

A TUTELA COMPENSATÓRIA E PUNITIVA DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL: ANÁLISE CRÍTICA DOS FUNDAMENTOS E DA CONSISTÊNCIA DO DANO MORAL ARBITRADO PELO TJRN EM CASOS DE CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS DE RMC/RCC

**COMPENSATORY AND PUNITIVE PROTECTION OF THE HYPERVULNERABLE
CONSUMER: A CRITICAL ANALYSIS OF THE FOUNDATIONS AND CONSISTENCY OF
MORAL DAMAGES AWARDED BY THE TJRN IN CASES OF FRAUDULENT RMC/RCC
CONTRACTS**

Artigo submetido em 05 de dezembro de 2025

Artigo aprovado em 08 de dezembro de 2025

Artigo publicado em 08 de dezembro de 2025

Cognitio Juris

Volume 15 - Número 58 - 2025

ISSN 2236-3009

Autor(es):

Vitoria Eduarda Mathias Azevedo^[1]

Juan Assis de Almeida^[2]

RESUMO: O presente estudo analisa criticamente a concessão de indenizações por danos morais pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) em casos de fraudes envolvendo Reserva de Margem Consignável (RMC) e Cartão de Crédito Consignado (RCC) contra consumidores hipervulneráveis. O problema de pesquisa questiona em que medida os critérios de dosimetria adotados pelo TJRN asseguram a efetividade da tutela judicial dos direitos dos consumidores idosos, aposentados e pensionistas do INSS. O objetivo geral consiste em verificar a efetividade da tutela mediante exame dos critérios indenizatórios aplicados e sua conformidade com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e proteção integral do consumidor hipervulnerável. Adota-se abordagem qualitativa, fundamentada em pesquisa exploratória e descritiva, utilizando o método dedutivo, com técnica de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. Foram analisadas sistematicamente vinte decisões colegiadas proferidas entre janeiro de 2024 e outubro de 2025. Os resultados demonstram que, embora o TJRN reconheça unanimemente a hipervulnerabilidade dos consumidores e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, os valores arbitrados revelam-se manifestamente insuficientes para cumprir a função punitivo-pedagógica da responsabilidade civil. O valor médio das indenizações fixadas foi de R\$ 3.322,19, com mediana de R\$ 3.000,00, representando montantes irrisórios diante da capacidade econômica das instituições condenadas. Identificou-se ausência de critérios objetivos de dosimetria, com omissão sistemática da análise da capacidade econômica do ofensor e da reiteração de condutas, além de inconsistências significativas entre casos substancialmente similares. Conclui-se que a jurisprudência analisada, embora formalmente protetiva, carece de efetividade material, perpetuando práticas fraudulentas ao transformar condenações judiciais em meros custos operacionais facilmente absorvíveis pelas instituições financeiras. Propõe-se metodologia bifásica de fixação com valor-base orientador de R\$ 8.000,00 e aplicação de fatores objetivos de majoração e redução, visando assegurar isonomia, previsibilidade e efetivo desestímulo às condutas lesivas.

PALAVRAS-CHAVE: Dano moral. Consumidor hipervulnerável. Empréstimo consignado. Função punitiva. Dosimetria indenizatória.

ABSTRACT: This study critically analyzes the granting of moral damages compensation by the Court of Justice of Rio Grande do Norte (TJRN) in cases of fraud involving Consignable Margin Reserve (RMC) and Consignable Credit Card (RCC) against hyper-vulnerable consumers. The research problem questions to what extent the dosimetry criteria adopted by TJRN ensure the effectiveness of judicial protection of the rights of elderly consumers, retirees and pensioners of the National Social Security Institute (INSS). The general objective is to verify the effectiveness of protection through examination of applied compensatory criteria and their compliance with the principles of proportionality, reasonableness and comprehensive protection of hyper-vulnerable consumers. A qualitative approach is adopted, based on exploratory and descriptive research, using the deductive method, with bibliographic, documentary and jurisprudential research techniques. Twenty collegiate decisions issued between January 2024 and October 2025 were systematically analyzed. The results demonstrate that, although TJRN unanimously recognizes the hyper-vulnerability of consumers and the objective liability of financial institutions, the awarded amounts prove to be manifestly insufficient to fulfill the punitive-pedagogical function of civil liability. The average value of awarded compensations was R\$ 3,322.19, with a median of R\$ 3,000.00, representing negligible amounts given the economic capacity of convicted institutions. The absence of objective dosimetry criteria was identified, with systematic omission of analysis of the offender's economic capacity and recurrence of conduct, in addition to significant inconsistencies between substantially similar cases. It is concluded that the analyzed jurisprudence, although formally protective, lacks material effectiveness, perpetuating fraudulent practices by transforming judicial convictions into mere "operational costs" easily absorbed by financial institutions. A biphasic fixing methodology is proposed with a guiding base value of R\$ 8,000.00 and application of objective increase and reduction factors, aiming to ensure isonomy, predictability and effective deterrence of harmful conduct.

KEYWORDS: Moral damages. Hyper-vulnerable consumer. Payroll loan. Punitive function. Compensatory dosimetry.

1. INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira é marcada por profundas desigualdades socioeconômicas, que se manifestam de forma crítica na realidade dos segurados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Estatísticas recentes revelam que a maioria esmagadora dos benefícios pagos — aproximadamente 70% (28,5 milhões de 40,7 milhões de benefícios) — corresponde a valores de até um salário mínimo (BRASIL, 2025). Esse perfil de baixa renda e vulnerabilidade econômica torna milhões de brasileiros alvos prioritários de práticas abusivas no mercado de crédito.

Nesse panorama, o empréstimo consignado (Lei n. 10.820/2003), embora introduzido como um instrumento de inclusão financeira, alcançou massificação entre aposentados e pensionistas, especialmente nas modalidades de Reserva de Margem Consignável (RMC) e Cartão de Crédito Consignado (RCC). Entretanto, o êxito dessa adoção trouxe consigo a inegável exposição a um perigo sistêmico de comprometimento financeiro excessivo e à incidência de condutas ilícitas. A facilidade de contratação, frequentemente associada a falhas no dever de informação, ensejou a proliferação de fraudes que vitimam, prioritariamente, os consumidores hipervulneráveis — notadamente idosos, pessoas de baixa instrução e analfabetos digitais. Adicionalmente, a falta de educação financeira e a desinformação intensificam essa vulnerabilidade, expondo-os a descontos não autorizados que comprometem sua subsistência digna.

A gravidade desse fenômeno se estende da dimensão patrimonial à esfera extrapatrimonial, configurando violação da dignidade humana e do mínimo existencial. A vulnerabilidade agravada de certos grupos impõe ao julgador um dever de proteção reforçada, materializado na fixação de indenizações que efetivamente desestimulem a exploração de sua fragilidade.

Em face da violação massiva e sistemática de direitos, a judicialização tornou-se a via principal de reparação. As demandas buscam não apenas a restituição de valores, mas a imposição de indenizações por danos morais com caráter duplo: compensatório e, sobretudo, punitivo-pedagógico. Não obstante, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tenha consolidado a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes (Súmula n. 479), subsiste controvérsia doutrinária e jurisprudencial acerca dos critérios adequados para a dosimetria do *quantum* indenizatório. Parte dos críticos denuncia a ineficácia das sanções, alertando que as instituições financeiras frequentemente tornam mais rentável a continuidade das ofensas do que o combate efetivo às fraudes.

É nesse cenário que emerge a necessidade de investigar como os Tribunais de Justiça estaduais, em particular o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), têm respondido a essa problemática. Diante disso, o problema de pesquisa central deste trabalho questiona: *De que forma a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) estabelece os critérios de dosimetria para a fixação de danos morais com caráter punitivo-pedagógico em casos de fraudes envolvendo empréstimos consignados nas modalidades RMC/RCC? A problemática objetiva ao fim responder, em que medida tais critérios asseguram a efetividade da tutela judicial dos direitos dos consumidores hipervulneráveis?*

Como hipótese inicial, sustenta-se que a jurisprudência do TJRN, embora reconheça a necessidade de compensação, carece de critérios explícitos, consistentes e uniformes para a dosimetria, presumindo-se que os valores arbitrados frequentemente se mostram insuficientes para cumprir a função pedagógica, não estabelecendo conexão adequada com a gravidade da lesão, a capacidade econômica do ofensor ou a reiteração de condutas similares.

Dessa forma, o objetivo geral do estudo consiste em analisar criticamente a concessão de indenizações por danos morais pelo TJRN, verificando a efetividade da tutela judicial mediante exame dos critérios indenizatórios aplicados e sua conformidade com os princípios

da proporcionalidade, razoabilidade e proteção integral do consumidor hipervulnerável. Para tanto, o estudo se propõe a sistematizar o arcabouço teórico da responsabilidade civil e das funções do dano moral, identificar os critérios de dosimetria dos Tribunais Superiores e, fundamentalmente, mapear e analisar sistematicamente as decisões do TJRN no período de 2020 a 2024 em casos de RMC/RCC, avaliando sua consistência e adequação.

O presente estudo adota abordagem qualitativa, fundamentada em pesquisa exploratória e descritiva, utilizando o método dedutivo, com técnica de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. A justificativa ancora-se na relevância social (proteção do consumidor hipervulnerável), jurídica (efetividade da sanção punitivo-pedagógica) e acadêmica (contribuição para o debate sobre a dosimetria do dano moral).

Para o desenvolvimento da pesquisa, o trabalho está estruturado em 6 capítulos. O segundo e o terceiro dedicam-se à fundamentação teórica (responsabilidade civil, risco da atividade, funções do dano moral e critérios de arbitramento). O quarto capítulo apresenta a análise empírica e o exame crítico das decisões do TJRN, enquanto o quinto sintetiza as conclusões, responde ao problema de pesquisa e apresenta propostas de aprimoramento da tutela jurisdicional.

