

momento

EDUC

ATIVO

7ª EDIÇÃO

**O QUE O CONSUMIDOR
DEVE SABER NA HORA DE
CONTRATAR UM EMPRÉSTIMO?**

4 de abril de 2019

17h às 19h



PÚBLICO-ALVO:
Sociedade em geral

**Escola Estadual de
Defesa do Consumidor**

<https://eedc.mpmg.mp.br/>

PROCON-MG
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

PROGRAMAÇÃO

16:40 - Credenciamento

17:00 - Mesa-redonda: O que o consumidor deve saber na hora de contratar um empréstimo?

PRESIDENTE DE MESA:

Lílian Jorge Salgado, advogada e presidente do Instituto Defesa Coletiva

EXPOSITOR:

Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG.

18:40 - DEBATEDORAS:

Adriana Fileto, economista, mestre em administração (UFMG), coordenadora do Comitê Técnico de Educação Financeira do Instituto Defesa Coletiva, Educadora Financeira, autora do livro *Cuide do seu bolso e do planeta - Um guia para decisões financeiras sustentáveis* (Editora Miguilim).

Christiane Vieira Soares Pedersoli, mestre em Direito Público, assessora jurídica do Procon-MG e professora de Direito do Consumidor

Raquel Araújo Ventura Silva, psicóloga, escritora e alfabetizadora emocional. Realiza treinamentos, formações, palestras e consultorias que promovem o equilíbrio da mente, do corpo e do espírito através de um método próprio de Educação Emocional Integrada. Possui especialização em Educação Especial, Psicoterapia Breve, Abordagens Psicossomáticas, Psicologia Sistêmica e Logoterapia. Foi professora efetiva de ensino especial na Prefeitura de Belo Horizonte/ Minas Gerais. Idealizadora da clínica Centro de Medicina Psicossomática (CEMEP), em Vitória/Espírito Santo. Ex-assessora *ad-hoc* da Universidade Federal do Espírito Santo e Pastoral da Criança, em Vitória/Espírito Santo. Idealizadora do programa de intervenção psicossocial Vida Feliz. Autora do livro *A Cura do Interior* - uma jornada em busca do amor e do sentido da vida (Editora Santuário) e do livro *A Vida que Pulsa em Nós*. Fundadora da Comunidade de Espiritualidade Católica Raízes.

18:40 - Esclarecimento de dúvidas

19:00 - Encerramento

TRANSCRIÇÃO DO PROJETO MOMENTO EDUCATIVO - 7ª EDIÇÃO: O QUE O CONSUMIDOR DEVE SABER NA HORA DE CONTRATAR UM EMPRÉSTIMO, 4/4/2019.

Presidência: Lillian Salgado.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Boa tarde a todos. É um grande prazer estar aqui nesta Casa. Gostaria de agradecer o convite do Dr. Amauri para presidir essa Mesa no Projeto Momento Educativo, no tema: O que o consumidor deve saber na hora do contratar um empréstimo? É uma dúvida que vários consumidores têm e, muitas vezes, não sabem aonde recorrer, e aqui, nessa tarde, nós tentaremos pontuar quais são as principais dicas antes de contratar esse empréstimo. Então, eu gostaria de convidar à mesa o Dr. Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Gostaria de convidar também Adriana Fileto, economista, mestre em administração, coordenadora do Comitê Técnico de Educação Financeira do Instituto Defesa Coletiva.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Christiane Vieira Soares Pedersoli, mestre em direito público, assessora jurídica do Procon-MG e professora de direito do consumidor.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Raquel Araújo Ventura Silva, psicóloga, escritora.

Então, vamos dar início, e primeiro, quem vai iniciar é a economista Adriana Fileto, e cada um terá 40 minutos, né? Primeiro será o Dr. Amauri.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Bom, boa tarde a todos.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Obrigada. Peguei a sua água.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Não, sem problema.

É um prazer a gente... a gente participar desse evento, é um evento que a gente gosta muito, porque ele é gravado, e, posteriormente, vocês podem pedir a gravação para que vocês tenham todo o evento documentado.

A ideia desse evento, ela surgiu, e vocês já viram que são vários expositores, a gente vai dar uma comentada no Código do Consumidor em relação às questões contratuais e também falando um pouco sobre a Resolução nº 3.694, de 2009, do Banco Central, que trata exatamente também da contratação. A gente sabe que, em linhas gerais, o Código do Consumidor, e eu imagino que vocês tenham recebido o Código impresso, ele tem, na questão contratual, quatro princípios que são importantíssimos, né? O princípio da devida informação, o princípio da liberdade de escolha, o princípio do equilíbrio nas relações de consumo e o princípio da indisponibilidade dos direitos do consumidor.

São quatro princípios que norteiam toda uma série de artigos que o código tem que, em última análise, acabam detalhando esses princípios, como por exemplo, antigamente a gente tinha noção de que o contrato fazia lei, era assim que se falava, fazia lei entre as partes. Hoje não é bem assim. E por que não é bem assim? Porque na medida em que o art. 1º do código, ele disse que o Código do Consumidor é uma norma de ordem pública e imperativa, o que é que isso significa para a gente? Quem estuda direito, quem fez a faculdade sabe que uma norma, ela pode ser uma norma dispositiva ou uma norma de ordem pública, ou imperativa. E qual que é a diferença dessas duas normas? A norma dispositiva, o nome está dizendo, é aquela que o consumidor e o fornecedor, eles podem dispor de uma regra que está contida na norma. Em geral, essa norma, no Direito Civil, ela existe entre pessoas que são iguais, que não são diferentes no plano econômico e no plano mesmo do conhecimento.

O Código do Consumidor, ao contrário, ele é norma de ordem pública. E por que é que ele é norma de ordem pública? Porque, em geral, quando o consumidor assina um contrato com o fornecedor, eles não discutem o contrato, não é mesmo? O contrato já vem pronto. Em se tratando de um contrato de empréstimo, aí que ele já vem pronto mesmo, porque ele foi feito pelos advogados do banco. E o consumidor, quando ele assina o contrato, ele, na verdade, ele não altera em nada. A única questão que ele toma conhecimento em geral é o valor do empréstimo, quantas vezes ele vai poder pagar e se isso vai caber no orçamento dele. Em geral é assim, ninguém lê as cláusulas do contrato de empréstimo.

Mas o Código, por ser norma de ordem pública, o consumidor tem que saber o seguinte: qualquer cláusula que esteja no contrato, que esteja contrariando o Código do Consumidor, não vincula o consumidor, entenderam? Não é pelo fato de o consumidor ter assinado que aquela cláusula vai ter validade em relação a ele, se ela descumprir o Código do Consumidor.

Essa é a primeira regra, regrinha básica que todo mundo deve saber. Ah, eu assinei o contrato, mas se futuramente eu tiver um problema e alguém me informar que aquele contrato tem uma cláusula que viola o Código do Consumidor, Ah, eu posso reclamar. Sim, você pode reclamar, porque efetivamente não te vincula. Essa é a primeira regra, eu acho que importante, que a gente precisa saber.

A segunda regra é que o fornecedor, no caso a instituição financeira, ela tem que te informar sobre os detalhes daquele contrato que você vai firmar com o banco, e que a informação da instituição financeira, ela vincula a instituição financeira. Então, por exemplo, você tem uma oferta ou uma publicidade de uma contratação que você assiste na televisão, no rádio ou de alguma outra forma, e essa publicidade, ela coloca uma informação que é precisa e que você, na verdade, é atraído ao banco para fazer o empréstimo em razão da informação.

Então, o Código do Consumidor, ele é bem objetivo quanto a isso. Toda informação que você veicula, que seja precisa, suficientemente precisa, é o que o código fala, ela vincula o fornecedor, e você pode exigir o cumprimento daquela promessa que foi feita pela instituição financeira.

Então, o Código, ele traz essa visão de que, se você, fornecedor, prometeu algo para o consumidor, você tem que cumprir, você não pode depois deixar de cumprir. É o princípio da devida informação.

E o princípio da devida informação, ele é muito importante por quê? Em geral, o Código do Consumidor, ele trata o princípio da devida informação de uma forma a exigir do fornecedor que o consumidor não precise perguntar, ele não precise ficar perguntando sobre os detalhes do contrato. O fornecedor de ofício, quer dizer, ele, oficialmente, ele, de uma forma unilateral, tem que prestar informação para o consumidor.

Então, isso está no Código, o Código tem vários artigos sobre o dever de informação, como por exemplo, o art. 4º, que trata da política nacional das relações de consumo, no inciso IV, ele fala que é política nacional de relações de consumo *“a educação e informação de fornecedores e*

consumidores, quanto a seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”. O art. 6º, que trata do direito básico do consumidor, ele fala que o consumidor tem direito a “informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. Então, qualquer contratação, qualquer oferta, qualquer publicidade, o consumidor tem que ser bem informado.

E essa informação, quando ela é veiculada, e aí vem o art. 30, que eu mencionei também anteriormente: *“Toda informação ou publicidade suficientemente precisa, ela veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular, ou dela se utilizar, e integra o contrato que vier a ser celebrado”.*

Esse art. 30, ele trata da vinculação, é o princípio da vinculação da oferta. O princípio da vinculação da oferta, que está relacionado ao dever de informação do fornecedor.

Já o art. 35 do Código, ele fala: *“Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha - quer dizer - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e também exigir perdas e danos”.* De modo que, quando o fornecedor, ele informa, como eu disse, ele deve cumprir essa obrigação.

