demanda para mera tentativa de obter vantagem (e-STJ, fls. 261/262, sem destaque no original). (grifo próprio)

Nesse ínterim, verifica-se que, em que pese reconhecida a má-fé da parte consumidora, pois restou demonstrada a contratação, os valores creditados não poderiam ser admitidos como amostra grátis, pois até então, não há conhecimento de nenhuma instituição financeira realizando “doações” aleatórias.

O relator entendeu que uma vez que comprovada a transferência de valores para a conta do solicitante, acompanhado da documentação presente nos autos do processo de origem, restaria comprovada a regularidade de contratação.

Portanto, em que pese ocorra estabelecimento de contrato de empréstimo consignado não requerido pela parte consumidora, e apesar de alguns poucos Tribunais entenderem pela possibilidade da aplicação da amostra grátis, a Corte Suprema entende que não há como haver a aderência ao disposto no parágrafo único do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor quando há valores não requeridos pelo consumidor depositados em sua contas, uma vez que entende-se que ocorreria o enriquecimento sem causa do consumidor, ainda que anteriormente tenha ocorrido descontos do seu benefício.

Em suma, após a realização da pesquisa nos Tribunais de todo o país, inclusive no Superior Tribunal de Justiça, verificou-se que o entendimento majoritário é pela impossibilidade do reconhecimento da amostra grátis nos casos de valores creditados sem a anuência do consumidor, sob os fundamentos de que i) ensejaria o enriquecimento ilícito do consumidor; ii) verificou-se a inaplicabilidade dos conceitos de amostra grátis ao dinheiro propriamente dito; iii) há outros meios de o consumidor buscar a reparação dos danos imateriais; e iv) somente se verifica possível em casos excepcionais, sendo necessário a análise do caso concreto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É incontestável a imperiosa necessidade do Estado em manter a proteção ao consumidor como alicerce fundamental nas relações consumeristas, uma vez que este se encontra em posição de vulnerabilidade intrínseca no contexto de interações comerciais.

O Direito do Consumidor se revela como uma sólida estrutura legal, cuja finalidade é estabelecer parâmetros equitativos capazes de orientar o mercado de consumo.

A relação de consumo, estabelecida como um vínculo jurídico ou pressuposto lógico do negócio jurídico entre consumidores, na qualidade de destinatários finais de produtos e serviços, e fornecedores, incumbidos de disponibilizá-los, encontra-se inerentemente submetida aos princípios orientadores consagrados no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, fornecedores têm recorrido a diversas estratégias de marketing com o intuito de persuadir consumidores a optar pela aquisição de seus produtos ou a contratação de serviços, destacando-se, entre elas, a prática de distribuir amostras gratuitas.

A amostra grátis é definida como uma parcela de um produto, em quantidade estritamente necessária para permitir que o consumidor compreenda sua natureza, espécie e qualidade.

Ou seja, no âmbito da sociedade de consumo, a amostra grátis é entregue como uma ferramenta de divulgação de produtos e serviços, no entanto, isso não se aplica às instituições financeiras, que geralmente disponibilizam seu portfólio para amplo conhecimento dos consumidores, exigindo, porém, a manifestação expressa e livre destes para a efetiva utilização dos produtos ou serviços, mediante pagamento.

Dito isso, destaca-se o empréstimo consignado, que nada mais é que uma modalidade de crédito na qual os descontos são efetuados diretamente na folha de pagamento de benefícios previdenciários, desde que sejam cumpridos requisitos específicos, como a análise de um percentual máximo de comprometimento da renda e a prévia anuência do consumidor, tornando estas condições elementos fundamentais para a validade desse tipo de negócio jurídico.

Contudo, certas instituições financeiras têm ultrapassado os limites dessa relação consumerista ao efetuar depósitos em contas correntes sem a prévia

autorização dos consumidores, agindo de forma claramente abusiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Tais ocorrências têm levado muitos consumidores a buscar o amparo dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, alegando que estão sendo condicionados forçadamente a realizar pagamentos de valores não contratados. Em defesa dos consumidores, esses órgãos têm caracterizado tal conduta como prática abusiva e aplicado sanções, e até mesmo tem criado projetos de lei, tudo visando a proteção da parte vulnerável.