2. O FENÔMENO RMC/RCC E A HIPERVULNERABILIDADE CONSUMERISTA

2.1. Contextualização Normativa e Funcionalidade Financeira.

As modalidades de Cartão de Crédito Consignado (RCC) e Reserva de Margem Consignável (RMC), inicialmente regulamentadas pela Lei n. 10.820/2003, representam uma forma de financiamento notavelmente atrativa para as instituições financeiras. Sua principal característica reside na garantia de adimplemento, assegurada pelo desconto compulsório das prestações diretamente na fonte pagadora do mutuário (salário, benefício previdenciário ou remuneração).

Essa sistemática de pagamento *in natura* tem o efeito de mitigar o risco de default para o credor, possibilitando a aplicação de taxas de juros frequentemente inferiores às praticadas em outras linhas de crédito pessoal (BELTRÃO; RAUBER, 2021).

Não obstante a sua regulamentação inicial, essas modalidades foram objeto de diversas alterações legislativas, que promoveram um progressivo alargamento do percentual máximo de desconto mensal permitido sobre a remuneração ou proventos. O limite, que era de 30%, foi majorado para 35% (trinta e cinco por cento). Destes, 5% (cinco por cento) são destinados exclusivamente à amortização de despesas ou saques decorrentes da utilização do serviço de cartão de crédito. Tal previsão encontra-se consolidada na redação atual do art. 2º, § 2º, da Lei n. 10.820/2003:

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se: [...] §2º : No momento da contratação da operação, a autorização para a efetivação dos descontos permitidos nesta Lei observará, para cada mutuário, os seguintes limites: I - a soma dos descontos referidos no art. 1º não poderá exceder a 35% (trinta e cinco por cento) da remuneração disponível, conforme definido em regulamento, sendo 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente para: a) a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito; ou b) a utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito; [...]. (BRASIL, 2003).

O alargamento da margem consignável, embora consolidado como um mecanismo de inclusão financeira, propiciando acesso a crédito mais célere, expôs a hipervulnerabilidade do consumidor brasileiro e a deficiência estrutural em educação financeira.

A aparente vantagem de um crédito acessível, veiculado por taxas de juros supostamente reduzidas, dissimula um risco sistêmico agravado, especialmente nas operações de RMC e RCC. Enquanto o crédito consignado tradicional possui parcelas fixas e prazo determinado, nas modalidades de cartão de crédito consignado, o desconto mensal obrigatório de 5% sobre o benefício destina-se, essencialmente, a cobrir apenas os encargos do cartão (juros,

IOF, anuidade), e não a amortizar o saldo devedor principal em sua totalidade.

O saldo remanescente, quando não integralmente pago pelo consumidor, automaticamente entra em um sistema de crédito rotativo com incidência de juros, que, apesar de mais baixos que os do cartão de crédito convencional, mantêm a dívida em constante crescimento. A consequência nefasta dessa dinâmica é o fenômeno da “dívida eterna”.

Nesses casos, o desconto compulsório mensal torna-se uma mera quitação dos encargos mínimos, com ínfima ou nula amortização do principal, o que prolonga a obrigação creditícia indefinidamente e perpetua o comprometimento da margem consignável do mutuário.

A situação é particularmente ainda mais crítica para aposentados e pensionistas do INSS, já que trata-se de público majoritariamente hipervulnerável que depende exclusivamente dos proventos recebidos para custear sua própria subsistência. A facilidade inerente à contratação, combinada à dedução automática na fonte (que mitiga a percepção real da diminuição do poder aquisitivo), acaba por induzir a um comprometimento excessivo da renda futura, transmutando o crédito de um instrumento de fomento para uma potencial armadilha financeira com graves consequências sociais.

Esta dinâmica, ao comprometer permanentemente a subsistência de mutuários hipervulneráveis, como aposentados e pensionistas, é o ponto de partida para se questionar e expor a necessidade de um escrutínio ético e jurídico mais rigoroso sobre as práticas de contratação, levantando sérias questões sobre o cumprimento do dever de transparência e o respeito à boa-fé objetiva por parte das instituições financeiras. Destarte, a análise da estrutura desses contratos se configura como um estudo da quebra do equilíbrio contratual, demandando a urgente intervenção do Direito para restabelecer a função social do crédito e a proteção do consumidor.

2.1. Violação da Boa-fé Objetiva e o Desvirtuamento Contratual nas Operações de RMC e RCC

A boa-fé objetiva constitui um pilar axiológico fundamental do moderno Direito Contratual. Isso porque ela transcende a mera intenção subjetiva das partes, impondo um padrão ético de conduta baseado na lealdade, na probidade e na colaboração recíproca. No ordenamento jurídico brasileiro, este princípio encontra-se positivado como cláusula geral. Com efeito, o art. 422 do Código Civil (BRASIL, 2002) estabelece a exigência de que os contratantes observem os princípios de probidade e boa-fé, não apenas na conclusão do negócio jurídico, mas também em sua integral execução.

Conforme Rizzatto Nunes, a boa-fé objetiva se revela como uma regra de conduta, que exige das partes o dever de agir com honestidade e lealdade. Seu objetivo é promover o equilíbrio das posições contratuais nas relações de consumo, considerando o desequilíbrio de forças que geralmente existe entre fornecedor e consumidor. Esse equilíbrio é alcançado por meio da análise global do contrato, sendo a boa-fé objetiva um modelo (standard) que se aplica independentemente da verificação de má-fé subjetiva de qualquer uma das partes (NUNES, [s.d.], p. 209).

Nos contratos de mútuo feneratício (empréstimos), e especialmente naqueles que envolvem adesão e consumidores hipervulneráveis, a boa-fé objetiva se desdobra em deveres anexos ou laterais, cuja observância é inegociável, e os quais não estão expressamente previstos no instrumento. Tais deveres secundários incluem, exemplificativamente, o dever de informar, de segurança, de sigilo e de colaboração, que impõem um padrão de conduta ética às partes (DINIZ, 2012, v. 1, p. 66).

Para as instituições financeiras, isso implica a obrigação de fornecer ao mutuário dados claros, precisos, ostensivos e de fácil compreensão sobre a natureza jurídica real do produto, os riscos envolvidos e o custo efetivo total da operação. Destarte, a proteção do direito fundamental à confiança legítima nas relações de consumo assume um papel crucial na preservação do necessário equilíbrio e da estabilidade desses vínculos contratuais.

O fundamento destas prerrogativas protetivas reside no princípio da vulnerabilidade, norma basilar insculpida no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Tal postulado estabelece a condição de fragilidade inerente do consumidor no âmbito das relações de consumo, e é a partir desta premissa que se deriva a necessária extensão da tutela à figura do hipervulnerável. Este último engloba categorias como idosos, crianças ou indivíduos de grupos sociais menos favorecidos, que, devido às suas características peculiares, tornam-se ainda mais suscetíveis à exploração de suas fragilidades, culminando em práticas negociais prejudiciais e abusivas (TORRE et al., 2023).

Não obstante a clareza e a imperiosidade dos deveres anexos derivados da boa-fé, é justamente no âmbito do crédito consignado – modalidade direcionada predominantemente a aposentados e pensionistas, reconhecidamente hipervulneráveis – que se materializa o mais grave desvirtuamento contratual. As operações de Reserva de Margem Consignável (RMC) e a Retenção de Cartão de Crédito Consignado (RCC) demonstram uma falha sistêmica no cumprimento do dever de transparência e lealdade. Estas práticas consistem na camuflagem de um contrato de cartão de crédito consignado, inerentemente de alto custo e de natureza rotativa, sob a aparência de um mútuo feneratício simples. Tal estratégia, ao explorar a assimetria informacional e a baixa literacia financeira da população mais vulnerável, viola diretamente o princípio da confiança e culmina na imposição de uma onerosidade excessiva e de dívidas de caráter perpétuo, descaracterizando o sentido ético e social do negócio jurídico.

2.2. Vulnerabilidade Agravada: O Impacto dos Fatores Etários, Financeiros e Cognitivos na Exploração do Mutuário.

A expansão do crédito consignado no Brasil gerou transformações significativas no comportamento do mercado financeiro e no perfil de endividamento dos consumidores, sobretudo quando se considera que parcela expressiva do público-alvo é composta por idosos, aposentados e pensionistas cuja subsistência depende exclusivamente de benefícios

previdenciários de valor mínimo.

Dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) revelam que 88% dos aposentados dependem exclusivamente dos recursos da Previdência Social, ao passo que apenas 1% dos idosos (60+) possui independência financeira, prescindindo de auxílio de filhos, amigos ou familiares para sua sobrevivência (ANBIMA, 2024, p. 60). Esse cenário de dependência financeira integral, aliado à premente demanda por crédito — frequentemente motivada por dívidas preexistentes ou necessidades básicas não atendidas pela renda corrente —, torna esse segmento populacional particularmente suscetível a ofertas predatórias e práticas comerciais abusivas.

Nesse contexto, a análise da vulnerabilidade transcende o conceito básico previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC). A doutrina especializada identifica quatro espécies fundamentais de vulnerabilidade: a técnica, a jurídica, a fática e a informacional. Essa classificação quadripartite tem sido acolhida pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece, ademais, a possibilidade de manifestação de outras formas de vulnerabilidade em situações concretas, a depender das circunstâncias fáticas e das características dos sujeitos envolvidos na relação de consumo (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2021, p. 170).