Em relação ao art. 46, que trata diretamente dos contratos, ele fala o seguinte: *“Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance”.*

O 48: *“As declarações de vontade de escritos particulares, recibo e pré-contratos, relativos às relações de consumo, vinculam o fornecedor, ensejando, inclusive, execução específica nos termos do art. 84 e parágrafos”.*

E o 47, que *“As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.* Se você tem uma dúvida em relação a uma cláusula do contrato, essa dúvida, ela tem que ser interpretada em favor do consumidor.

Agora, vejam vocês que coisa interessante. O art. 54, que trata do contrato de adesão... E o que é o contrato de adesão? É aquele contrato que você simplesmente adere, você não discute as cláusulas do contrato. E, normalmente, os contratos hoje que são massificados, eles são dessa forma. O que é que diz o art. 54 no seu § 3º e § 4º? Que são os dois parágrafos, assim, importantes, que a gente queria falar... tratar com vocês. O § 3º: "*Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor*"; § 4º: "*As cláusulas que implicarem limitação de direito ao consumidor deverão ser redigidas em destaque, permitindo a sua imediata e fácil compreensão*".

Então, vejam vocês, dentro da técnica utilizada pelo legislador do Código do Consumidor, o que é que ele diz, né? O contrato, ele tem que ter redigido de forma clara para que o consumidor possa entender a sua redação.

Essa é uma situação extremamente complicada em se tratando de contrato bancário, né? Você tem contratos que, muitas vezes, um próprio advogado não consegue entender. Se você pegar um contrato que trata de uma compra de um imóvel pelo Sistema Financeiro de Habitação, possivelmente você terá dificuldades de compreender.

Mas olhem vocês que coisa interessante. O Código do Consumidor, quando ele trata do dever de informação, ele se preocupa muito com o destaque da informação em relação ao risco à saúde e segurança do consumidor, como por exemplo, quando você compra um agrotóxico, esse agrotóxico tem que ser rotulado com todas aquelas informações relacionadas ao bom uso, para que o consumidor não seja lesado na sua saúde em razão da utilização do agrotóxico.

Anos atrás a gente tinha uma pessoa que era analfabeta, ela comprou um agrotóxico para usar na horta, só que ele não lia, e a rotulagem do agrotóxico não trouxe para ele um sinal como aquele sinal de uma caveira, ou aquele sinal que mostra que o produto, ele é perigoso. E aí o que é que ele fez? Ele aplicou o agrotóxico na horta, tinha um período certo para que ele pudesse colher. Aguardando, então, esse período de segurança, ele colheu antes, consumiu e acabou falecendo.

Então, o Código do Consumidor, ele tem essa preocupação em relação à saúde e segurança do consumidor. Ele não trata, por exemplo, do risco econômico. Ele não tem um artigo, assim, que fosse preciso para o risco econômico. E aí, vejam vocês, o Banco Central, com a Resolução nº 3.694, ele se preocupou com essa situação ao dizer o seguinte... a Resolução nº 3.694/2009, ele

disse o seguinte, a primeira coisa, assim, importante que a resolução falou, que as instituições financeiras, elas devem velar pela adequação, é o art. 1º, I, dessa resolução, *“A adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários”*.

Então, vejam vocês que o Banco Central disse o seguinte: "Olha, você quando ofertar um produto, você não vai ofertar o produto para o consumidor só para empurrar o produto para o consumidor. Não, você tem que verificar, nessa relação, a necessidade, o interesse e os objetivos que o consumidor tem".

E num outro inciso, que é o inciso III, ele fala o seguinte: A prestação das informações... *“A instituição tem que prestar as informações necessárias à livre escolha e à tomada das decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços”*.

Vejam vocês que o que o Banco Central colocou para a instituição financeira é que no momento da contratação, esse artigo do código, que é o artigo que fala da limitação do direito do consumidor tem que ser posta em destaque, aquela cláusula que limita que o direito do consumidor que tem ser posto em destaque no contrato, o que, na verdade, o Banco Central está dizendo é o seguinte: "Olha, no momento da oferta e da contratação, você tem que alertar o consumidor, por exemplo, sobre os custos que o consumidor terá no pagamento da prestação, multa, acréscimos que ele deva pagar em relação, por exemplo, ao não pagamento de uma prestação, e o que é mais importante, é orientá-lo sobre essa perspectiva de que o contrato para ele não seja algo que vai leva-lo, por exemplo, ao superendividamento. Se a pessoa já está endividada e o banco continua oferecendo contratações sem se preocupar com o risco econômico, ele estará descumprindo uma norma do Banco Central, que é essa resolução que eu comento com vocês.

E o inciso III dessa resolução, que trata de contratação, ele fala o seguinte, que na contratação, o banco tem que levar em conta *“a integridade, a confiabilidade, a segurança, o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados”*.

Então, não basta o fornecedor achar que ele vai empurrar para o consumidor qualquer tipo de contratação. O que o Banco Central está dizendo é que essa contratação tem que ser legítima em relação ao interesse do consumidor.

Então, por exemplo, você tem um caso que já aconteceu na jurisprudência, que era o fato de o gerente do banco vender um plano de previdência privada para um idoso, que pela idade, ele nunca iria utilizar. Isso veio a juízo e a Justiça deu ganho de causa para o idoso. Quer dizer, você ofereceu para ele um plano que não era adequado à necessidade nem ao interesse dele. Por quê? Porque ele jamais iria usufruir desse plano em razão da idade, ele tinha 80 anos, e naturalmente que ele não teria um tempo ainda de vida para poder se beneficiar dessa contratação.

E uma outra questão também que já veio na jurisprudência, o fato de você ter um cliente com mais de uma conta, né? No caso, isso foi uma causa com uma empresa. A empresa tinha uma conta específica para pagamento dos seus salários e tinha uma outra conta, geral da empresa. E ela fez o empréstimo exatamente para pagar os funcionários. O que é que o banco fez? Ele, vendo o depósito na conta de pagamento de funcionário, que era conta específica, ele foi lá e sacou esse dinheiro para cobrir uma dívida da empresa que não tinha relação com os funcionários. A Justiça o que é que fez? Ela falou: "Não, o banco agiu de má-fé. Porque se ele tem um contrato prevendo o pagamento de funcionários, ela não poderia desviar aquele dinheiro para um pagamento que fosse de uma outra dívida existente da empresa em relação ao banco".

Então, essa resolução, ela é uma resolução muito importante, porque ela não quer que a contratação aconteça sem uma justa causa. Essa resolução, ela quer que o banco informe, que o banco oriente e se preocupe com o risco econômico do consumidor, fazendo com que o consumidor tenha uma contratação consciente. O banco, pela perspectiva do Banco Central, a instituição financeira, ela entende que... o Banco Central entende que não é qualquer contratação hoje que pode ser feita.

Esse outro artigo que... o inciso V da resolução, ele fala sobre a redação do contrato: "*A utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores encargos, multas, datas, locais, e demais condições*". É o inciso V, da Resolução nº 3.694/2009, que repete exatamente o art. 46 do Código do Consumidor, que fala que os instrumentos contratuais têm que

ser redigidos de uma forma clara, permitindo que o consumidor tenha conhecimento daquilo que está no contrato.

Então, o dever de informação hoje, ele vai além, em relação aos bancos, ele vai além da simples advertência do risco à saúde e segurança. É importante que vocês saibam que o risco econômico a que o consumidor pode se submeter se ele fizer o contrato, ele tem que ser orientado, ele tem que ser esclarecido, ele tem que ser conscientizado, para que ele possa ter uma contratação justa.

Então, em relação ao princípio da devida informação, o consumidor, ele deve entender que no momento da contratação, ele tem o direito de perguntar ao banco e o banco tem o dever de informar o consumidor, mesmo que ele não pergunte, sobre os riscos econômicos daquele contrato que ele está contraindo, que ele está assinando.

E com relação às cláusulas limitativas do direito do consumidor, como por exemplo, se o consumidor deixar de pagar três prestações o contrato se extingue, é importante que o consumidor sempre, no momento da contratação, ele pergunte sobre essas cláusulas que limitam o direito dele, para que, no momento da contratação, ele seja bem esclarecido em relação a essa questão.

O terceiro princípio, que é um princípio importantíssimo, é o princípio da liberdade de escolha. Porque você só tem liberdade de escolha se você tem uma boa informação. Então, o Código do Consumidor, ele tem alguns artigos que, efetivamente, defendem o consumidor em relação ao princípio da liberdade de escolha. Como por exemplo o que está no art. 39, II e IX, do Código do Consumidor, quando o fornecedor recusa atendimento das demandas dos consumidores. Por exemplo, a resolução do Banco Central que nós estamos tratando, ela diz, no seu art. 3º, que é proibido às instituições financeiras “*recusar ou dificultar aos clientes e usuários de seus produtos e serviços o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico*”. Na medida em que você contratou com o banco, você tem o direito de ter ou o atendimento presencial, ou por terminal eletrônico, ou também o atendimento online. Então você não pode fazer com que o consumidor, ele deixe de ser atendido na forma que ele melhor entender.

O art. 39, III, é fornecer bem de consumo sem solicitação prévia. É o banco encaminhar um cartão de crédito para o consumidor sem que ele tenha solicitado. Pelo Código do Consumidor, no

Parágrafo Único do art. 39, esse produto, esse cartão que foi encaminhado sem a solicitação, ele tem que ser considerado amostra grátis. Então, você não vai pagar, se você quiser usar o cartão, você não precisa pagar a anuidade, porque ele seria, como ele não foi solicitado, seria o fornecedor punido como amostra grátis.

E esse inciso também, ele está nessa resolução que nós estamos tratando para vocês, que no inciso VIII, *“o encaminhamento de instrumento de pagamento - que seria o cartão de crédito - ao domicílio do cliente, ou usuário, ou a sua habilitação somente em decorrência de expressa solicitação ou autorização”*. Ninguém pode contratar para o consumidor sem que ele autorize ou sem que ele expressamente solicite.