Diante dessa problemática, emerge a discussão acerca da possibilidade de classificar esses depósitos involuntários como amostras grátis.

Essa argumentação se fundamenta na previsão contida no parágrafo único do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, que equipara amostra grátis a valores resultantes de empréstimos não contratados, isentando o consumidor da obrigação de devolução desse valor. Isso ocorre em contexto de prática ilegal e de má-fé por parte dos fornecedores, acarretando prejuízos diversos aos consumidores que, caso não contestem, se veem compelidos a concretizar o negócio sob as condições impostas pelas instituições financeiras.

Contudo, no Poder Judiciário, observa-se decisões quase unânimes, com uma tendência geral a não considerar esses depósitos involuntários como amostras grátis, sob o argumento de configurar um enriquecimento sem causa por parte do consumidor ou mesmo descrevendo que a cédula de dinheiro não se configura como produto utilizado pelo banco com o objetivo de divulgação e conquista de clientela e sim como fruto de uma falha na prestação de seus serviços, ou mesmo descrevem que a amostra grátis não é aplicável aos valores depositados na conta bancária do consumidor em razão de empréstimos não contratado, uma vez que o escopo da norma em questão é combater a prática comercial em que o fornecedor envia ou entrega ao consumidor produto ou serviço com o objetivo de convencê-lo a contratá-lo ou adquiri-lo, ou seja, consideram que os valores não se equiparam à remessa de produtos conceituados como amostra grátis.

Algumas poucas decisões, restaram omissas quanto a medida necessária a ser adotada sobre os valores depositados provenientes dos empréstimos consignados não requeridos, delimitando apenas o dever da devolução em dobro do valor descontado, e a fixação de valores a título de dano moral.

Nos casos em que ocorreu aderência ao conceito, foi por não discussão da matéria, ou pela previsão de enriquecimento ilícito da outra parte, a fornecedora.

Em síntese, à luz dos conceitos que permeiam essa temática, considerando os elementos envolvidos, como consumidores, fornecedores, produtos/serviços, amostras grátis e empréstimos consignados, bem como os princípios regentes do direito do consumidor e as disposições do Código de Defesa do Consumidor, juntamente com as demandas daqueles que se sentiram prejudicados e que foram acolhidas pelos órgãos do Sistema de Proteção ao Consumidor, é possível concluir que por maioria, para o judiciário do país há mínimo espaço para considerar os valores creditados nas contas bancárias dos consumidores como amostra grátis.

Apenas em alguns casos específicos se permitiria a referida aderência ao conceito, como casos de já quitação do valor previsto no contrato, ou mesmo quando se visa uma forma de punição pedagógica em caso de grande reincidência das instituições financeiras na fraude das contratações, uma vez que muitas das instituições podem se valer desse tipo de situação para obtenção de vantagem exagerada no mercado de consumo, sem prejuízo da violação expressa ao artigo 52, *caput* e incisos, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, essa tese pode emergir gradualmente no âmbito jurídico, exigindo tempo para que a ideia de amostra grátis seja absorvida, culminando na necessidade de que as instituições financeiras adotem boas práticas e observem as disposições legais presentes no Código de Defesa do Consumidor.

A proteção do consumidor e a justiça nas relações consumeristas devem continuar a ser princípios norteadores no estabelecimento de equilíbrio e equidade nas interações comerciais, promovendo um ambiente mais justo e transparente para ambas as partes envolvidas.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V, MARQUES, Claudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009;

BESSA, Leonardo R. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Grupo Gen, 2020;