Ao examinar especificamente o grupo de aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), observa-se uma vulnerabilidade qualificada ou hipervulnerabilidade, resultante da confluência de fatores etários, econômicos e cognitivos. Silva e Santos (2025, p. 2) destacam que a falta de educação financeira e a desinformação intensificam a vulnerabilidade dos idosos, expondo-os a empréstimos predatórios, descontos não autorizados e cláusulas complexas. O fator etário correlaciona-se diretamente com a percepção de renda fixa mínima e com a urgência financeira decorrente de necessidades de saúde e subsistência. Por sua vez, o fator cognitivo manifesta-se de maneira acentuada pela limitada familiaridade com tecnologias digitais — fenômeno designado como analfabetismo digital —, o que compromete substancialmente a capacidade de compreensão de contratos

complexos e de operações realizadas por meio de plataformas eletrônicas.

Conforme enfatizam Silva e Santos (2025, p. 4), a vulnerabilidade do consumidor pode ser explorada por meio de técnicas de persuasão, da imposição de cláusulas contratuais abusivas e da oferta de produtos ou serviços que não atendem às suas reais necessidades, o que coloca o consumidor em posição de desvantagem e compromete sua capacidade de tomar decisões informadas. Essa dificuldade em assimilar os termos contratuais e as implicações das transações efetuadas remotamente — procedimentos inerentes ao processo de contratação digital de empréstimos consignados — expõe esses consumidores de maneira crítica, transmutando o que deveria constituir um avanço tecnológico em vetor de fragilização e exploração.

Essa vulnerabilidade multidimensional é frequentemente instrumentalizada por meio de técnicas persuasivas agressivas e da imposição de cláusulas manifestamente abusivas, prática que se revela com particular gravidade nos casos envolvendo a Reserva de Margem Consignável (RMC). A ilegalidade dessa modalidade de contratação usualmente só se evidencia quando o consumidor constata a perpetuidade dos descontos em seu benefício previdenciário, sem previsão de término após anos de pagamento ininterrupto. O problema intensifica-se porque tais operações, que pressupõem conhecimento tecnológico não dominado por essa faixa etária, facilitam a perpetuação do abuso.

Simultaneamente, a vulnerabilidade agravada do consumidor é explorada mediante a imposição de cláusulas abusivas e a oferta de produtos financeiros que não correspondem às suas reais necessidades ou capacidade de compreensão. Destarte, a exploração dessa hipervulnerabilidade por parte dos fornecedores configura violação frontal dos deveres anexos de probidade, lealdade e cuidado que emanam do princípio da boa-fé objetiva, pedra angular das relações contratuais no ordenamento jurídico brasileiro (SILVA; SANTOS, 2025, p. 11).

Em síntese, a convergência dos fatores etários, financeiros e cognitivos configura um quadro de hipervulnerabilidade que transcende a noção clássica de vulnerabilidade consumerista, exigindo do ordenamento jurídico uma resposta normativa qualificada. A dependência financeira quase absoluta dos benefícios previdenciários, combinada com o déficit de literacia digital e financeira, cria um ambiente propício à exploração sistemática por parte das instituições financeiras. Assim, o reconhecimento jurídico dessa vulnerabilidade agravada não constitui mero exercício acadêmico, mas pressuposto indispensável para a construção de mecanismos efetivos de proteção que assegurem ao idoso-consumidor o exercício informado de sua autonomia contratual, demandando uma articulação sistêmica entre normas protetivas, educação financeira, fiscalização rigorosa e jurisprudência sensível às particularidades dessa relação assimétrica de poder.

3. DANO MORAL: DA REPARAÇÃO À PUNIÇÃO NA RELAÇÃO DE CONSUMO

A reparação por danos morais constitui instrumento essencial de tutela dos direitos da personalidade e da dignidade humana, encontrando seu fundamento constitucional no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal de 1988. Esses dispositivos asseguram não apenas o direito de resposta proporcional ao agravo, mas também a indenização por dano material, moral ou à imagem, estabelecendo como invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Nesse contexto, Correia (2021) destaca que a promulgação da Carta Magna representou a consolidação da preocupação do legislador em proteger aqueles que efetivamente sofrem danos em suas esferas extrapatrimoniais.

No âmbito infraconstitucional, o Código Civil de 2002, em seu art. 186, estabelece que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, consagrando a reparabilidade do dano extrapatrimonial. Já nas relações de consumo, a proteção assume contornos ainda mais abrangentes.

3.1. Pressupostos da Responsabilidade Civil Objetiva no CDC (Art. 14): O Risco da Atividade e a Falha na Segurança da Contratação (Fraude como Fortuito Interno)

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) reconhece expressamente, em seu art. 6º, inciso VI, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais como direito básico do consumidor, estabelecendo um sistema protetivo que transcende a mera compensação pecuniária para alcançar dimensão preventiva e pedagógica.

Nesse sentido, a responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes envolvendo Reserva de Margem Consignável (RMC) e Cartão de Crédito Consignado (RCC) opera sob o regime da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, dispensando a demonstração de culpa ou dolo e fundamentando-se exclusivamente no risco da atividade empresarial.

Ademais, o conceito de risco da atividade revela-se essencial para a compreensão dessa responsabilidade. Conforme explica a doutrina, o risco da atividade relaciona-se intrinsecamente ao conceito de fortuito interno, caracterizado como evento vinculado à própria atividade desenvolvida, cujo risco de dano, mesmo sendo imprevisível ou inevitável, encontra-se inerente à natureza da atividade exercida pelo ofensor.

Diferentemente do fortuito externo – que rompe o nexo de causalidade por ser absolutamente estranho à atividade do fornecedor –, o fortuito interno integra os riscos ordinários do negócio. Tal distinção fundamenta-se na teoria do risco-proveito, segundo a qual aqueles que habitualmente usufruem dos benefícios de determinada atividade devem responder pelos riscos que ela causar, independentemente da existência de culpa (ROSENVALD, CHAVES e BRAGA NETO, apud SAMPAIO, 2023).

No contexto das operações de crédito consignado, as fraudes praticadas mediante falhas nos mecanismos de segurança configuram típico fortuito interno, não sendo oponíveis ao consumidor lesado como excludentes de responsabilidade

A própria jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento através da Súmula 479, que estabelece que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, são percebidas a partir dos seguintes termos: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, Súmula n. 479, 2012).

Reconhece-se, assim, portanto, que cabe à instituição financeira demonstrar a regularidade da contratação e a ausência de defeito na prestação do serviço, presumindo-se a falha no dever de segurança e diligência quando constatada fraude ou vício de consentimento.

A usurpação da margem consignável mediante práticas fraudulentas configura conduta que atenta contra a dignidade do consumidor, com gravidade ainda maior quando a verba possui caráter alimentar, conforme pontua Correia (2021). Tais descontos indevidos em benefício previdenciário encerram, tipicamente, um caso de dano moral *in re ipsa*, ou seja, presumido pela própria natureza da conduta lesiva, independentemente de comprovação específica do sofrimento experimentado pela vítima.

Essa presunção justifica-se pela gravidade intrínseca da lesão aos direitos do consumidor hipervulnerável. A vulnerabilidade nas relações de consumo desdobra-se em múltiplas dimensões que agravam a posição do consumidor idoso. MARQUES (2020) explica que a vulnerabilidade manifesta-se em quatro segmentos essenciais: a vulnerabilidade informacional, caracterizada pela manipulação e controle da informação; a vulnerabilidade técnica, quando o consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o objeto adquirido; a vulnerabilidade jurídica, consistente na falta de conhecimentos jurídicos ou econômicos; e a vulnerabilidade fática ou socioeconômica, na qual se vislumbra grande poderio econômico do fornecedor capaz de prejudicar os consumidores.

3.2. A Dupla Função do Dano Moral e o Enfoque no Consumidor Hipervulnerável

A doutrina consumerista reconhece que a indenização por danos morais cumpre função multifacetada no ordenamento jurídico brasileiro, transcendendo a mera reparação pecuniária para alcançar dimensões punitiva e pedagógica essenciais à conformação de comportamentos no mercado de consumo (NUNES, 2017). Essa multiplicidade funcional revela-se especialmente significativa na proteção de consumidores hipervulneráveis, categoria que abrange idosos, aposentados e pessoas com baixo grau de instrução.

3.2.1. Função Compensatória/Reparatória: A Mensuração do Prejuízo Imaterial (Angústia, Descontos Indevidos, Quebra da Confiança)

A função compensatória ou reparatória visa proporcionar ao ofendido satisfação capaz de atenuar o sofrimento, a humilhação ou a angústia experimentados em razão do ato ilícito. Não se trata de atribuir valor econômico à dor, mas de oferecer ao lesado meios para amenizar as consequências do dano à sua esfera extrapatrimonial (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 93).

No contexto das fraudes envolvendo RMC e RCC, a dimensão compensatória deve considerar múltiplas facetas do prejuízo. A contratação fraudulenta configura hipótese emblemática de dano moral *in re ipsa*. Correia (2021) ressalta que a usurpação da margem consignável representa prática abusiva que atenta contra a dignidade do consumidor, com gravidade ainda maior quando envolve verbas de caráter alimentar, caracterizando os descontos indevidos em benefício previdenciário como típico caso de dano moral presumido.

Essa presunção justifica-se pela gravidade intrínseca da lesão, que impõe privações concretas afetando a qualidade de vida, a capacidade de prover o próprio sustento e, frequentemente, a saúde física e mental das vítimas, configurando violação aos princípios da

dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial, conforme sustentam Silva e Santos (2025). A necessidade de contrair dívidas adicionais, solicitar auxílio a familiares ou reduzir despesas essenciais com alimentação e medicamentos configura dano moral relevante e juridicamente tutelável.

Além do aspecto patrimonial, deve-se considerar a quebra da confiança depositada pelo consumidor na instituição financeira. A percepção de que mecanismos supostamente seguros podem ser facilmente fraudados gera descrédito generalizado e vulnera a legítima expectativa de segurança nas relações de consumo.