A possibilidade tempestiva de cancelamento de contratos. O consumidor tem um contrato com um banco, ele quer cancelar esse contrato, ele quer, por exemplo, liquidar antecipadamente o contrato. A gente sabe da dificuldade dos consumidores, muitas vezes, de fazer a liquidação antecipada do seu débito. É direito do consumidor e, naturalmente, se ele vai quitar o empréstimo, ele terá a taxa de juros e todos os acréscimos que foram inseridos no contrato, no preço, ele terá, então, a retirada desses acréscimos proporcionalmente ao tempo do contrato.

Então, a liquidação antecipada do débito é outro direito do consumidor, que é inerente à sua necessidade de antecipar o pagamento do saldo devedor e de ter encerrada a relação contratual com o banco.

A liberdade de escolha, ela é importantíssima na contratação do empréstimo, no desfazimento do empréstimo. E aí é importante o consumidor, no momento em que ele contrata, que ele tenha uma orientação clara em relação aos acréscimos que o preço do produto sofrerá em virtude do financiamento que ele contratou.

O art. 52 do Código de Defesa do Consumidor, ele informa, no momento da oferta e no momento da contratação, que o consumidor deve ser informado adequadamente sobre o preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e periodicidade das prestações, a soma total a pagar com e sem financiamento. Ele informa, também, no § 1º, que se houver o atraso no pagamento da prestação, a multa não pode ser superior a 2% da prestação. E o § 2º, conforme eu já falei, assegura ao consumidor a liquidação antecipada do débito total ou parcial, ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Então, esse art. 52, ele vai ser explicado aqui na sequência, em uma outra exposição que vai se seguir à minha. E esse art. 52, ele trata daquela cláusula, de uma das cláusulas que limitam o direito do consumidor na medida em que há acréscimos em razão da contratação do financiamento. É uma outra questão também importante.

E, por fim, a questão do equilíbrio, do equilíbrio contratual. O consumidor, quando ele paga um preço, ele precisa que esse preço seja compatível com o bem ou o serviço, no caso de empréstimo, serviço bancário, que ele vai receber.

Então, você tem na questão do equilíbrio, você tem uma coisa importantíssima, que é a taxa de juros. E aí nós teremos também aqui um comentário logo a seguir sobre como a Justiça trata essa questão da taxa de juros em relação ao empréstimo.

Então, fazendo aqui uma síntese, princípio da indisponibilidade dos direitos do consumidor, princípio da devida informação, o princípio da liberdade de escolha, e o princípio do equilíbrio entre obrigações, entre os direitos do consumidor nas relações de consumo, são os quatro princípios basilares do Código.

O Código do Consumidor que vocês receberam tem os quatro princípios na introdução e tem todos os artigos que se referem a esses princípios, que vocês devem ler para vocês entenderem exatamente a dinâmica ou a principiologia do código, que são os princípios básicos em relação aos contratos.

Um contrato que tem dado muito problema e os consumidores têm tido vários problemas é o contrato... é o de empréstimo consignado. A gente tem um parecer que a gente fez para um caso concreto, que tratou de uma questão de um consignado. E isso acontece muitas vezes. Você tem uma pessoa de idade, que tem, por exemplo... o consignado é o aposentado ou a pensionista que fazem o contrato, ou uma pessoa que tenha uma atividade privada e que tenha o seu salário. O caso aqui trata de um contrato consignado de aposentado ou pensionista, que é a regra.

Você chega e empresta o seu cartão para um terceiro, e aí ele vai lá no terminal de autoatendimento para fazer um saque, e aí ele faz um contrato de empréstimo no terminal de autoatendimento. Essa é uma questão comum e é uma questão que, até certo ponto, ela é polêmica. E por que ela é polêmica? O INSS, ele regulou essa questão com a Instrução Normativa nº 28/2008.

E aí o art. 3º dessa resolução, o que é que ele fala? Eu vou ler aqui de uma forma pausada para a gente compreender a discussão. *“Os titulares de benefícios de aposentaria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, desde que 1) O empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações de Previdência Social, a Dataprev, para esse fim”.* Então, a instituição financeira tem que ter um convênio com a Dataprev. *“2) Mediante contrato firmado e assinado com apresentação de documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação, e Cadastro de Pessoa Física, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio, e a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico, e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência”.*

Então, vejam vocês que são três requisitos para que a pessoa faça o contrato consignado como pensionista ou aposentado. A instituição bancária tem que ter um convênio com a Dataprev; dois: o contrato tem que ter firmado e assinado com a apresentação do documento de identidade, ou Carteira Nacional de Habilitação, e CPF, junto com a autorização de consignação assinada prevista no convênio. Essa autorização de consignação assinada foi feita por quem? Pelo consumidor, ok? E o terceiro requisito, que a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico, sem que possa ser por telefone ou por gravação de voz.

E aí, o que é que acontece? Na prática, a instituição financeira, ela não exige que o consumidor vá pessoalmente. Qualquer portador do cartão com a senha, ele pode fazer direto no terminal de autoatendimento. E aí, por que é que isso é importante? Porque o inciso II desse art. 3º, ele fala em contrato assinado, ele fala com carteira de identidade, ele fala com CPF, ele mostra que há uma preocupação de quem fez a norma com a ausência de fraude ou com a questão de um terceiro realizar o contrato pelo consumidor.

Inclusive, nessa instrução, ela não admite também que seja feito por representante da pessoa, né? O representante legal, procurador, não faz, né? A norma também proíbe.

O artigo... tem um artigo da Lei do Consignado que diz o seguinte, o art. 6º. A lei é a Lei nº 10.820/2003, que trata do empréstimo consignado. O que diz o art. 6º? *“Os titulares de benefícios de aposentaria e pensão no Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o INSS a*

proceder aos descontos referidos no art. 1º, e autorizar de forma irrevogável e irretroatável que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios, retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS”.

Então, vejam vocês, o inciso II do art. 3º, da Instrução nº 28/2008, do INSS, ele fala que além do convênio que o banco tem que firmar com a Dataprev, e além da autorização ser dada para o banco, ele fala também da autorização para o INSS. Que esse artigo da lei do consignado, que é o art. 6º, trata dessa autorização para o INSS.

Ocorre, todavia, que, no entendimento do INSS, bastaria o consumidor com o cartão fazer no terminal de atendimento. E o que é que a gente coloca é uma questão diferente. Quando você faz no terminal de autoatendimento a contratação, você está autorizando o banco. Agora, se a lei prevê uma autorização para o INSS, a gente imagina que o inciso II do art. 3º da Instrução Normativa nº 28/2008, do INSS, ele está querendo assegurar exatamente essa necessidade de que o consumidor, pessoalmente, ele possa deixar clara a intenção de fazer o empréstimo consignado. E isso é uma argumentação que protege, ou que evita a prática de fraudes.

E aí, numa discussão judicial em Minas Gerais, nós coletamos duas decisões do Tribunal de Justiça de Minas tendo esse mesmo atendimento. Então, ela fala... Eu vou ler a ementa do acórdão, que é um acórdão da 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça, data de julgamento é 30 de agosto de 2017. Olha o que é que ele fala: "*A realização de empréstimos para desconto em benefício de aposentadoria depende da formalização expressa, inclusive com autorização para o desconto, nos termos da Instrução Normativa INSS Presidência nº 28/2008. Compete à instituição financeira provar que os empréstimos foram realizados na forma exigida pela instrução normativa do INSS, sendo certo que a contratação de empréstimos consignados realizadas por terceiros, e mediante fraude, configura negligência na prestação do serviço bancário. Ocasiona dano moral a privação de recursos indispensáveis à própria subsistência*". A discussão era o dano moral pelo fato de o contrato ter sido feito por uma terceira pessoa que não o correntista do banco, que no caso, o aposentado. "*Assim, ainda que tenha o autor apelante descuidado da guarda do seu cartão e senha do benefício previdenciário, não poderia o réu apelado realizar empréstimos apenas com tais documentos, como se fosse uma operação de caixa eletrônico. É que para as operações de empréstimo consignado junto ao INSS, há necessidade do comparecimento pessoal do aposentado*

na instituição financeira (atendimento presencial), sendo, imprescindível que o pacto seja firmado/ assinado com a apresentação dos documentos pessoais e junto com autorização para o desconto. A concretização dos descontos somente será possível depois que o contrato de empréstimo for formalizado com as assinaturas e juntada do termo de autorização para o desconto, e enviado à autarquia federal”.

Esse julgado, então, a ementa é muito clara. Eu diria, além dele, o seguinte, o empréstimo consignado para o aposentado ou para o pensionista, ele é idoso, e além disso, como é que ficaram essas obrigações que a Resolução nº 3.694/2009 impõe ao banco, à instituição financeira, sobre todos os esclarecimentos que ela deva dar para o contratante?

Então, vejam vocês, se um terceiro, usando o cartão, faz o empréstimo pelo terminal de autoatendimento, onde ficam todas as orientações que, pela resolução do Banco Central, a instituição financeira tem que passar para o consumidor?

Um segundo julgado, também no mesmo sentido, e eu já estou encerrando, que é um julgado da 12ª Câmara Cível do Tribunal de Minas. Na apelação cível, foi julgado no dia 3 de abril de 2013, e a apelação cível tem o nº 1.0145.12024831-8/001. O anterior julgado, só para a gente registrar o número dele, foi apelação cível 1.0000.17.059106-9/001, o julgado anterior.