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de.; SILVA, Juliana Pereira da (coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. Disponível em <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/snvs/rede-consumo-seguro-e-saude/arquivos/9358json-file-1>. Acesso em 10 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 4.502/64**. Lei que Dispõe sobre o Imposto de Consumo e reorganiza a Diretoria de Rendas Internas. Art. 7, inciso V. Brasília, DF: Congresso Nacional. 30 de novembro de 1964. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4502compilado.htm. Acesso em 10 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 8.078/90**. Artigo 2º, caput, artigo 17 e artigo 29. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF. 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 10 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei 8.112/90**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Presidência da República. Brasília, DF. 11 de Dezembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em 15 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 10.406/02**. Lei que institui o Código Civil. Art. 186, 187, 927, § único. Brasília, DF: Senado Federal. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em 15 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 10.820/03**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 17 de Novembro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em 17 de out. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 10.953/04**. Altera o art. 6º da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Brasília, DF, Presidência da República, 27 de Setembro de 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.953.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2010.953%2C%20DE%2027,presta%C3%A7%C3%B5es%20em%20folha%20de%20pagamento. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Lei 14.131/2021**. Dispõe sobre o acréscimo de 5% (cinco por cento) ao percentual máximo para a contratação de operações de crédito com desconto automático em folha de pagamento até 31 de dezembro de 2021; e altera a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Presidência da República. Brasília, DF. 30 de março de 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14131.htm. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Lei nº 14.431/22**. Altera as Leis nºs 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 ampliar a margem de crédito consignado aos empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, aos segurados do regime próprio de previdência social dos servidores públicos federais, aos servidores públicos federais e aos segurados do Regime Geral de Previdência Social e para autorizar a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do benefício de prestação continuada e de programas federais de transferência de renda, a Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, para dispor sobre a restituição de valores aos cofres públicos, e a Lei nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, para alterar procedimentos relativos à concessão do Auxílio Inclusão Produtiva Urbana. Presidência da República. Brasília, DF. 3 de agosto de 22. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/Lei/L14431.htm. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Conceito de empréstimo consignado**. Acesso em 05 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-emprestimo-consignado>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Instrução normativa nº 28**. Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social. Publicada no DOU nº 94, de 19 de maio de 2008, Seção 1, págs. 102/104. 16 de maio de 2008 Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/legado/in28PRESINSSatualizada22.07.2020.pdf>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Instrução Normativa nº 106**. Altera dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Ed. 54, seção 1. p. 32. Publicado em 19 de março de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-106-de-18-de-marco-de-2020-248807943>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Medida provisória 681/15**. Altera a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para dispor sobre desconto em folha de valores destinados ao pagamento de cartão de crédito. Presidência da República, Brasília, DF. 10 de julho de 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Mpv/mpv681.htm. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Medida provisória 1.006/20**. Aumenta a margem de crédito consignado dos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência

Social durante o período da pandemia de covid-19. Presidência da República, Brasília, DF. 1 de outubro de 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv1006.htm. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Medida provisória nº 1.106/22**. Altera a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, para ampliar a margem de crédito consignado aos segurados do Regime Geral de Previdência Social e para autorizar a realização de empréstimos e financiamentos mediante crédito consignado para beneficiários do Benefício de Prestação Continuada e de programas federais de transferência de renda, e a Lei nº 13.846, de 18 de julho de 2019, para dispor sobre a restituição de valores aos cofres públicos. Presidência da República. Brasília, DF. 17 de março de 2022. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/mpv/mpv1106.htm. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Governo Federal. Meu gov. **Empréstimo consignado**. Pensa em fazer um empréstimo consignado? Veja antes as dicas do INSS. Publicado em 10 de outubro de 2023. Acesso em 05 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/pensa-em-fazer-um-emprestimo-consignado-veja-antes-as-dicas-do-inss>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Projeto de Lei nº 4.089/2023**. Altera as Leis nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, e 14.509, de 27 de dezembro de 2022, para dispor sobre a concessão de crédito consignado sem autorização do beneficiário, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), para caracterizar como prática discriminatória a conduta que especifica. Senado Federal. 11 de outubro de 2023. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9481801&ts=1698321842042&disposition=inline>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. **Resolução nº 60**. Dispõe sobre a produção, dispensação e controle de amostras grátis de medicamentos e dá outras providências. Ministério da Saúde. Brasília, DF. 26 de novembro de 2009. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2009/rdc0060_26_11_2009.html. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Site da Empresa Experian Brasil Ltda. **Definição de empréstimo consignado**. Serasa crédito. Acesso em 05 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/credito/emprestimos/emprestimo-consignado/>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Site da empresa COAD. **Conceito de amostra grátis**. Acesso em 05 de novembro de 2023. <https://www.coad.com.br/files/trib/html/pesquisa/sc/em67321.htm>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Site da empresa COAD. **Orientações sobre temas de natureza fiscal, trabalhista e jurídica para Profissionais de Contabilidade, Tributaristas, Advogados e Gestores das áreas de Controladoria, RH e Departamento de Pessoal das Empresas**. Acesso em 05 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.coad.com.br/tributario/institucional>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 2220591**. Relator Ministro Moura Ribeiro. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 19 de outubro de 2022. Publicado em 21 de outubro de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.3&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=202203158387. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.195.642**. Relatora Ministra Nancy Andrihi. Superior Tribunal de Justiça. Rio de Janeiro. 1 de novembro de 2012. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=25733695&tipo=5&nreg=201000943916&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20121121&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 702.524**. Relatora Ministra Nancy Andrihi. Superior Tribunal de Justiça. Julgado em 15 de junho de 2005. Publicado em 21 de junho de 2005. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.3&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=200500688544. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 967.623-RJ**. Relatora Ministra Nancy Andrihi. Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. Julgado em 16 de abril de 2009. Publicado em 29 de junho de 2009. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200701596096&dt_publicacao=29/06/2009. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.846.649**. Relator Marco Aurelio Bellizze. Superior Tribunal de Justiça. Publicado em 09 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201903294192>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2082845**. Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 01 de agosto de 2023. Publicado em 15 de agosto de 2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.3&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=202302266293. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2310394**. Relator Ministro Herman Benjamin. Superior Tribunal de Justiça. Brasília, DF. Julgado em 16 de agosto de 2023. Publicado em 18 de agosto de 2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.3&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=202300632826. Acesso em 05 de nov. de 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 967.623**, Relatora Ministra Nancy Andrihi. Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. Julgado em 16 de abril de 2009. Publicado em 29 de junho de 2009. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.3&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=200701596096. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.846.649**. Relator Marco Aurelio Bellizze. Superior Tribunal de Justiça. Publicado em 09 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201903294192>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Diário de Justiça: Seção 2. Brasília, DF. p. 129. 12 de maio de 2004. Disponível em https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tema Repetitivo 1.061**. Se nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429, II), por intermédio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369). Superior Tribunal de Justiça. Última atualização em 17 de fevereiro de 2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1061&cod_tema_final=1061. Acesso em 05 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. **Apelação cível nº 0700343-32.2020.8.01.0007**. Relator Waldirene Cordeiro. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Segunda Câmara Cível. Julgado em 04 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. **Apelação Cível nº 0700397-61.2021.8.01.0007**. Relatora Olívia Ribeiro. Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Segunda Câmara Cível. Julgado em 10 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjac.jus.br>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas. **Apelação Cível nº 0701101-61.2020.8.02.0046**, Relator Tutmés Airan de Albuquerque Melo. Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas. 1ª Câmara Cível. Julgado em 13 de setembro de 2023. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. **Apelação nº 0011325-86.2015.8.03.0001**. Relator Manoel Brito. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. Câmara única. Julgado em 21 de Fevereiro de 2017. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. **Recurso Inominado nº 0001538-88.2019.8.03.0002**. Relator César Augusto Scapin. Turma Recursal dos Juizados Especiais Estado do Amapá. Julgado em 30 de Setembro de 2020. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Apelação Cível nº 0755533-14.2020.8.04.0001**, Relatora Maria do Perpétuo Socorro Guedes Moura. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. 2ª Câmara Cível. Data do registro em 23 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Recurso Inominado nº 0000746-56.2023.8.05.0191**, Relator Rosalvo Augusto Vieira da Silva. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. 5ª Turma Recursal. Julgado em 17 de Agosto de 2023. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Apelação Cível nº 200145-06.2022.8.06.0084**. Relator Francisco Darival Beserra Primo. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 4ª Câmara Direito Privado. Julgado em 29 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal. **Apelação Cível nº 0711672-33.2021.8.07.0009**, Relator Sandoval Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal. 2ª Turma Cível. Julgado em 24 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.tjdf.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 5002133-20.2022.8.08.0014**. Relator Samuel Miranda Gonçalves PJ-e. Turmas Recursais. 5ª Turma Recursal. Julgado 31 de março de 2023. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 5005013-82.2022.8.08.0014**. Relator Gustavo Henrique Procópio Silva. PJ-e. Turmas Recursais. 2ª Turma Recursal. Julgado 05 de abril de 2023. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. **Recurso Inominado Cível nº 0014095-67.2020.808.0347**, Relator Carlos Magno Moulin Lima. Turma Recursal dos Juizados Cíveis. 1ª Turma Recursal. Julgado em 24 de fevereiro de 2021. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Recurso Inominado nº 5135775.48.2022.8.09.0051**. Relator Rozana Fernandes Camapum. 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis. Julgado em 16 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/> . Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. **Apelação Cível nº 0000559-63.2016.8.10.0091**. Relatora Ângela Maria Moraes Salazar. Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, 1ª Câmara Cível. Publicado em 02 de março de 2023. Disponível em: <http://www.tjma.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso. **Apelação Cível nº 0000299-92.2018.8.11.0024**, Relator Luiz Carlos da Costa. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso. 2ª Câmara de Direito Público e Coletivo. Julgado em 07 de outubro de 2022. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul. **Apelação Cível nº 0801763-80.2021.8.12.0026**. Relator Paulo Alberto de Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul. 3ª Câmara Cível. Julgado em 20 de setembro de 2023. Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/> . Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 5004291-96.2021.8.13.0223**. Relatora Shirley Fenzi Bertão. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. 11ª Câmara Cível. Data de Julgamento: 25 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. **Recurso Inominado nº 0000485-62.2016.8.14.0005**, Relatora Maria do Ceo Maciel Coutinho. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. 1ª Turma de Direito Privado. Julgado em 29 de novembro de 2021. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. **Apelação Cível nº 0856960-62.2020.8.15.2001**. Relator Marcos William de Oliveira. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. 3ª Câmara Cível. Julgado em 13 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Recurso Inominado nº 0033040-56.2021.8.16.0182**. Relatora Melissa de Azevedo Olivas. Juizado das Turmas Recursais. 1ª Turma Recursal. Julgado em 26 de julho de 2022. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. **Apelação Cível nº 0000418-42.2021.8.17.2300**, Relator José Viana Ulisses Filho. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco julgado em 31 de outubro de 2023. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. **Apelação Cível nº 0802773-41.2021.8.18.0076**. Relator José James Gomes Pereira. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. 2ª Câmara Especializada Cível. Julgado em 07 de julho de 2023. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº 0000626-48.2021.8.19.0076**, Relatora Valéria Dacheux Nascimento. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. 6ª Câmara de Direito Privado (antiga 13ª Câmara). Julgado em 27 de junho de 2023. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte. **Recurso Inominado nº 0801611-27.2020.8.20.5108**, Relator Fábio Antônio Correia Filgueira. Turmas Recursais dos Juizados Especiais. 2ª Turma Recursal. Julgado em 10 de abril de 2023. Disponível em: <https://www.tjrn.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Recurso Inominado, nº 5001236-53.2020.8.21.0158**, Relatora Nara Cristina Neumann Cano Saraiva.