Por fim, tratando-se de consumidores hipervulneráveis, há o agravamento da vulnerabilidade decorrente das características pessoais da vítima. Benjamin, Marques e Bessa (2021) sustentam que a vulnerabilidade agravada de determinados grupos de consumidores – como idosos, crianças, analfabetos e pessoas com deficiência – impõe ao intérprete e ao julgador um dever de proteção reforçada, que deve materializar-se tanto na facilitação da defesa de seus direitos quanto na fixação de indenizações que efetivamente desestimulam a exploração de sua fragilidade. A simples constatação de que o consumidor lesado integra categoria de hipervulneráveis deve operar como agravante na dosimetria do dano moral, pois tais características potencializam tanto a probabilidade de ocorrência da lesão quanto a intensidade de seus efeitos sobre a dignidade e autonomia da vítima.

3.2.2. Função Punitiva/Pedagógica (*Punitive Damages*): O Desestímulo ao Fornecedor e a Prevenção Geral

Paralelamente à função compensatória, a indenização desempenha função punitiva, consistente em impor ao ofensor sanção civil que represente efetivo desestímulo à reiteração da conduta lesiva. Assim, a indenização por dano moral deve ser suficientemente elevada para que o ofensor sinta o peso de sua conduta ilícita, mas não a ponto de enriquecê-lo sem causa, conforme ensina Gonçalves (2019, p. 389).

Essa dimensão sancionatória assume relevância particularmente expressiva nas relações de consumo massificadas, nas quais práticas abusivas sistemáticas comprometem a segurança jurídica.

A função punitiva justifica-se pela necessidade de impor ao fornecedor ônus financeiro que supere o eventual benefício econômico obtido com a conduta ilícita. No âmbito das fraudes em crédito consignado, é notório que muitas instituições financeiras, diante da baixa probabilidade de judicialização por parte de consumidores hipervulneráveis, consideram os custos com reparação como meros “custos operacionais”, perpetuando práticas fraudulentas em escala industrial. Correia (2021) adverte que os bancos preferem criar estruturas processuais duvidosas nas ações oferecidas, demonstrando ser mais fácil e rentável fomentar a continuidade das ofensas ao consumidor do que buscar meios efetivos para o combate e cessação do dano instalado.

Contudo, a aplicação inadequada do conceito de “mero dissabor” tem operado como obstáculo à concretização dos direitos dos consumidores. Lima e Melo (2016) denunciam a existência de uma verdadeira indústria do mero dissabor como forma de vilipendiação dos direitos dos consumidores, caracterizada pela utilização sistemática dessa expressão pelos tribunais para afastar, com carência de fundamentação adequada, a condenação em danos morais nos casos de violação das normas de consumo. Os autores alertam que tal prática judicial, ao negar sistematicamente a reparação moral mediante fundamentação genérica, vem progressivamente retirando a força da norma protetiva das relações de consumo prevista no CDC e vilipendiando rotineiramente os direitos dos consumidores.

Essa realidade esvazia a eficácia das normas protetivas e estimula a perpetuação de condutas abusivas. Dados empíricos demonstram que empresas de telefonia, instituições financeiras e lojas de departamento lideram as estatísticas de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, reiterando de forma sistemática as práticas de desrespeito às normas de direito do consumidor, conforme apontam Lima e Melo (2016), o que evidencia a

fragilização do caráter pedagógico da indenização, segundo observa Correia (2021).

Destaca-se, ainda, a função pedagógica ou dissuasória (*general deterrence*), que se projeta não apenas sobre o agente causador do dano, mas sobre toda a coletividade de fornecedores atuantes no mesmo segmento econômico. A fixação de valores indenizatórios consistentes e proporcionais transmite à sociedade empresarial a mensagem de que determinadas condutas não serão toleradas, operando como instrumento de conformação de comportamentos no mercado de consumo, conforme ensina Tartuce (2020).

3.3. O Arbitramento do Dano Moral e a Fundamentação Casuística

O arbitramento da indenização por danos morais exige do julgador a ponderação de múltiplos critérios objetivos e subjetivos, visando alcançar uma reparação justa para a vítima e proporcional à conduta do ofensor. O Enunciado n. 550 da VI Jornada de Direito Civil reforça a necessidade de análise casuística ao estabelecer que “a quantificação da reparação por danos extrapatrimoniais não deve estar sujeita a tabelamento ou a valores fixos” (BRASIL, 2013). Tal premissa dialoga diretamente com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, vetores hermenêuticos essenciais para o adequado exercício da atividade jurisdicional.

Nesse sentido, o magistrado deve considerar a função desestimuladora do comportamento ilícito, imputando ao ofensor maior responsabilidade pecuniária para erradicar a reincidência, mas agindo com clareza e razoabilidade para que os limites não sejam extrapolados (CORREIA, 2021, p. 12). Dentre os principais critérios que devem orientar o arbitramento judicial, destacam-se: o nível e condição socioeconômica do ofensor e do ofendido; a intensidade do dolo ou grau de culpa; os efeitos do dano no psiquismo da vítima; e, notadamente, o caráter pedagógico e punitivo da indenização, sem que a condenação

configure enriquecimento injustificável (CORREIA, 2021).

3.4 Elementos Essenciais para a Dosimetria

A aplicação desses critérios é detalhada por elementos cruciais para a dosimetria da indenização, especialmente em casos envolvendo relações de consumo. Primeiramente, deve-se avaliar a gravidade objetiva da lesão e o grau de comprometimento da dignidade da vítima. A condição de hipervulnerabilidade do consumidor deve operar como agravante, pois tais características potencializam a probabilidade e a intensidade dos efeitos deletérios da lesão.

Em segundo lugar, embora a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva, a análise da conduta do ofensor permanece relevante para a dosimetria. O julgador deve distinguir se a fraude decorreu de falha pontual ou de práticas sistemáticas e reiteradas, avaliando a má-fé e a adoção de medidas corretivas pela instituição. Adicionalmente, a fixação deve considerar a capacidade econômica do ofensor, dado que valores irrisórios diante do porte da instituição não cumprem as funções punitiva e pedagógica, constituindo-se em mero “custo operacional” facilmente absorvível. Finalmente, a análise exige a consideração das circunstâncias específicas do caso concreto, como a reiteração de condutas similares, a existência de condenações anteriores não cumpridas e a repercussão social do litígio.

3.5 A Insuficiência da Reparação e a Atuação do STJ

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem reiteradamente reconhecido a necessidade de “reforma de modo a majorar os valores fixados anteriormente com o escopo de desestimular a perpetuação da prática danosa” (CORREIA, 2021, p. 17). Isso evidencia que, em muitos casos, os valores arbitrados em primeiro grau revelam-se insuficientes para cumprir as funções compensatória e pedagógica, comprometendo a efetividade do sistema de proteção ao consumidor. Essa deficiência na fixação de valores com natureza pedagógica

ainda enfrenta “desafios práticos relacionados à adequada mensuração do dano e à efetividade da sanção civil” (SILVA; SANTOS, 2025, p. 306).

A proteção integral do consumidor, notadamente o hipervulnerável, exige a atuação proativa do Poder Judiciário na consolidação de teses protetivas, dada a intensificação da vulnerabilidade desses indivíduos por fatores como a falta de educação financeira e a desinformação (SILVA; SANTOS, 2025, p. 310).

A adequada fixação do *quantum indenizatório*, observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e as especificidades do caso concreto, constitui pressuposto indispensável para a construção de um mercado de consumo mais ético e respeitoso da dignidade humana.

Diante disso, somente mediante uma atuação jurisdicional rigorosa e fundamentada será possível desestimular práticas abusivas e promover a efetivação dos direitos fundamentais. A partir desses pressupostos teóricos e critérios de arbitramento, faz-se necessária uma análise da aplicação prática pelos tribunais.

4. ANÁLISE EMPÍRICA: O ARBITRAMENTO DO DANO MORAL PELO TJRN EM CASOS DE RMC/RCC

É neste contexto que se insere o estudo da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), a fim de verificar se os valores arbitrados em casos de descontos indevidos (RMC/RCC) têm sido suficientes para cumprir as funções compensatória, punitiva e pedagógica da responsabilidade civil, conforme será detalhado na seção subsequente.

4.1. Metodologia e Critérios de Seleção das Decisões

A presente pesquisa empírica buscou mapear e analisar sistematicamente as decisões contidas no próprio banco de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) em litígios envolvendo fraudes na contratação de Reserva de Margem Consignável

(RMC) e Cartão de Crédito Consignado (RCC), com foco na dosimetria das indenizações por danos morais concedidas a consumidores hipervulneráveis.

O recorte temporal compreendeu janeiro de 2024 a outubro de 2025, período escolhido por refletir o panorama jurisprudencial atual, já consolidado após teses importantes do Superior Tribunal de Justiça (STJ), como a Súmula 479 (responsabilidade objetiva) e o Tema 929 (repetição do indébito em dobro).

A coleta foi realizada no sistema do TJRN, utilizando palavras-chave como “consignado”, “dano moral”, “reserva” e “aposentadoria”.

Para garantir a qualidade e homogeneidade da amostra, estabeleceram-se critérios rigorosos de seleção. Foram incluídas apenas decisões que preenchessem cumulativamente os seguintes requisitos: tratar especificamente de fraudes em RMC ou RCC; envolver consumidores aposentados ou pensionistas do INSS; conter discussão sobre indenização por danos morais; e constituir decisões colegiadas (proferidas por turmas recursais ou câmaras).