Para concluir, eu vou ler a ementa, então, do segundo julgado. A ementa é o resumo do julgado: *"Incumbe à instituição financeira velar pela segurança dos consumidores, usuários de seus serviços, devendo amargar a ineficácia do contrato de empréstimo consignado, contraído em terminal de caixa eletrônico, através de cartão magnético e correspondente senha de uso pessoal quando a contratação negada pelo autor não foi regularmente provada"*. No mesmo sentido de que a simples contratação por terminal, ela não traz a segurança que o consumidor precisa nesse momento da contratação.

E as fraudes, é uma coisa que a gente ouve falar também, para encerrar, é que muitas vezes a pessoa faleceu, a pessoa faleceu e no período de luto, a esposa ou o esposo, recebe uma ligação do banco já querendo encerrar o contrato ou renegociar ou o que valha. Da mesma forma quando a pessoa, antes mesmo de se aposentar, e aí é uma questão séria, questão de você transferir dados pessoais das pessoas, quando você é correntista, o banco tem os seus dados pessoais. Então você, antes mesmo de aposentar, já tem pessoas, terceiros ligando para que você faça empréstimo consignado. E quando você aposenta, você já aposenta com um empréstimo

consignado, que é uma coisa interessante. O consumidor, sem necessidade, ele recebe uma ligação telefônica para que ele contrate.

E vejam vocês que no sistema do empréstimo consignado, em geral, é a pessoa que quer o empréstimo que procura. Se for uma empresa privada, uma... a lei prevê que você tem que ir no departamento de pessoal, tem que pegar o seu comprovante da sua faixa, de valor a ser emprestado. E, no entanto, muitas vezes a pessoa, ela é procurada pelo vendedor do empréstimo para contratar. Então, isso gera fraudes, porque gera uma movimentação de dados pessoais que podem prejudicar o consumidor.

Então, o INSS, o que é que ele fez? Ele soltou uma nova instrução dizendo o seguinte, que os bancos não podem oferecer empréstimo para os pensionistas ou aposentados durante o prazo de seis meses da concessão da aposentadoria ou da pensão. Então, em razão dessa situação que, muitas vezes, leva o idoso a se endividar, o INSS proibiu, pelo prazo de seis meses, no caso 180 dias, após a concessão do benefício, que as instituições financeiras ofereçam crédito ao pensionista ou aposentado.

Outra, aí eu estou lendo... eu vou ler agora um trecho da nota que saiu, da notícia. Outra medida importante prevista na instrução normativa é o bloqueio dos benefícios para a contratação de empréstimos após 90 dias, contados a partir da data de concessão.

A norma, porém, prevê que o benefício pago pelo INSS poderá ser desbloqueado para a contratação do crédito consignado após esse período, desde que o próprio aposentado, pensionista ou representante legal providencie junto à instituição financeira o desbloqueio do benefício para a contratação dessa modalidade de crédito.

Então, vejam vocês, o INSS, ele está proibindo a realização... a proposta pelas instituições por 180 dias para o pensionista ou aposentado, e prevendo que isso pode acontecer, desde que ele tome iniciativa de ir ao banco e peça para fazer o empréstimo.

Então, é uma situação tremenda, que acontece, que, muitas vezes, o consumidor, ele contrata sem necessidade em razão dessa insistência por parte dos vendedores.

Com isso, eu queria encerrar. Essa questão é uma questão muito importante. Eu gostaria que todos vocês tivessem a máxima atenção em relação a esse fato, porque familiares normalmente acabam sendo... passam por essa situação, e é importante dar orientação para que

ele possa procurar o Procon Municipal, o órgão de defesa do consumidor, para lhe orientar e ver o que é que pode ser feito em seu favor. Muito obrigado.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Eu gostaria de agradecer a excelente palestra do Dr. Amauri, que trouxe, de uma forma bem clara e didática, quais são os cuidados que o consumidor deve ter antes de contratar.

Ele também falou aqui dos princípios básicos previstos no nosso Código de Defesa do Consumidor e também trouxe a norma do Banco Central.

É importante a gente destacar que apesar da informação ser um princípio básico do consumidor, infelizmente, poucas vezes esse princípio é cumprido pelos bancos, né? E fazendo um link sobre a questão da contratação do crédito consignado, é muito comum os bancos descumprirem a Lei do Consignado e também as instruções normativas, porque a maioria desses contratos, a gente... o Instituto de Defesa Coletiva fez uma pesquisa de campo, verificamos que quase 90% dessas contratações são feitas pelo telefone. Não... tão pouco fisicamente nem pelo caixa eletrônico, a questão é a contratação acontece pelo telefone.

E essa informação para um consumidor acima de 60, 70 anos, a gente tem uma pesquisa do Inaf, que aquelas pessoas que têm acima de 50 anos, Dr. Amauri, apenas 30% tem condições técnicas para ler um contrato ou ter essas informações.

Então, como que, em cinco minutos, o banco passa para o consumidor essas informações? E o pior, é vedado pela lei, pela instrução normativa e existem também ações coletivas, igual o Instituto Defesa Coletiva tem uma ação contra um banco, que tem 13 anos que ele vem descumprindo a ordem judicial.

Então, é importante o consumidor, o advogado, né, que faça essa denúncia, faça essa denúncia ao Ministério Público, aos Procons. O instituto também tem um site que vocês podem reclamar. E recentemente também a gente fez uma campanha, um projeto do Crédito Consciente aos Idosos. A cartilha está disponível para vocês, a gente coloca as principais dicas, e vocês também podem denunciar, tá? É muito importante essa denúncia, porque senão, né, Dr. Amauri, essas lesões não vão acabar.

Então, eu vou passar... E essa questão da resolução, da Instrução Normativa nº 100, ela veio em decorrência de uma ação civil pública interposta pela Defensoria Pública da União. Porque

o que está havendo é um vazamento de dados dentro do INSS e as instituições financeiras saem com listas que são vendidas, e eles começam a ligar, caça aos aposentados, é um verdadeiro absurdo. Então, agora está proibido. O crédito, ele fica bloqueado, igual o Dr. Amauri explicou, por 180 meses, se a pessoa... 180 dias, né? Se o consumidor quiser, ele pode desbloquear no prazo de 90 dias, e os bancos são proibidos de fazer o assédio.

Agora, é importante destacar, que aí os bancos estão falando assim: "Ah, instrução normativa, ela revogou a Instrumento Normativa nº 28". Não revogou, não. Ela só veio trazer alterações e fortalecer o que a lei já diz. Porque nós também não podemos esquecer que nós temos uma lei de proteção de dados, que foi sancionada no ano passado, e entra em vigor em 2020. Então, na verdade, nenhum banco, nenhuma empresa pode ligar para o consumidor. Você não é cliente, como é que ela conseguiu esse dado?

Então, a partir de agosto a gente espera que essas ligações possam terminar. Mas enquanto isso, em relação ao crédito consignado, nós não podemos permitir essas contratações, e os consumidores deve em denunciar.

Então, eu vou passar a palavra para a economista Adriana Fileto, né? Ela é coordenadora do Comitê Técnico de Educação Financeira do Instituto Defesa Coletiva, educadora financeira e também autora do livro 'Cuide do Seu Bolso e do Planeta'. E quem ficar até o final, né, Adriana, vai sortear um livro.

E, Dr. Amauri, excelente esse encontro aqui, que ele trouxe assessora jurídica, Dr. Amauri é um promotor de Justiça; Adriana Fileto, economista e uma psicóloga, e isso é muito importante, porque a gente deve ter essa interação da economia com a psicologia, né? Parabéns pelo evento.

Eu passo a palavra para a Adriana.

SRA. ADRIANA FILETO: Boa noite a todos, ao público, aos colegas de Mesa. Agradeço o convite do Dr. Amauri para estar aqui hoje.

E é um grande desafio, gente, tratar de assuntos econômicos de uma forma fácil, simplificada. E eu sempre procuro fazer isso. Então, eu vou tratar de um assunto hoje que não é muito leve, que é o chamado Custo Efetivo Total. Mas eu espero que, ao final da nossa conversa aqui, vocês saibam o básico sobre esse assunto e saibam analisar um contrato direito, né?

Primeiro, queria fazer uma pergunta aqui, e eu quero sinceridade de todos vocês. Quem aqui que conhece, de fato, o que é o Custo Efetivo Total levanta a mão? Quem conhece? Ninguém,

gente? Então, outra pergunta. Quem já ouviu falar, pelo menos, o nome? É, ouviu falar é uma meio dúzia, né? Isso é normal, as pessoas não sabem o que é um Custo Efetivo Total. Mas hoje vocês vão sair daqui craques, tá? Então... pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. ADRIANA FILETO: Sim, tudo está sendo degravado, viu? Tá. Inclusive, se vocês quiserem fazer alguma pergunta, gente, estou às ordens, tá? Então, vamos lá.

Deixa eu ver aqui como é que usa. É para lá que eu tenho que colocar? Ah, desculpa, gente, desconfigurou. Ai, ai, ai. Desconfigurou. Bom, então não tem problema, né? Professor que é professor nunca perde a majestade. Então, vamos lá.

Então, eu vou perguntar... fazer uma pergunta sobre dois contratos, tá? Então, imagine que a gente tem um contrato A, que tem uma taxa de juros anual de 21.93. Então, taxa de juros, 21.93 o contrato A. Contrato B: taxa anual, 21.47. Desconfigurou tudo, gente, não tem problema, não.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. ADRIANA FILETO: Não, estou para atrás.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN JORGE SALGADO: Ah, tá. Tá.