Turmas Recursais 4ª Turma Recursal Cível. Julgado em 04 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5018800-65.2020.8.21.0022**, Relator Gelson Rolim Stocker. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. 6ª Câmara Cível. Julgado em 31 de março de 2022. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 500018-73.8.2021.8.21.0094**, Relator Jorge Alberto Schreiner Pestana. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 10ª Câmara Cível. Julgado em 26 de setembro de 2023. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5032117-62.2021.8.21.0001**, Relator: Eugênio Facchini Neto. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 9ª Câmara Cível. Julgado em 23 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. **Apenação cível nº 7002217-27.2022.822.0004**, Relator Rowilson Teixeira. Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. 1ª Câmara Cível. Julgado em 31 de julho de 2023. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. **Apelação nº 5001125-14.2022.8.24.0256**, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Relatora Rosane Portella Wolff. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Segunda Câmara de Direito Civil, julgado em 5 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. **Recurso Inominado nº 0010.11.907196-6**. Relatora Tânia Vasconcelos. Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. 1ª Câmara Cível. Julgado em 23 de março de 2018. Disponível em: <https://www.tjrr.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1001967-86.2021.8.26.0306**. Relator Salles Vieira. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 24ª Câmara de direito Privado. Julgado em 31 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1002084-28.2021.8.26.0484**. Relator Salles Vieira. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. 24ª Câmara de direito Privado. Julgado em 31 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. **Apelação Cível nº: 0021610-48.2023.8.25.0001**. Relator Luiz Antônio Araújo Mendonça. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2ª Câmara Cível. Julgado em 27 outubro de 2023. Disponível em: <https://www.tjse.jus.br/portall/>. Acesso em 03 de nov. de 2023;