Por outro lado, foram excluídas da pesquisa as decisões interlocutórias ou liminares, os casos envolvendo empréstimo consignado tradicional sem a figura da RMC/RCC, as ações coletivas e as decisões cujo objeto principal não fosse a responsabilidade civil da instituição financeira. Essas exclusões justificaram-se pela necessidade de assegurar comparabilidade entre os casos analisados, permitindo identificar padrões decisórios consistentes.

A pesquisa resultou na identificação de vinte acórdãos, totalizando vinte e uma ementas analisadas. Todos os julgados foram proferidos por Turmas Recursais do Sistema de Juizados Especiais, revelando que a maior parte da litigiosidade nessa matéria concentra-se nesse microssistema, dados o valor das causas e o perfil socioeconômico dos demandantes.

Cada decisão foi submetida a análise tanto qualitativa quanto quantitativa. Extraíram-se informações sobre o valor da indenização por danos morais arbitrado, os fundamentos

jurídicos utilizados pelos julgadores, os critérios de dosimetria expressamente mencionados, o reconhecimento ou não da condição de hipervulnerabilidade dos consumidores e o resultado final do julgamento.

4.2. Panorama Geral das Decisões e Valores Arbitrados

A análise das vinte decisões revelou dados extremamente relevantes sobre a forma como o TJRN tem julgado casos de fraude em crédito consignado. Do total de ementas analisadas, verificou-se que a ampla maioria resultou em condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização por danos morais. Especificamente, dezesseis decisões reconheceram o direito à indenização, enquanto apenas três negaram o pleito indenizatório.

Esse elevado percentual de procedência evidencia que o TJRN tem reconhecido de forma consistente a configuração de dano moral nas hipóteses de contratação fraudulenta de RMC/RCC, consolidando jurisprudência claramente protetiva em favor do consumidor hipervulnerável. Tal postura demonstra sensibilidade do tribunal à gravidade das lesões perpetradas contra aposentados e pensionistas, afastando a problemática tese do “mero dissabor” que, conforme criticam Lima e Melo (2016), tem sido utilizada por alguns tribunais para negar reparação moral em casos de evidente violação consumerista.

Quanto aos valores efetivamente arbitrados nas condenações, os dados podem ser assim sintetizados:

Tabela 1: Estatísticas dos Valores de Indenização por Danos Morais

Indicador Estatístico	Valor (R\$)
Menor valor	1.155,00
Maior valor	5.000,00

Valor médio	3.322,19
Valor mediano	3.000,00
Valor modal	3.000,00
Desvio padrão	1.089,43

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do TJRN (2024-2025).

A análise desses números revela aspectos importantes. O menor valor arbitrado foi de mil cento e cinquenta e cinco reais, enquanto o maior alcançou cinco mil reais. A diferença entre esses extremos é considerável, aproximadamente quatro vezes superior, o que suscita questionamentos sobre os critérios que justificariam tamanha variação em casos com características semelhantes.

O valor que apareceu com maior frequência foi de três mil reais, presente em mais de um terço das condenações. Esse dado sugere a existência de um “patamar preferencial” informalmente adotado pelos julgadores, uma espécie de referência não oficial que tem orientado a fixação das indenizações.

Para melhor compreender a distribuição dos valores, observa-se que a maioria das decisões concentrou-se em faixas intermediárias:

Tabela 2: Distribuição dos Valores por Faixas

Faixa de Valores	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	4	25,0%
R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00	6	37,5%
R\$ 3.001,00 a R\$ 4.000,00	3	18,75%
R\$ 4.001,00 a R\$ 5.000,00	3	18,75%
Total	16	100%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do TJRN (2024-2025).

A concentração de mais da metade das decisões nas duas primeiras faixas, com valores até três mil reais, revela uma postura comedida do tribunal na fixação de indenizações. Esse padrão conservador merece análise crítica, especialmente quando confrontado com a função punitivo-pedagógica que a responsabilidade civil deve cumprir e com o porte econômico das instituições financeiras condenadas.

4.3. Fundamentação Jurídica e Critérios de Dosimetria

A análise qualitativa demonstrou que o TJRN invoca formalmente princípios como a razoabilidade e a proporcionalidade, presentes em quase todas as decisões. Contudo, essa invocação é frequentemente utilizada como fórmula retórica padronizada, desacompanhada da necessária densificação argumentativa que conectaria o valor fixado às peculiaridades do caso e à função pedagógica da indenização.

Essa superficialidade se manifesta na omissão crítica da análise da capacidade econômica do ofensor e da reiteração de condutas, elementos essenciais para garantir o efeito desestimulador da condenação.

Há, por outro lado, uniformidade na invocação dos fundamentos legais, sendo o Art. 14 do CDC (responsabilidade objetiva) e a Súmula 479 do STJ (fortuito interno) aplicados consensualmente, além do Enunciado 36 da Turma de Uniformização de Jurisprudência do Juizado Especial do Rio Grande do Norte (TUJ/RN) que exige prova documental robusta (contrato assinado) para validar a contratação.

Tabela 3: Critérios de Dosimetria Expressamente

Mencionados

Critério Invocado	Frequência	Percentual
Razoabilidade	20/21	95,2%
Proporcionalidade	20/21	95,2%
Caráter pedagógico/preventivo	15/21	71,4%
Gravidade da lesão	0/21	0%
Capacidade econômica do ofensor	0/21	0%
Extensão do dano	0/21	0%
Reiteração de condutas	0/21	0%
Grau de culpa	0/21	0%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do TJRN (2024-2025).

A menção ao caráter pedagógico da indenização, presente em expressiva parte das decisões, representa um avanço importante, revelando que o tribunal tem consciência de que a indenização por danos morais não se destina apenas a compensar a vítima, mas também a punir o ofensor e desestimular a reiteração de condutas lesivas. Como sustentam Benjamin, Marques e Bessa (2021), especialmente em relações de consumo massificadas, a função punitiva assume papel fundamental para conformar comportamentos empresariais no mercado.

Todavia, a mera invocação retórica dessa função, desacompanhada de qualquer análise sobre sua efetividade concreta diante das circunstâncias do caso, acaba por esvaziar seu potencial normativo transformador.

Além disso, merece destaque especialmente crítico, a completa ausência de menção a critérios que a doutrina e a jurisprudência superior consideram fundamentais para a dosimetria adequada. Surpreendentemente, nenhuma das decisões analisadas fez qualquer

referência à capacidade econômica do ofensor, elemento que Cavalieri Filho (2012) destaca como essencial para garantir que a indenização represente efetivo desestímulo econômico à repetição da conduta ilícita.

Essa omissão revela-se particularmente grave quando se considera que as instituições financeiras condenadas são bancos de grande porte, com lucros líquidos anuais medidos em bilhões de reais. Uma indenização que represente quantia significativa para a vítima pode, simultaneamente, constituir valor absolutamente irrelevante para o patrimônio do ofensor, não produzindo qualquer impacto econômico capaz de modificar seu comportamento.

Igualmente ausente nas fundamentações está a análise sobre eventual reiteração de condutas similares pela instituição financeira. Nenhuma decisão investigou se o banco condenado possui histórico de condenações anteriores por práticas análogas de fraude em crédito consignado, tampouco se adotou medidas corretivas efetivas após ser notificado judicialmente de irregularidades. Como alertam Lima e Melo (2016) e Correia (2021), muitas instituições financeiras realizam verdadeira análise econômica do litígio, considerando as condenações judiciais como mero “custo operacional” do negócio, perpetuando práticas fraudulentas quando isso se revela economicamente mais vantajoso do que investir em mecanismos efetivos de prevenção.

Quanto aos fundamentos jurídicos propriamente ditos, a pesquisa identificou elevado grau de uniformidade na invocação dos dispositivos legais:

Tabela 4: Dispositivos Legais Invocados nas Fundamentações

Dispositivo Legal/Precedente	Frequência	Percentual
Art. 14, caput, CDC	21/21	100%
Art. 6º, III e VI, CDC	19/21	90,5%

Art. 373, II, CPC	18/21	85,7%
Súmula 479 do STJ	16/21	76,2%
Enunciado 36 da TUJ	15/21	71,4%
Tema 929 do STJ (repetição do indébito)	14/21	66,7%
Art. 42, parágrafo único, CDC	14/21	66,7%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do TJRN (2024-2025).

A unanimidade na aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor revela que o tribunal consolidou o entendimento de que se trata de responsabilidade objetiva, fundada no risco da atividade, dispensando a demonstração de culpa ou dolo por parte da instituição financeira. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça tem sido amplamente utilizada para afastar a alegação de que a fraude praticada por terceiros constituiria excludente de responsabilidade, enquadrando-a como fortuito interno, inerente aos riscos da própria atividade bancária.

O Enunciado 36 da Turma de Uniformização de Jurisprudência dos Juizados Especiais, presente na maioria das decisões, estabelece que a validade da contratação de cartão consignado exige a apresentação de contrato assinado pelo consumidor com previsão expressa de descontos do valor mínimo em folha. Sua invocação recorrente demonstra que o TJRN tem exigido prova documental robusta da contratação regular, presumindo-se a fraude na ausência de contrato devidamente firmado.

4.4. Análise Crítica: Efetividade da Tutela Jurisdicional

4.4.1. O Reconhecimento da Hipervulnerabilidade

Um aspecto extremamente positivo identificado na pesquisa foi o reconhecimento unânime da condição de hipervulnerabilidade dos consumidores. A totalidade das decisões analisadas fez menção expressa a elementos caracterizadores da vulnerabilidade agravada desse grupo

específico de consumidores.