SRA. ADRIANA FILETO: Ali dá para ler... Mas tudo bem. Então, vamos conversar aqui. Então, Contrato A, taxa de juros: 21.93. Contrato B, taxa de juros: 21.47. Vocês acham que o Contrato A é mais interessante, ou o Contrato B? O taxa de 21.93 ou 21.47? Para o consumidor, qual que é melhor? Sim, isso é uma indução ao erro, né, gente? Essa informação, ela é incompleta, por quê? A taxa de juros é um dos componentes, mas o que os bancos fazem, pessoal? Eles colocar a taxa de juros baixa, aí colocam vários encargos, tarifas de registro, encargos, e tudo mais, e colocam a taxa de juros baixa. Então, com isso o consumidor tem uma ilusão de que a taxa... que o valor cobrado é menor, né? Então, se um consumidor vai, pesquisa sobre um empréstimo entre duas instituições e ele vê um lá, a taxa 21.47, ele tende a o quê? A contratar o de 21.47, não é isso? Ele vai achar que está mais barato, que está vantajoso. Na verdade, não. É preciso avaliar o quê? O chamado custo efetivo total.

O que é o custo efetivo total? É um custo global do contrato. Então, lá vai ser somado tudo, todos os encargos, tarifas e a taxa de juros também. Então, o custo efetivo total é o que a gente deve analisar, e não a taxa de juros. Isso, infelizmente, não é muito divulgado, mas a partir de hoje

vocês vão sempre olhar. Vai contratar empréstimo, olha o quê? Custo efetivo total, né? Vamos ver se funciona.

Bom, então nós vamos abrir o quê? A caixa-preta dos contratos, não é? Eu trabalhei, gente, eu sou economista, eu trabalhei quase dez anos no Procon. Durante esses anos, eu vi cada coisa inacreditável. Eu já vi contrato sem taxa de juros assinado, faltando informações, então, assim, as coisas mais... a lei é maravilhosa, mas a prática, realmente, muitas vezes deixa a desejar, por isso que é importante ter instituições como o Ministério Público, o Instituto de Defesa Coletiva, para fazer valer a lei, né?

Então, olha só, o Contrato A, que é aquele ali que tem a somatória de R\$ 1.503, olha o tanto de tarifas ali que estão ali embutidas. Então, tem lá o seguro prestamista, R\$ 650, tarifa de cadastro, registro de contrato, tarifa de avaliação de bem. Então, o total de tarifas pagas corresponde a R\$ 1.503. Já o outro contrato, o Contrato B, lá, que tem aquela tarifa de cadastro de 599. Aí tem lá, tarifa de avaliação, 395, registro de contrato, seguro prestamista e o total é 1.956.

Então, repare o seguinte, o Contrato A, ele tem 1.500 de tarifa, e o Contrato B, 1.956. Então, o Contrato B, ele é o mais caro; por quê? Porque ele tem custo efetivo total, não está dando para ver ali, olha, de 33.60, porque o volume de tarifas dele é muito maior, né? Então, e esses dados, gente, são reais, são da mesma instituição financeira, eu utilizei os dados de uma ação coletiva, só omiti os nomes por questão do sigilo, né? Então, realmente... e é impressionante que são, assim, os mesmos... dois consumidores diferentes, da mesma instituição e com tarifas bem diferenciadas, né?

E o Banco Central, então, pensando nessa questão aí da falta de clareza de informações. Eu imagino que isso, o Banco Central deve ter recebido muitas reclamações por conta dessa questão dos custos, foi editada a Resolução nº 3.517 pelo Banco Central, que criou justamente a fórmula do custo efetivo total. Então, detectou-se o quê? Que os bancos estavam utilizando esse artifício de colocar taxas de juros baixa e embutia um monte de tarifas, com isso iludindo o consumidor. Então, foi elaborada essa resolução, criando o custo efetivo total. A fórmula, gente, é essa aqui, é meio complicadinha, né? Mas como uma boa professora de matemática, eu já vou dar o caminho da HP 12c. Infelizmente não está dando para ver ali, pessoal, mas depois eu passo os slides, tá?

Mas essa fórmula aí, complicadíssima, pode ser resumida em um slide, cálculos. Então, você lança lá. Então, vou ler o exemplo aqui. É, é uma pena porque eu mandei até com

antecedência e tudo, mas tudo bem. Então, imagine o seguinte, se a pessoa contratou um empréstimo de R\$ 10 mil, o prazo de 60 meses, a prestação de 1.100. Aí eu vou calcular a taxa de juros, assim, com três teclas na calculadora financeira, gente, vocês apertam, vocês têm o valor do custo efetivo total. Então, embora o contrato lá, no meu exemplo aqui, fale que a taxa de juros é de 8% ao mês, quando a gente calcula a taxa total, que é o custo efetivo total, dá 11%. E calculadora HP 12c, que é a financeira, ela fácil de usar, tem disponível na internet, existem aplicativos, né? Então, se vocês souberem, com esse meu slide aqui, se vocês usarem como exemplo, vocês vão calcular o custo efetivo total de qualquer coisa, o que vai facilitar aí o uso.

Vamos ver o outro slide aqui, se está... ah, esse está mais ou menos, aqui, né? Bom, então, o consumidor, ele quer saber sobre taxa de juros. Então, ele quer pesquisar, né? Então, eu quero fazer uma crítica aqui, gente, construtiva ao Banco Central, né? O Banco Central tem uma importância muito grande, a atividade-fim dele é o quê? Prezar pela solidez do sistema financeiro nacional. Eu já tenho algum bocado de anos de vida, então eu lembro de uma época que o Banco Central não tinha zero atividade de educação financeira. Aí depois de um certo tempo, já tem mais de dez anos que eles têm atividade de educação financeira, cartilhas, algumas informações.

Só que, na minha opinião, eu considero que o Banco Central poderia evoluir muito mais. Então, por exemplo, se eu, consumidor, quero saber taxa de juros, então, eu quero contratar um empréstimo, então vou fazer o quê? Uma pesquisa no site do Banco Central para descobrir qual é a taxa de juros mais interessante. Aí com um certo esforço, porque o site também não é muito fácil de usar. Vocês já entraram no site do Banco Central, gente? Ele é complicadinho, né? A gente custa a achar alguma coisa, aí quando lança na busca, aparecem várias ocorrências que não interessam. Então assim, você tem uma certa dificuldade, o cidadão, para pesquisar. Mas depois de um tempo, aí pesquisa, ok.

Aí eu puxo lá uma lista com as taxas de juros, aí aparece lá, esse, no caso ali, é pessoa física, aquisição de veículos, para esse produto específico. Aí, colocam lá a taxa de juros e não é falado absolutamente nada sobre custo efetivo total. Então, eu considero que deveria haver uma informação, falar: "Olha, as taxas de juros são essas, mas leve em consideração que é preciso avaliar o custo efetivo total do contrato", um link para onde explica o que é o custo efetivo total. Mas, isso não tem nada, nessa tela não tem absolutamente nada. O custo efetivo total só está nessa página do Banco Central, específica, totalmente descolada daquela outra, aí eles explicam o que é custo efetivo total, nesses links em azul é explicado.

Então, gente, eu acho, eu creio que tinha que ter mais informação, sabe? O Banco Central lançou um curso o ano passado, até interessante de educação financeira on-line, eu fiz para ver como é que funcionava. Eles utilizaram muitos recursos de animação, porque educação, ela está se transformando, então, essa aula expositiva só, acaba que desgasta e não atrai tantos estudantes. Então, o ensino a distância, ele acaba que está evoluindo bastante, usando vários recursos e animação. Então, eles fizeram um curso até bacaninha, só que não é falado absolutamente nada de custo efetivo total, por exemplo.

Não é que o Banco Central tem que falar de defesa do consumidor, porque o papel dele não é esse, mas eu creio que pelo menos o básico deveria ser passado, né? Então, você, consumidor, vai contratar um empréstimo, o que você tem que olhar? Então, é o custo efetivo total, saber se cabe do bolso, né? Ter umas informações básicas aí, que poderiam ser repassadas. Então, o Banco Central precisa brigar com as instituições financeiras, mas pelo menos alertar o consumidor sobre essas questões aí, no cuidado dos empréstimos e o que precisa ser, de fato, avaliado, né?

Aí o Banco Central, gente, criou aquela resolução lá em 2007, sobre o custo efetivo total. Em 2013, ele criou mais uma resolução, linda de se ler, né? Então, na resolução diz o seguinte, que: "*art. 1º - A planilha de cálculo do custo efetivo total de que trata a Resolução nº 3.517 deve ser apresentada previamente à contratação da operação de crédito e arrendamento mercantil financeiro*". Que lindo, né, gente, não é bonito? Agora, pergunta se funciona; não. Para vocês terem uma ideia de como os bancos são omissos, eles não entregam sequer o contrato. Eu fiz uma pesquisa, há mais de dez anos, sobre a questão de entrega de contrato, quando eu estava fazendo uma pesquisa sobre liquidação antecipada, e eu detectei que cerca de 10% dos consumidores recebem o contrato no ato da contratação de empréstimo ou financiamento, 10%. Ou seja, a cada cem pessoas, somente dez pessoas recebem o contrato; que é o quê? Um direito básico.

Agora, se os consumidores não recebem nem o contrato, vocês acham que o banco vai fornecer planilha de custo efetivo total com informações detalhadas? De jeito nenhum, né? Eu pensei: Quem sabe a situação melhorou desses dez anos para cá. Aí liguei essa semana para a Dra. Mônica Coelho, que é coordenadora do Procon Belo Horizonte, para saber, perguntando: Dra. Mônica, como que está a situação? Melhorou? Os bancos estão entregando os contratos, as planilhas de custo efetivo? Ela falou: "Adriana, não entregam, a situação é a mesma". Ou seja, mais uma vez, a legislação não é cumprida, né?