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Grupo Gen, 2019;

CRICIÚMA. Câmara Municipal. **Lei 8.015/2021**. Estabelece a caracterização como amostra grátis para empréstimos bancários concedidos sem solicitação do consumidor residente no município de Criciúma. Câmara Municipal. Criciúma, SC. 9 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://www.camaracriciuma.sc.gov.br/lei-municipal/lei-ordinaria-28/lei-no-8-015-de-09-de-dezembro-de-2021-8015>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. **Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. 14 de novembro de 2014. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/30052/teorias-acerca-do-conceito-de-consumidor-e-sua-aplicacao-na-jurisprudencia-do-superior-tribunal-de-justica>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

MARQUES, Claudia Lima. BENJAMIN, Antônio Herman V. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**, 2º Ed., São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2006;

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman e MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5ª ed. São Paulo: RT, 2016;

MELO, Karine. **Crescem reclamações sobre cobranças indevidas de crédito consignado**. 17 de outubro de 2021. Agência Brasil. Brasília. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-10/crescem-reclamacoes-sobre-cobrancas-indevidas-de-credito-consignado>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

MELLO, Cleyson de Moraes. **Curso de direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Processo, 2023. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

NERY JUNIOR, Nelson. **Os princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**, Revista de Direito do Consumidor, nº 3, 1992. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4222950/mod_resource/content/1/Nelson%20Nery%20Jr%20%28Principios%20do%20CDC%29.pdf. Acesso em 05 de nov. de 2023;

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito de consumidor**, São Paulo, Editora Saraiva Jur, 14ª edição, 2022;

PRADO, Sérgio Malta. **Da teoria do diálogo das Fontes**. 30 de Janeiro de 2013. Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/depeso/171735/da-teoria-do-dialogo-das-fontes>. Acesso em 05 de nov. de 2023;

REALE, Miguel. **Lições Preliminares do Direito**. São Paulo: Saraiva. 25ª edição, 22ª tiragem, 2001. p. 17. Disponível em: http://www.isepe.edu.br/images/biblioteca-online/pdf/direito/REALE_Miguel_Lies_Preliminares_de_Direito.pdf. Acesso em 05 de nov. de 2023;

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. São Paulo: Grupo Gen, 2013;

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual/ Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. - Rio de Janeiro: Forense: São Paulo, Método, 2012;

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 9ª ed. v. único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo, Método, 2020;

THEODORO JR., Humberto. **Direitos do consumidor**. São Paulo: Grupo Gen, 2020.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 12ª edição. Coleção direito civil; v. 4, São Paulo: Atlas, 2012;