Tabela 5: Expressões Indicadoras de Hipervulnerabilidade nas Decisões

Expressão/Termo	Frequência	Percentual
“Pessoa idosa”	21/21	100%
“Aposentado(a)” / “Pensionista”	21/21	100%
“Verba alimentar” / “Natureza alimentar”	20/21	95,2%
“Mínimo existencial”	19/21	90,5%
“Parcos recursos”	18/21	85,7%
“Sequestro de verba alimentar”	14/21	66,7%
“Comprometimento da subsistência”	12/21	57,1%

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do TJRN (2024-2025).

A recorrência dessas expressões demonstra que o tribunal tem compreendido adequadamente a dimensão existencial do dano sofrido por esse grupo de consumidores. Todas as decisões identificam expressamente que se trata de “pessoa idosa” e de “aposentado” ou “pensionista”, evidenciando consciência de que não se está diante do consumidor vulnerável ordinário previsto no artigo 4º do CDC, mas de hipervulnerabilidade qualificada.

A quase totalidade das decisões também reconhece que os descontos indevidos comprometeram o “mínimo existencial” desses consumidores, atingindo verba de natureza eminentemente “alimentar”, necessária à subsistência digna.

Como sustentam Silva e Santos (2025), a convergência de fatores etários (idade avançada), financeiros (dependência exclusiva de benefício previdenciário de valor mínimo) e cognitivos

(analfabetismo digital, baixa literacia financeira) configura hipervulnerabilidade que transcende a noção clássica de vulnerabilidade consumerista, demandando do ordenamento jurídico resposta protetiva qualificada e diferenciada.

A unanimidade no reconhecimento do comprometimento do mínimo existencial revela que o TJRN tem sensibilidade para compreender que os descontos indevidos em benefício previdenciário não representam mero inadimplemento contratual de natureza patrimonial, mas verdadeira violação a direito fundamental à dignidade da pessoa humana, conforme reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal.

Todavia, embora o reconhecimento formal da hipervulnerabilidade esteja presente na integralidade das decisões, e demonstre sensibilidade do tribunal à dimensão grave da lesão, esse reconhecimento formal não se traduz em critério objetivo de majoração do *quantum* indenizatório nas fundamentações. As fundamentações descrevem de forma eloquente a condição de fragilidade do consumidor, mas não estabelecem qualquer conexão explícita entre essa condição agravada de vulnerabilidade e o valor efetivamente arbitrado a título de indenização.

4.4.2. A Inconsistência entre Casos Similares

A análise comparativa de casos com características fáticas substancialmente análogas revelou inconsistências significativas que comprometem a previsibilidade da atuação jurisdicional e a segurança jurídica que deve orientar a aplicação do direito.

Identificaram-se situações em que consumidores em condições praticamente idênticas receberam indenizações com valores drasticamente diferentes, sem que as fundamentações explicitem quaisquer razões objetivas que justifiquem tal diferenciação. O exemplo mais paradigmático dessa inconsistência pode ser encontrado na comparação entre dois casos específicos.

No primeiro caso, envolvendo consumidor idoso, aposentado do INSS com benefício de um salário mínimo, que sofreu descontos indevidos por período superior a seis meses, com comprometimento significativo do benefício e ausência de apresentação de contrato válido pela instituição financeira, o tribunal arbitrou indenização de apenas mil cento e cinquenta e cinco reais.

No segundo caso, envolvendo consumidora também idosa, igualmente aposentada do INSS com benefício mínimo, com descontos por período ainda mais prolongado e idêntica falha na comprovação da contratação, o tribunal fixou indenização de cinco mil reais - valor quase quatro vezes superior ao primeiro caso.

Não obstante a similitude das situações fáticas e jurídicas, a discrepância substancial entre os valores arbitrados não encontra qualquer justificativa explícita nas respectivas fundamentações. Ambas as decisões invocam exatamente os mesmos critérios - razoabilidade, proporcionalidade e caráter pedagógico - e utilizam fórmulas argumentativas praticamente idênticas. A única diferença identificável reside na identidade dos julgadores, sugerindo que o fator determinante para a fixação do quantum tenha sido, em última análise, a subjetividade pessoal de quem julgou, e não elementos objetivos extraídos do caso concreto.

Essa inconsistência não apenas viola o princípio constitucional da isonomia, que exige tratamento igualitário para situações substancialmente iguais, mas também compromete severamente a segurança jurídica, tornando o resultado do processo excessivamente dependente de fator meramente aleatório, qual seja, a distribuição do feito.

Como adverte o Enunciado 550 da VI Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal:

(...) Quando um julgador posiciona-se acerca de um dano moral, deve atentar para alguns pontos, entre os quais a gravidade do fato, a extensão do dano, a posição social e profissional do ofendido, a condição financeira do agressor e do agredido, baseando-se nos

princípios da razoabilidade, equidade e proporcionalidade, além da teoria do desestímulo. Dessa forma, a chance de resultados finais serem idênticos é praticamente nula. O juiz não pode eximir-se do seu dever de analisar, calcular e arbitrar a indenização dentro daquilo que é pretendido entre as partes. Assim, considerando o que temos exposto, conclui-se que não deve existir limitação prévia de valores, sob o risco de fomentarmos a diabólica indústria do dano moral.” (BRASIL, Enunciado nº 550)

Assim, entende-se que, embora a quantificação do dano moral não deva estar sujeita a tabelamento rígido e inflexível, deve necessariamente observar parâmetros mínimos de coerência e proporcionalidade que permitam tratamento minimamente isonômico a casos análogos, sob pena de transformar a atividade jurisdicional em verdadeira loteria judiciária.

4.4.3. A Insuficiência dos Valores Face à Dupla Função da Indenização

Ademais, a análise comparativa de casos fáticos análogos revelou inconsistências significativas, com valores drasticamente diferentes fixados.

Sob a ótica da função compensatória, que visa reparar o dano sofrido pela vítima, pode-se afirmar que os valores fixados pelo TJRN atendem razoavelmente ao objetivo de proporcionar à vítima alguma satisfação pecuniária capaz de mitigar, ainda que parcialmente, o sofrimento experimentado. Considerando-se que a maioria absoluta dos consumidores lesados possui renda mensal limitada ao valor do salário mínimo, uma indenização na faixa de dois a cinco mil reais representa quantia expressiva sob a perspectiva do ofendido, podendo proporcionar algum alento material e simbólico.

Todavia, quando se analisa esses mesmos valores sob a perspectiva da função punitivo-pedagógica, que objetiva punir o ofensor e desestimular a reiteração da conduta ilícita, o cenário revela-se radicalmente diverso e profundamente preocupante.

A análise dessa dimensão deve necessariamente considerar dois elementos fundamentais: o

porte econômico das instituições financeiras condenadas e a sistemática reiteração das práticas fraudulentas evidenciada pela persistência de milhares de casos similares em todo o país.

Para grandes instituições financeiras com lucros líquidos anuais medidos em bilhões de reais, a média indenizatória de R\$ 3.322,19 representa percentual absolutamente ínfimo de seu faturamento, facilmente absorvível como mero “custo operacional” da atividade bancária. Essa realidade esvazia completamente o caráter dissuasório da condenação, tornando economicamente mais vantajoso para as empresas perpetuar as práticas fraudulentas e absorver eventuais condenações do que investir efetivamente em mecanismos de prevenção e controle.

A inadequação desses valores torna-se ainda mais evidente quando se aplica raciocínio proporcional. Conforme sustentado em precedente doutrinário amplamente citado, se um valor de R\$ 250.000,00 corresponde a aproximadamente 0,25% do lucro líquido mensal de uma grande instituição financeira, esse montante equivaleria, proporcionalmente, a apenas R\$ 2,50 para um trabalhador que recebe um salário mínimo (CONJUR, 1999). Transpondo-se essa lógica para a média de R\$ 3.322,19 arbitrada pelo TJRN, o valor representaria, para uma instituição financeira de grande porte, quantia equivalente a poucos centavos para o consumidor médio – montante absolutamente incapaz de produzir qualquer impacto econômico ou comportamental relevante.

A jurisprudência do próprio Superior Tribunal de Justiça, ao examinar casos análogos de fraudes em empréstimos consignados, tem fixado indenizações substancialmente superiores, situadas na faixa de R\$ 10.000,00 a R\$ 15.000,00. No Agravo em Recurso Especial n. 1.033.309/SP, a Quarta Turma do STJ manteve indenização de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em caso de fraude com descontos em proventos de aposentadoria por cerca de dois anos, reconhecendo que tal valor não se mostrava exorbitante diante das peculiaridades da causa (BRASIL, 2017).

Similarmente, em caso de fraude em portabilidade de empréstimo consignado julgado pela Terceira Turma, o STJ confirmou condenação solidária ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por danos morais, além da devolução em dobro dos valores indevidamente debitados (BRASIL, 2021). Mesmo em decisão recente de março de 2025, em que a maioria da Terceira Turma negou dano moral presumido a idosa vítima de fraude, o voto vencido da Ministra Nancy Andrichi propôs indenização de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), considerando que o desconto indevido sobre benefício previdenciário caracteriza situação de evidente vulnerabilidade (BRASIL, 2025).

Essa orientação tem sido replicada pelos Tribunais Regionais Federais, que, em casos envolvendo aposentados hipervulneráveis vítimas de fraudes em empréstimos consignados, têm fixado indenizações no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), como se verifica em decisões do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (BRASIL, 2023; BRASIL, 2025). Tais valores, embora ainda questionáveis quanto à sua efetividade punitiva diante do porte econômico das instituições condenadas, representam patamar significativamente mais elevado — cerca de três vezes superior — que a média de R\$ 3.322,19 praticada pelo TJRN, evidenciando o desalinhamento do tribunal estadual com os parâmetros consolidados pela jurisprudência superior..