E como que a gente pode reverter isso? Além de obrigar os bancos a cumprirem um princípio básico do direito do consumidor, que é o direito à informação, as pessoas também têm que ser informadas, educadas financeiramente. Então, por isso que nós do instituto, a gente acredita que é preciso ter trabalhos massivos de educação financeira para informar as pessoas. "Olha, cidadão, quando você for contratar um empréstimo, exija cópia do contrato no momento da contratação. Não aceite o argumento de que o contrato será enviado por correio, porque ele nunca será enviado. Se você não recebeu no ato da contratação, dificilmente eles vão te enviar pelo correio. E quando você for questionar a questão do saldo devedor, quiser avaliar algum direito ou quitar antecipadamente o contrato, você vai ter a dificuldade", né? Então, essa é uma informação que deveria ser passada para as pessoas. Então, por isso que a gente tenta desenvolver e faz vários projetos aí de educação financeira, para informar as pessoas.

Olha essa tabela, gente, que coisa, é uma de taxa de juros. Então, o Banco Central... é sobre empréstimos. Então, o Banco Central lista também as taxas de juros. Então, eu fiz uma resumida ali, que são 64 instituições. Então, a primeira instituição diz que é juros zero, isso aí já é uma balela, porque não existe esse negócio, né, gente? Isso é... Papai Noel não existe, não é? Infelizmente. Bom, aí tem lá, 1,04 ao mês, e olha a 63ª posição, nós temos a taxa de 21.33% ao mês, o que corresponde a 917% ao ano. Isso nós estamos falando em taxa de juros, fora o quê? O custo efetivo total, que a gente viu que o custo efetivo, ele é sempre maior que a taxa de juros. Pois não, querida.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. ADRIANA FILETO: Pois é.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: No microfone.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. ADRIANA FILETO: Espera aí, só um minutinho, querida, que ela vai colocar um microfone para você.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Só um momento. Só um momento que vai levar o microfone.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [01:14:51]: Boa noite, gente. Tudo bem? Eu estou com um

contrato nesses termos lá no meu escritório, e a questão é a seguinte, a pessoa recebe o Loas, a assistência.

SRA. ADRIANA FILETO: Nossa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: E esse contrato foi feito, na verdade, ela é representante do filho e conseguiram fazer esse tipo de contrato para ela, o consignado. Então, nesses termos aqui, lá no escritório.

SRA. ADRIANA FILETO: Nossa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Contrato desde 2011, e refinanciamento também.

SRA. ADRIANA FILETO: Quer responder? Isso aí é caso de... deixar, passar para a Dra. Lillian aqui.

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: No final, vamos fazer o seguinte, como a Dra. Adriana está no início da explanação dela, vamos deixar todas as perguntas para o final, que aí dá tempo de a gente responder a todos e os palestrantes vão já, às vezes, até tirar essa dúvida na própria exposição, tudo bem?

SRA. ADRIANA FILETO: Tá. Mas é ótima a pergunta porque, realmente, é de cair o queixo, não é, gente? Então, esse caso simples aí de 21.33% ao mês significa que se uma pessoa contrair um empréstimo de mil reais com 24 prestações, prestação de cem reais, ao final de dois anos essa pessoa terá pago mais de R\$ 55 mil, com mil reais pegos de empréstimo. Então, realmente, assim, é de cair o queixo, estarrecedor, e a instituição funciona aí, normalmente, regularmente estabelecida, né? E a gente sabe que o custo efetivo total é maior, quer dizer, ela vai pagar mais de 55 mil, né?

Para finalizar, gente, eu estou já estou encerrando aqui. Vou falar um pouquinho dos cuidados na contratação dos empréstimos, umas dicas básicas, né? Elas constam até na cartilha que vocês receberam. Uma questão básica que eu sempre digo, gente, é que empréstimo, financiamento, é um assunto muito sério, a gente não deve contratar empréstimo, financiamento de qualquer forma, não, a gente deve resistir, né? Realmente contratar em situações de urgência, de emergência, de situações realmente importantes, não é? Então, antes de contratar pense: "Será que eu preciso contratar mesmo? Será que esse é o momento? Qual que é a melhor taxa?". Então, tem que pensar. Feito isso, você tem que refletir: "Qual que é o impacto desse empréstimo ou financiamento na minha vida? Quanto que isso vai impactar, essa prestação, no meu

orçamento familiar?". Isso precisa ser visto com muito cuidado, não é? E se a pessoa for aposentada, então, mais ainda, porque o idoso tem um custo muito alto, por causa de alimentação, medicação, então, o impacto, realmente, acaba sendo mais forte no orçamento aí do idoso.

Essa questão de contratação de crédito por telefone é proibida por lei, embora exista, né? E persista até hoje, ela não pode, e você não deve contratar nem por telefone e nem com pessoas desconhecidas, que muitas vezes te abordam até no meio da rua, né? Empréstimo o nome também, isso nunca deve ser feito, aquela situação onde a Maria empresta, adquire empréstimo para o João, não é? O João usufrui do dinheiro e paga eventualmente esse empréstimo para a Maria. Mas se o João não pagar, a Maria é que vai arcar com tudo, o nome fica negativado, o crédito fica cortado e toda a responsabilidade recai em cima da Maria. Então, muitas vezes as pessoas acabam, para ajudar, pegando empréstimo para terceiros e se dando mal, né? Lá em casa a gente tem a seguinte política, sabe, gente, então, se pedem para mim é muito raro, mas se pedem meu nome emprestado eu falo assim: "Ah, meu marido é muito sistemático, vai dar briga lá em casa". Aí eu não empresto o nome. Aí se pedem para ele, ele fala que eu sou a dona encrência, que eu não deixo. Então, um joga a bola para o outro. Mas é claro que lá no fundo a gente tem coração, a gente... nós somos boas pessoas. Então, se for o caso, realmente, de urgência a gente tira o dinheiro do bolso e dá o dinheiro para a família, para o amigo, o que for, é um remédio, é um aperto financeiro, mas emprestar o nome para comprar televisão e celular, realmente, não é um caso de urgência, né, gente?

SR. FRANCISCO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. ADRIANA FILETO: Exatamente. Também penso isso. Claro que tem... Como que você chama? Francisco. Mas tem casos, gente, que, realmente, o superendividamento, tem casos de pessoas que perderam o emprego, que tem situações de vida de doenças, tem vários complicadores, né? Então, a gente tem que analisar. Mas emprestar o nome para uma pessoa que está com o nome sujo e que realmente não é um artigo de primeira necessidade, a gente está arriscando nosso nome aí, é uma coisa que não vale muito à pena.

E cartão de banco e senha, gente, é de uso exclusivo, pessoal. Então, jamais empreste o cartão para ninguém, e senha, né? Então, você deve usar com muito cuidado. E jamais, claro, escrever a senha e colar no cartão, eu já vi umas coisas desse tipo, não pode.

E no mais, pessoal, eu agradeço demais a atenção de vocês. Deixo o meu e-mail, está aparecendo ali, à disposição de vocês, e meu recado final é o seguinte, então, procurem se informar, se tiverem dúvidas sobre algum contrato, alguma informação, perguntem, enviem e-mail para a gente, perguntem, leiam, estudem. E a gente acredita que educação financeira é um fator importante, transformador, que dá autonomia para as pessoas para tomarem boas decisões financeiras. Então, não vamos ser omissos, passivos. Vamos buscar nossos direitos e também o direito à informação, tá bom? Muito obrigada.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Eu gostaria de agradecer a maravilhosa palestra da economista Adriana Fileto. E só pontuar que essa questão que a Adriana falou é muito importante, que a proibição da contratação pelo telefone não é de qualquer empréstimo, e sim do empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS, de acordo com a própria Lei do Consignado e a Instrução Normativa nº 2.839, e também, agora, a Instrução Normativa nº 100.

E eu passo a palavra para a Christiane Vieira Soares Pedersoli, mestre em Direito Público, assessora jurídica do Procon-MG e professora do direito do consumidor.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Boa noite. Boa noite, colegas, Dr. Amauri. No dia a dia do Ministério Público, nós verificamos essa questão que foi colocada... Qual que é seu nome? Michele(F). Então, eu fiz uma seleção de alguns julgados do Superior Tribunal de Justiça que ilustram um pouco o que o Dr. Amauri trouxe, o que a economista Adriana Fileto trouxe, que são casos práticos, e que já foram sedimentados pelo Superior Tribunal. E o primeiro caso, por coincidência, tem a ver com a sua pergunta, que é em relação aos juros remuneratórios dos contratos de empréstimo.

Só para que os senhores entendam a diferença, muitas pessoas confundem juros remuneratórios com moratórios, fazendo uma breve explanação, os juros remuneratórios, eles vão remunerar aquele capital que a pessoa pegou emprestado do banco. Então, seria a disponibilidade do capital. Os juros moratórios, eles já são devidos no caso do atraso no pagamento, seria no caso da mora por parte do consumidor. E por fim, a correção monetária, ela se aplica para corrigir as perdas em razão da inflação. Então, em razão aos juros remuneratórios, o que o Superior Tribunal de Justiça falou? Para quem quiser anotar: Agravo em Recurso Especial nº 1.314.653, de Minas Gerais. Ele falou o seguinte... Vou repetir: número 1.314.653, de Minas Gerais: "*Havendo de forma*

excepcional abusividade que fique cabalmente demonstrada mediante colocação do consumidor em desvantagem exagerada, é possível a revisão dos juros remuneratórios". O que nós entendemos a partir disso? Essa demonstração, ela tem que ser econômica, obviamente, mas podemos utilizar a taxa média de mercado, que é divulgada pelo Banco Central todo mês.

Então, para sabermos se a taxa praticada em um contrato de financiamento está abusiva, o parâmetro é esse, a taxa média do Bacen, é o que os tribunais entendem. No caso aí da Crefisa, me parece que houve uma taxa de 22%, pelo o que eu me lembro do seu quadro, a última atualização que eu tenho acesso, que é de fevereiro desse ano, estava em 25%. Então, em tese, é claro que demanda uma análise contratual, eu não posso dar uma resposta aqui adiantada, e até quem tiver dúvidas, eu oriento que pode nos encaminhar um e-mail no: procon@mpmg.mp.br, que a nossa assessoria pode dar uma resposta, uma orientação pelo menos, não podemos fazer consultoria jurídica, mas podemos dar algum direcionamento para os senhores. Então, o que os tribunais consideram para essa eventual revisão é a taxa média de mercado, tá? Esse é o primeiro caso. Seria feita, regra geral, por uma ação revisional, ou alguns Procons realizam esse trabalho também. O Procon da assembleia eu sei que faz um cálculo a partir do contrato. Os senhores podem levar o contrato lá e há uma negociação diretamente com a instituição financeira.

Outro caso que eu trouxe, interessante, os senhores já devem ter ouvido falar no sistema de pontuação de crédito, é o famoso *credit scoring*, que os bancos utilizam para pontuar os consumidores bancários, que pegam empréstimos, por quê? O risco do empréstimo, ele tem que ser considerado por uma instituição financeira no momento que ela concede. Então, ela vai considerar o seu histórico de pagamentos para que ela conceda ou não o empréstimo, pagamentos e inadimplementos também. O que o Superior Tribunal de Justiça falou? Isso foi no Recurso Especial nº 1.419.691 do Rio Grande do Sul. Ele considerou que esse sistema de pontuação é legal, porque ele tem previsão na chamada Lei do Cadastro Positivo, que está sendo muito discutida também na mídia.

A partir disso, o banco, por modelos estatísticos, ele vai considerando as suas próprias metodologias, cada instituição financeira tem a sua, para fazer uma pontuação do consumidor de crédito. O que o STJ veda, e aí é o que nós podemos utilizar a nosso favor: que sejam usadas informações sensíveis do consumidor. Ou seja, ele não pode considerar ideologia política, raça, sexo, informações que não têm nada a ver com o seu histórico de crédito, e você tem o direito de acesso à fonte que o banco utilizou para formar aquele histórico de crédito. Não havendo esse

fornecimento da fonte e das informações que foram consideradas para a pontuação de crédito, o STJ já sedimentou que cabem danos morais. Então, o que é garantido nesse caso é a transparência. O banco pode utilizar, sim, esses dados para formar seu histórico para pontuar, mas ele tem o dever de prestar esclarecimentos para o consumidor. Ele tem o dever de transparência entre as partes. Então, esse foi o julgado do *credit scoring*.

Outro julgado que eu trouxe, a Adriana Fileto falou, inclusive, da questão de utilização de cartões por outras pessoas da família, senha. Um cuidado que devemos ter, e também acontece, às vezes, uma fraude, né? Uma pessoa pegou seus dados sem você fazer, falsificou um documento, infelizmente, isso é uma prática recorrente por estelionatários. Havendo a utilização de documentos e dados que você não forneceu, que um estelionatário utilizou, e de repente a pessoa pegou um empréstimo no seu nome, e você vai descobrir por outros meios, ou da pior forma possível, uma empresa te ligando para te cobrar, o que o STJ decidiu no Recurso Especial nº 964.855 do Rio Grande do Sul? *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos”*. Por que o STJ considerou isso? Porque é considerado o que nós chamamos de fortuito interno, ou seja, o risco do próprio negócio, da instituição financeira manter a segurança das suas transações. Então, se uma outra pessoa utiliza sem sua autorização, ela tem responsabilidade objetiva sobre aquela fraude e ela terá que responder por aquele empréstimo ou por aquela quantia que foi indevidamente sacada.

Outro caso interessante, falando também de responsabilidade, foi no Recurso Especial nº 1.299.783 do Rio de Janeiro. Uma pessoa reclamou de um defeito de um veículo que ela adquiriu em uma concessionária. Muitas concessionárias de veículos, principalmente as de grande porte, mantêm em sua estrutura postos de financiadoras, de instituições financeiras que já vão fazer ali o financiamento para que você adquira o veículo. E aí essa pessoa teve um problema, o veículo apresentou um defeito e a instituição financeira falou que ela não tinha responsabilidade, porque ela só fazia um financiamento daquele carro, mas ela não responderia por eventual defeito.

O STJ fez o quê? "Não, não, não. Você vai ter que responder também", por quê? Ele entendeu que a financiadora, ela fomentou aquele contrato de compra e venda. Então, ela foi essencial para que aquele contrato fosse celebrado, por isso ela foi condenada solidariamente a responder por aquele defeito de veículo. Muito se fundamentou com base na teoria da aparência.

Por que teoria da aparência? Quando você chega em uma concessionária para adquirir um veículo, num primeiro momento, você não identifica que são duas pessoas jurídicas diferentes, você entende que as duas trabalham de forma conjunta, e até a forma de contratação é feita dessa maneira. Então, com base na teoria da aparência, o STJ condenou a instituição financeira a indenizar o consumidor por esse defeito que ele teve com o veículo.

Mais uma decisão interessante aqui, para nós, está no Recurso Especial nº 1.005.026 do Mato Grosso do Sul. Foi o caso da pessoa que emprestou o seu cartão de débito, mais a senha, para um parente. Isso é muito comum, emprestarmos para o namorado, o marido, e aí a pessoa faz uma operação financeira que você depois não concorda, mas que você emprestou de livre e espontânea vontade, não é o caso da fraude, é diferente. Nesse caso, o Superior Tribunal de Justiça entendeu que: "*A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada, quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com apresentação física do cartão original e mediante o uso de senha pessoal do correntista que emprestou os dados de própria vontade*". Não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. E o que significa isso? Uma das causas excludentes de responsabilidade, pelo Código de Defesa do Consumidor, para quem quiser dar uma olhada, está lá no art. 14, § 3º do CDC, é a culpa exclusiva do consumidor, e foi o caso. Emprestou de própria vontade os seus dados. Então, o Superior Tribunal de Justiça entendeu que nesse caso não haveria a responsabilização da instituição financeira.

Bom, então, são alguns casos que eu trouxe para ilustrar um pouco do que foi falado. E nós percebemos no cotidiano que os principais problemas que o consumidor bancário enfrenta são a falta de planejamento, muito em razão da falta de informação que ele tem, ele não entende aquele serviço que ele está contratando. Ou ele é levado, como o Dr. Amauri falou, por uma publicidade enganosa, e até mesmo nós poderíamos dizer, abusiva, principalmente no caso dos idosos, que são assediados por correspondentes bancários, por empresas que prometem empréstimos e aparentam de uma forma que parece até um prêmio para aquele idoso, e ele vai entender depois que é um empréstimo, quando ele chega no Ministério Público, no Procon.

Nós verificamos também um desconforto no momento da negociação. Como a Dra. Lillian colocou, a maioria não lê o contrato, e tem vergonha também de perguntar, mas a verdade é que ninguém é obrigado a saber termos bancários, financeiros, né? Nós que atuamos na área temos muitas dúvidas porque os bancos mudam os nomes das tarifas com uma facilidade e uma rapidez

que nós não conseguimos acompanhar.

E o terceiro, como já foi bem colocado aqui, a falta de clareza nas informações. Então, acredito que a forma de melhorarmos a nossa relação, considerando essa assimetria de informações, que os bancos têm todos nossos dados pelo cadastro positivo, agora já estão falando até em sistemas de aplicativos mais aperfeiçoados, que eles vão controlar tudo mesmo do nosso histórico financeiro, termos essa clareza em relação aos encargos e buscarmos os órgãos de defesa do consumidor toda vez que tivermos dúvida. Eu fico à disposição, muito obrigada.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Eu gostaria de agradecer à maravilhosa palestra da Christiane, e muito interessante que ela trouxe jurisprudências atuais que revelam como que o advogado, como que o consumidor, ele pode ir a juízo para discutir as cláusulas contratuais ou a revisão da taxa. Porque muitas vezes vê: "Ah, juros abusivos, juros abusivos", aí o consumidor acha que é fácil, às vezes paga um advogado e não resolve o problema. Então, como a Dra. Christiane pontuou, somente é possível a revisão contratual se a taxa média estiver fora, estiver acima da taxa média de mercado. E o grande problema, que a nossa taxa média, ela é alta, né? No Brasil, nós não temos o maior *spread* bancário do mundo, que é a diferença entre a captação, o que o banco capta, o recurso, a taxa, e o repasse para o consumidor. Então, essa taxa de juros é muito alta. Então, muitas vezes você vai ver que a taxa média que está lá no Banco Central é uma taxa alta.

E uma outra forma, também, que a gente pode vir em juízo discutir são as tarifas abusivas, que elas também, elas aumentam o custo efetivo total. Como a Adriana explicou, no momento que a financeira: "Venha, consumidor, juros zero". Aí você vai lá achando que está juros zero, mas não é. Os juros está 0,3, mas tem taxas de terceiro, taxa de gravame eletrônico, taxa de cadastro, taxa de boleto. Agora eles acabaram de inventar uma, é taxa de mecânica. Então, no momento que vem, como que... é uma ciranda, as instituições financeiras têm uma grande criatividade, elas criam as tarifas, o Banco Central, as entidades, MP, começam a se mobilizar, entram com ações coletivas, aí depois que o Judiciário vê que é abusiva, o que o Conselho Monetário Nacional faz? Edita uma nova resolução proibindo aquela tarifa. E aí, depois, o banco cria uma nova. E assim vai, sucessivamente.