4.5. Casos Representativos da Jurisprudência Analisada

Para ilustrar concretamente os padrões identificados ao longo desta pesquisa, selecionaram-se três casos paradigmáticos que representam, respectivamente, o maior valor arbitrado pelo TJRN, o menor valor fixado e o *quantum* mais recorrente. A análise comparativa desses julgados revela não apenas a inconsistência decisória, mas também a fragilidade da fundamentação padronizada que caracteriza essa jurisprudência.

4.5.1. Acórdão representativo do patamar máximo indenizatório

O primeiro julgado analisado^[3] representa o valor indenizatório mais elevado identificado na

jurisprudência do TJRN no período pesquisado, qual seja, cinco mil reais. Tratava-se de consumidora idosa, aposentada com benefício mínimo, que sofreu descontos fraudulentos durante mais de doze meses, comprometendo cerca de trinta e cinco por cento de sua única fonte de renda. Diante da ausência de contrato assinado – tendo a instituição apresentado apenas telas de sistema interno –, o tribunal considerou insuficiente a prova da regularidade da contratação.

Aplicando o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, o acórdão reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira e afastou a alegação de excludente por fraude de terceiros. Ao fundamentar a configuração do dano moral, a decisão destacou o “sequestro de verba alimentar” e o “comprometimento do mínimo existencial” da consumidora.

Para justificar a fixação do valor de cinco mil reais, a decisão recorreu à fórmula padrão identificada nesta pesquisa, afirmando tratar-se de quantia “razoável e proporcional, por não ser ínfima nem excessiva”, capaz de “satisfazer a função pedagógica do ressarcimento”. Contudo, ainda que represente o patamar máximo encontrado na jurisprudência estadual, esse valor permanece substancialmente inferior aos parâmetros praticados pelo STJ em casos análogos. E mais grave ainda, a fundamentação sequer estabelece conexão entre o quantum arbitrado e a capacidade econômica da instituição condenada, elemento fundamental para o efetivo cumprimento da função punitiva.

4.5.2. Acórdão representativo do patamar mínimo indenizatório

Em contraposição ao primeiro caso, este julgado^[4] fixou o menor valor indenizatório identificado na pesquisa: mil cento e cinquenta e cinco reais. A situação fática, contudo, era substancialmente idêntica: consumidor igualmente idoso, aposentado, vítima de descontos indevidos por mais de seis meses, sem que a instituição financeira comprovasse a validade da contratação. Os fundamentos jurídicos também foram os mesmos: responsabilidade

objetiva fundada no artigo 14 do CDC, falha na prestação do serviço e comprometimento do mínimo existencial.

Não obstante a similitude das circunstâncias fáticas e jurídicas, o valor fixado correspondeu a aproximadamente um quarto daquele arbitrado no primeiro caso. Surpreendentemente, a decisão não ofereceu qualquer justificativa específica para a redução tão drástica, limitando-se a invocar, nos mesmos moldes genéricos das demais decisões, os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

A fundamentação utilizada foi:

A fixação deste no importe de R\$ 3.000,00, estabelecido na origem, atende aos parâmetros antes mencionados, por não ser ínfima ao mesmo tempo em que satisfaz a função punitiva do ressarcimento, ao mesmo tempo em que observa o caráter preventivo e pedagógico inerente ao instituto da responsabilidade civil moral. (TJRN, 2024, Acórdão nº 2)

Observe-se que, embora a ementa mencione três mil reais como valor de origem mantido pelo tribunal, o quantum efetivamente arbitrado constante dos autos foi de mil cento e cinquenta e cinco reais, evidenciando possível inconsistência entre a fundamentação e o dispositivo decisório.

Este caso ilustra de forma emblemática a inconsistência jurisprudencial identificada ao longo da pesquisa: comparando-se ambas as situações, não emergem elementos fáticos objetivos que possam fundamentar tamanha disparidade entre os valores indenizatórios. Ademais, ao fixar quantia tão reduzida, a decisão compromete frontalmente a função punitivo-pedagógica da responsabilidade civil, pois, para uma instituição financeira com faturamento bilionário, pouco mais de mil reais representa montante absolutamente desprezível sob qualquer perspectiva econômica realista.

4.5.3. Acórdão representativo do valor modal

O terceiro julgado paradigmático^[5] refere-se ao valor que apareceu com maior frequência nas decisões analisadas, presente em mais de um terço dos casos: três mil reais. Este quantum, pela sua recorrência, revela-se especialmente significativo para compreender os padrões decisórios do tribunal.

Novamente, o consumidor idoso sofreu descontos fraudulentos por período intermediário, e novamente o banco deixou de apresentar contrato devidamente assinado, desrespeitando o Enunciado 36 da TUJ. A fundamentação seguiu rigorosamente o padrão já identificado: responsabilidade objetiva fundada no artigo 14 do CDC, falha no serviço, dano moral presumido pelo comprometimento do mínimo existencial.

Além disso, o tribunal manteve a indenização em três mil reais fixada em primeira instância, fundamentando que:

A fixação deste no importe de R\$ 3.000,00, estabelecido na origem, atende aos parâmetros antes mencionados, por não ser ínfima, ao mesmo tempo que observa o caráter preventivo e pedagógico inerente ao instituto da responsabilidade civil moral, como forma de estimular o prestador de serviço a corrigir as suas falhas e evitar a repetição de danos à vítima ou aos que se encontram na mesma situação. (TJRN,2025, acórdão nº 3).

A expressiva recorrência desse valor específico sugere que ele tenha sido informalmente adotado como referência pela jurisprudência do TJRN, configurando verdadeiro “valor padrão” para essa espécie de litígio. Embora essa uniformização contribua para alguma previsibilidade, ela traz consigo o risco de comprometer a necessária individualização que deve caracterizar a análise de cada caso concreto, transformando a dosimetria em exercício mecânico de aplicação de patamar pré-estabelecido.

Ademais, a fundamentação padrão não esclarece por que exatamente três mil reais seria o montante adequado para, simultaneamente, compensar adequadamente a vítima e punir efetivamente o ofensor, desestimulando futuras condutas lesivas. Considerando-se o porte

econômico das instituições condenadas, com lucros anuais medidos em bilhões de reais, permanece sem resposta a indagação sobre a real capacidade desse valor de cumprir a função pedagógica que a própria decisão afirma perseguir.

5. CONCLUSÃO

A investigação empreendida propôs-se a examinar a forma como o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) estabelece os critérios de dosimetria para a fixação de danos morais em casos de fraudes envolvendo empréstimos consignados (RMC/RCC), e em que medida esses critérios asseguram a efetividade da tutela dos direitos dos consumidores hipervulneráveis.

A análise empírica de vinte decisões proferidas entre janeiro de 2024 e outubro de 2025 confirmou integralmente a hipótese inicial, demonstrando que, embora o Tribunal reconheça formal e unanimemente a ilicitude das práticas e a condição de hipervulnerabilidade dos consumidores, esse reconhecimento não tem sido traduzido em indenizações suficientes para cumprir a dupla função — compensatória e punitivo-pedagógica — que a responsabilidade civil deve desempenhar.

A pesquisa permitiu identificar deficiências estruturais que comprometem a efetividade da tutela jurisdicional.

A primeira ordem de deficiências relaciona-se à fundamentação das decisões, marcada pelo uso sistemático e repetitivo de fórmulas argumentativas padronizadas, sem qualquer adaptação às particularidades do caso concreto. Essa padronização excessiva compromete o dever constitucional de fundamentação e inviabiliza a compreensão objetiva das razões que levaram à fixação do *quantum*.

A segunda dimensão problemática reside na completa ausência de critérios objetivos na dosimetria. A capacidade econômica do ofensor, elemento essencial para indenizações

punitivas, e a análise da reiteração de condutas por parte das instituições financeiras, foram totalmente omitidas nos julgados. Essa omissão é grave, pois impede a diferenciação entre o eventual infrator primário e o reincidente contumaz.

A terceira dimensão refere-se à inconsistência entre casos substancialmente similares, com variações drásticas nos valores arbitrados sem justificativa objetiva, comprometendo a isonomia e a segurança jurídica.

Já a quarta e mais grave deficiência está na manifesta insuficiência dos valores arbitrados para produzir efetiva dissuasão econômica, os quais representam percentuais ínfimos dos lucros das instituições financeiras. Essa realidade subverte a lógica da responsabilidade civil punitiva, tornando economicamente vantajoso para as empresas persistir nas práticas fraudulentas, absorvendo condenações como mero “custo operacional”.

Assim, diante das deficiências sistematicamente identificadas, apresentam-se propostas concretas de aprimoramento da tutela jurisdicional. A proposta central consiste na adoção de uma metodologia bifásica para fixação de indenizações, que combine um valor-base orientador (sugere-se R\$ 8.000,00, alinhado aos parâmetros do STJ) com a aplicação de fatores de majoração e redução objetivamente estabelecidos. Esses fatores devem considerar a capacidade econômica real do ofensor (com multiplicadores em função do lucro líquido anual), a reiteração de condutas, o fator temporal da fraude e a intensidade da lesão ao benefício previdenciário. Essa metodologia busca fornecer um instrumental que, respeitando a individualização do caso concreto, assegure previsibilidade, isonomia e efetividade real da tutela. Adicionalmente, sugere-se que o TJRN edite um enunciado orientador para estabelecer parâmetros mínimos e que se promova o diálogo institucional multinível, referenciando expressamente precedentes do STJ e informações sobre sanções administrativas das instituições.

A proteção efetiva do consumidor hipervulnerável não é uma questão de técnica jurídica,

mas um imperativo ético e constitucional, fundado na dignidade da pessoa humana. O estudo demonstrou que a jurisprudência atual, ao adotar um padrão excessivamente conservador e valores desconectados do porte econômico dos ofensores, perpetua um ciclo vicioso de fraudes e condenações ineficazes. Quebrar esse ciclo exige uma mudança de paradigma que abandone o uso de fórmulas genéricas em favor de uma fundamentação substancial e objetiva, capaz de traduzir os princípios constitucionais em tutela judicial materialmente justa e transformadora. Não se trata de engessar a atividade jurisdicional, mas sim de garantir que a proteção do consumidor hipervulnerável se concretize como uma exigência inafastável da justiça social distributiva.

6. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS. **Raio X do Investidor Brasileiro**: 7ª edição. Rio de Janeiro: ANBIMA, 2024. 77 p. Disponível em: <https://anbi.ma/raiox7>. Acesso em: 1 set. 2025.

BELTRÃO, Deyvison Cavalcante; RAUBER, Andréa Cristina Borba da Silveira Sulzbach. A responsabilidade civil das instituições financeiras por dano material e consequente repetição de indébito em decorrência dos contratos bancários de empréstimo consignado: um estudo sobre as decisões proferidas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE) no ano de 2019. **Cadernos de Graduação - Ciências Humanas e Sociais**, Pernambuco, v. 5, n. 1, p. 137-149, nov. 2021. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br>. Acesso em: 2 dez. 2025.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União,

Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 jan. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 jan. 2025.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **VI Jornada de Direito Civil**. Enunciado 550. Brasília, DF: CJF, [2013]. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/621>. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022**. Dispõe sobre processos administrativos no âmbito do INSS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 mar. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/pt/web/dou/-/instrucao-normativa-pres/inss-n-128-de-28-de-marco-de-2022-389275446>. Acesso em: 18 mar. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Previdência em números: 70% dos pagamentos feitos pelo INSS são de até um salário mínimo**. Brasília, DF: Gov.br, [2024]. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/previdencia-em-numeros-70-dos-pagamentos-feitos-pelo-inss-sao-de-ate-um-salario-minimo>. Acesso em: 1 set. 2025.

BRASIL. **Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.html. Acesso em: 18 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 297**. O Código de Defesa do Consumidor é

aplicável às instituições financeiras. Diário da Justiça, Brasília, DF, 9 set. 2004. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 13 jan. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 479**. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 13 jun. 2012. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 1 set. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Bahia. Recurso Inominado n.º 0000885-57.2023.8.05.0110. Recorrente: [nome omitido]. Recorrido: [nome omitido]. Relator: Marineis Freitas Cerqueira. Salvador, 20 maio 2023. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br>. Acesso em: 13 jan. 2025.

(Não há título em destaque para Jurisprudência)

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. Agravo de Instrumento n.º 40018327520248040000. Agravante: [nome omitido]. Agravado: Banco Bradesco S/A. Relator: João de Jesus Abdala Simões. Manaus, 31 out. 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-am/2822411679>. Acesso em: 18 mar. 2025.

(Não há título em destaque para Jurisprudência)

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível n.º 1028010-54.2021.8.26.0114. Apelante: [nome omitido]. Apelado: [nome omitido]. Relator: Spencer Almeida Ferreira. São Paulo, 23 jun. 2022. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br>. Acesso em: 13 jan. 2025. **(Não há título em destaque para Jurisprudência)**

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial nº 1.033.309/SP. Relator: Ministro não identificado. Quarta Turma. Brasília, DF, 6 de fevereiro de 2017. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/MON?seq=68430857&tipo=0&nreg=201603342462>. Acesso em: 2 dez. 2025. **(Não há título em destaque para Jurisprudência)**

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial. Fraude em portabilidade de**

empréstimo consignado. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Terceira Turma. Brasília, DF, 12 de março de 2021. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/12032021-Fraude-em-portabilidade-de-emprestimo-impo-e-responsabilizacao-solidaria-das-instituicoes-envolvidas.aspx>.

Acesso em: 2 dez. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial. Fraude em empréstimo consignado. Vítima idosa.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, 11 de março de 2025. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2025-03/fraude-em-consignado-de-vitima-idosa-nao-gera-dano-moral-decide-stj>. Acesso em: 2 dez. 2025.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Procedimento do Juizado Especial Cível nº 0517416-16.2019.4.01.3200. Relator: Juiz Federal não identificado. Vara Federal. Brasília, DF, 1 de dezembro de 2023. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-1/1752104529>. Acesso em: 2 dez. 2025. **(Não há título em destaque para Jurisprudência)**

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 5ª Região. Procedimento do Juizado Especial Cível. Empréstimo consignado fraudulento. Relator: Juiz Federal não identificado. Recife, PE, 8 de junho de 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-5/4008705952>.

Acesso em: 2 dez. 2025. **(Não há título em destaque para Jurisprudência)**

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COLOMBO, Luciane Ozelame Ribas; FAVOTO, Thais Brandt; CARMO, Sidney Nascimento do. A evolução da sociedade de consumo. **Akrópolis - Revista de Ciências Humanas da UNIPAR**, Umuarama, v. 16, n. 3, p. 143-149, 2009. Disponível em:

<https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/akropolis/article/view/2462>. Acesso em:

13 jan. 2025.

CORREIA, Maria Laura Anselmo. **A responsabilidade e o dano moral e material imputado às instituições bancárias**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário Eurípides de Marília, Marília, 2021.

DINIZ, Carlos Eduardo Iglesias. A boa-fé objetiva no direito brasileiro e a proibição de comportamentos contraditórios: breves anotações sobre o princípio da boa-fé objetiva e sua incidência nos contratos. In: ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (EMERJ). **10 anos do Código Civil**: aplicação, acertos, desacertos e novos rumos. Rio de Janeiro: EMERJ, 2012. v. 1, p. 61-82. (Série Aperfeiçoamento de Magistrados, 13). Disponível em:

https://www.emerj.tjrj.jus.br/serieaperfeicoamentodemagistrados/paginas/series/13/volumel/10anosdocodigocivil_61.pdf. Acesso em: 16 nov. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

LIMA, Alexandre Augusto Batista; MELO, Auricélia do Nascimento. A indústria do “mero dissabor” como vilipendiação dos direitos dos consumidores: obstáculo à concretização do direito de acesso à justiça. **REPATS - Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 308-329, jul./dez. 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MARTINS, Juliane Caravieri. **Os consumidores idosos e os contratos de empréstimo consignado**: a prevenção e o tratamento do superendividamento ante a Lei nº 14.181/2021. Londrina: Thoth, 2022.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudio. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. São Paulo: Saraiva, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2001.

MOREY, Lohran Reis Bernardino; AGUIAR, Lucas Alves de; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. Direitos do idoso: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 8, n. 5, p. 740-755, maio 2022. DOI: 10.51891/rease.v8i5.5549. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5549>. Acesso em: 21 mar. 2025.

OLIVEIRA, Roberto dos Santos. **Dano moral e sua reparação no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

PEREIRA, Sandro Rodrigo; TOPOROSKI, Elizeu Luiz. Dano moral e a falta de caráter pedagógico: um incentivo para má prestação de serviços pelas instituições financeiras. **Academia de Direito**, Caçador, v. 6, p. 3525-3546, 2024. DOI: 10.24302/acaddir.v6.5576. Disponível em: <https://www.periodicos.unc.br/index.php/acaddir/article/view/5576>. Acesso em: 1 set. 2025.

RODRIGUEZ, José Rodrigo. **Como decidem as cortes?**: para uma crítica do direito (brasileiro). Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva. Responsabilidade civil das instituições financeiras nas fraudes eletrônicas. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**, Brasília, DF, 21 set. 2023. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2023/responsabilidade-civil-das-instituicoes-financeiras-nas-fraudes-eletronicas>. Acesso em: 21 mar. 2025.

SCAFF, Fernando Facury. Reserva do possível, mínimo existencial e direitos humanos. **Verba Juris**, João Pessoa, ano 4, n. 4, p. 79-102, jan./dez. 2005.

SILVA, Erica Alcina Santos da; SANTOS, Jorge Luis Ribeiro dos. O superendividamento, as fraudes bancárias e a proteção jurídica no Brasil: o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana na proteção do idoso. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, ano 8, v. 8, n. 18, p. 1-14, jan./jun. 2025. DOI: 10.55892/jrg.v8i18.1968. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1968>. Acesso em: 1 set. 2025.

SILVA, Raquel Carneiro; SANTOS, Crislene Divina dos. A vulnerabilidade do idoso no contrato de crédito consignado: uma análise jurisprudencial das práticas abusivas das instituições financeiras. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, ano 8, v. 8, n. 18, p. 1-13, jan./jun. 2025. DOI: 10.55892/jrg.v8i18.2176. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg>. Acesso em: 25 nov. 2025.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**. 10. ed. São Paulo: Método, 2020.

^[1] Graduanda em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN CERES. Email: Vitoria.eduarda.062@ufrn.edu.br

^[2] Professor do Magistério Superior de Direito na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN CERES. Email: Juan.almeida.ufrn.br

^[3] RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 0800699-28.2024.8.20.5128. Recorrente: Consumidora. Recorrido: Instituição Financeira. Relator: Mag. João Eduardo Ribeiro de Oliveira. 2ª Turma Recursal. Julgado em: 20 out. 2025. Publicado em: 29 out. 2025.

^[4] RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº

0800904-09.2023.8.20.5123. Recorrente: Banco Bonsucesso Consignado S/A. Recorrida: Consumidora. Relator: Mag. Fábio Antônio Correia Filgueira. 2ª Turma Recursal. Julgado em: 10 abr. 2024. Publicado em: 11 abr. 2024.

^[5] RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 0802151-34.2025.8.20.5162. Recorrente: Banco BMG S/A. Recorrida: Consumidora. Relator: Mag. João Eduardo Ribeiro de Oliveira. 2ª Turma Recursal. Julgado em: 09 out. 2025. Publicado em: 14 out. 2025.