Então, nós temos, no próximo momento, o Projeto Momento Educativo, para vocês ficarem

com um gostinho de quero mais, a gente vai trazer as decisões, foi julgado agora um recurso repetitivo no STJ, que é o Tema nº 958, que traz todas essas tarifas, quais são as tarifas abusivas. Então, já ficou decidido, é o Tema nº 958, que definiu a questão de abusividade de despesas com serviços prestados por terceiro, registro de contrato, avaliação de bem, registro de gravame eletrônico, inclusive o seguro. E aí no próximo momento, a gente vai conseguir identificar no contrato quais são essas tarifas e quando elas são abusivas, né? Que isso ficou muito claro, o acórdão é um acórdão bem didático e a gente vai conseguir trazer, tá?

Então, vamos passar agora para a Raquel Araújo, psicóloga, escritora, alfabetizadora emocional. Muito obrigada.

SRA. RAQUEL ARAÚJO VENTURA SILVA: Boa noite a vocês, participantes, boa noite à Mesa. Eu gostaria de agradecer ao convite, também, de estar aqui. E a minha apresentação, na verdade, ela complementa tudo isso que está sendo dito aqui, que é uma coisa muito da nossa psiquê do saber, né? Nós precisamos saber de uma forma racional, de uma forma capaz, assim, de medir dentro daquilo que a gente tem informações, conhecimento, e complementa porque eu vou trazer a questão do saber emocional. Então, assim, eu preparei um videozinho para vocês e uma apresentação, que eu estou aguardando. Primeiro o videozinho. Estamos sem áudio, pessoal técnico.

[exibição de vídeo]

ENTREVISTADA: *Há mais de duas décadas trabalhando com várias realidades através da experiência clínica e da experiência social.*

SRA. RAQUEL ARAÚJO VENTURA SILVA: Vocês estão escutando?

ENTREVISTADA: *A psicologia, ela é a ciência do comportamento e ela tem várias formas de abordar o ser humano, a que eu atuo(F) é o existencial humanismo, ver o ser humano como fruto de três dimensões: corpo, mente e espírito. Essas dimensões se interagem e atuam no nosso eu, geram personalidade e muitas outras coisas.*

A mente, ela pode ser dividida na mente do saber e do sentir. Nós sentimos o mundo e sabemos do mundo. Nós sentimos o mundo antes de saber do mundo, já no ventre da mãe podemos sentir. Sentimos o mundo através, basicamente, de duas realidades: a do amor e do desamor. Se sentimos o amor, podemos gerar saúde e muitos comportamentos equilibrados, se sentimos desamor, podemos gerar doença e muitos desequilíbrios. E é por isso que no ano 2000 eu

criei uma metodologia para alfabetizar a nossa emoção, ou seja, crianças podem entender sobre suas emoções. Se elas são limitantes, negativas, elas aprendem a eliminar; se elas são positivas, elas aprendem a multiplicar. E com isso, geram saúde, adultos saudáveis e estáveis. Com isso, podemos evitar, prevenir marginalidade. Neste momento--

SRA. RAQUEL ARAÚJO VENTURA SILVA: Poderia dar uma pausa, porque, na verdade... isso, pode tirar, vamos entrar com o PowerPoint, porque eu tinha feito um recorte nesse vídeo, que eu queria que ficasse claro para vocês a questão da mente, do pensar e a mente do sentir, né? Então, nós temos aí essa colocação visual sobre o cérebro, né? E aí vocês podem ver ali que o cérebro reptiliano, que é o que está abaixo, no tronco, é o nosso primeiro cérebro, vamos dizer assim, se pudermos dizer o primeiro, que é o que mais... o que funciona desde o início da espécie humana, que é o instinto de sobrevivência, aquilo do impulso, ok? E que nós temos ainda, porque, obviamente, apesar de depois ter o desenvolvimento do sistema límbico e o neocórtex, que depois eu vou falar. Apesar do desenvolvimento posterior dessas outras áreas cerebrais, nós ainda somos muito movidos a instintos, porque ele traz sobrevivência, ok?

Com o desenvolvimento da espécie humana, veio o sistema límbico, que seria um impulso mais elaborado que a gente poderia chamar, então, de emoção. As nossas emoções estão no límbico, exatamente ali, como eu costumo dizer num termo bastante, vamos dizer assim, coloquial, eu falo que as nossas emoções estão literalmente no miolo, no centro, o miolinho ali é a nossa centralidade emocional. Tudo o que sentimos está ali no límbico. E o neocórtex, que vem depois com o desenvolvimento do *Homo sapiens*, o homem do saber, nós temos basicamente na frente, então, essa parte aí da frente, o pensamento. Ali nós aprendemos sobre o mundo.

O pensamento, ele vai sendo desenvolvido a partir dos estímulos, por que nós pensamos em português? Porque fomos estimulados em português. Se tivéssemos nascido e sido levados para um país de outra língua, nós estávamos pensando em outra língua. Então, percebe que o conhecimento, ele tem muito a ver com o estímulo, a cognição, o saber. Quando mais adquirimos informações, mais teremos conhecimento. Isso não é diferente com essa parte, então, do empréstimo, né?

Então, vamos lá, a questão do saber, o que eu preciso saber quando eu vou fazer um empréstimo? Um saber racional, que já foi aqui bem falado, assim, bem colocado pela nossa Mesa; saber também sobre as leis que projetem nós, consumidores; e o conhecimento racional, ele está pautado naquilo que já foi dito pela nossa Mesa, saber sobre o serviço. Ali, por exemplo,

eu nem coloquei o que ela trouxe, porque eu nem sabia, que é exatamente o que ela traz aí, se eu fosse fazer essa apresentação depois dela, eu colocaria ali o efetivo total, que eu nem sabia que existia também, não é? Então, a gente, olha que bacana, não é? A gente vai sabendo cada vez mais.

Então, se tudo o que você vai fazer vai caber dentro da sua receita, e etc., e tudo isso a gente já sabe. Como um momento mundial que está tendendo muito ao conhecimento geral e ao autoconhecimento, nós temos aí hoje uma tendência de consumo, não é? Planeje suas compras, separe seu lixo, avalie os impactos do que consome, consuma apenas o necessário, que eu acho que é um grande desafio nosso, porque nós somos imersos em uma cultura acumuladora, valorize as empresas que têm cunhos sociais, sustentabilidade, saiba sobre as embalagens, enfim, use crédito consciente, e tantas outras coisas aí de uma tendência mundial que depois vocês vão estar tendo acesso ao material que estará disponível, né? Refletir sobre os valores da instituição que você está contratando o empréstimo.

Hoje em dia, existe também uma tendência de bancos que estão, bancos novos no mercado, que estão usando o investimento deles em empresas, realmente, que contribuem para o planeta, contribuem para causas sociais e a gente pode saber disso, onde que essa instituição está aplicando o dinheiro dela. Porque, de certa maneira, se eu sou um contratante, eu estou de forma indireta contribuindo para alguma coisa, né? Então, isso está muito disponível nas nossas redes hoje, nós podemos saber disso também, não é? Eu vou contratar no X ou no Y? Além da taxa, do efetivo, e de tantas outras coisas, qual que é o sentido dessa empresa, qual que é o valor dela, né? E assim por diante, dentro desta questão de um consumo consciente que vai para além do nosso eu, não é? Porque isso tudo reverbera sobre o outro e sobre o planeta.

Aí nós entramos na questão do saber emocional. Esse é um termo exatamente da neurociência, que a emoção, ela traz um saber que não é um saber cognitivo, mas um saber intuitivo. Como que eu sei, por exemplo, quando uma mãe diz assim: "Ai, eu sei que o chorinho do meu neném é de pirraça. Não, é de fome". Ele não fala, ele não tem linguagem, como que você sabe disso? É um saber emocional, que nós estamos impregnados dele antes até do saber cognitivo, tá?

Então, sobre o saber emocional, relacionado ao empréstimo, qual é o sentido desse empréstimo nesse momento? É por uma necessidade? Isso envolve certamente ansiedade, impulso, medo, aí às vezes dentro da questão do impulso vem lá o reptiliano: "Não, vou fazer esse

empréstimo aqui agora", nem faz conta nenhuma e depois vive as consequências disso, né? É para a realização de um grande sonho esse empréstimo? Então, ele aí vai estar envolvido, talvez, com um emocional mais positivo: "Poxa vida, eu esperei dez anos para comprar meu carro, agora falta 5 mil. Vou fazer um empréstimo para poder complementar". A realização de um grande sonho é algo positivo, e bem mensurado, isso vai trazer autoconfiança, relevância para você, mas tudo fora do impulso, né?

É um merecimento real? O que é o merecimento real? É algo que eu faço que eu sei que vai contribuir para mim ou para o outro, ou porque ou outros vão falar, né? "Não, fulano falou que você tem que fazer esse empréstimo para ajudar o sicrano", porque aí você não é tão bom assim se você não fizer. E esses julgamentos de bondade ou não, todas essas coisas, elas vêm muito à tona quando a gente está aí em uma iminência de fazer um empréstimo ou não.

E ajudar terceiros? Isso aqui já foi falado bastante, sobre emprestar o cartão: "Não, mas se eu não emprestar o cartão para o fulano, ele vai ficar com raiva de mim", olha o emocional aí, né? A raiva, por exemplo, poderá ser pautada unicamente para tomar uma decisão que vai comprometer os próximos meses ou anos da sua vida? Então, tudo isso aí está imbuído no saber emocional.

A clareza da emoção de base que está no meu comportamento. Estou fazendo isso por culpa? Estou fazendo isso por um companheirismo ou uma parceria real? Estou fazendo isso porque estou entendendo que é a hora certa desse empréstimo. E a percepção clara, se o seu emocional vai suportar aquele tipo de empréstimo, de tal aquisição. Tem muita gente que fala assim: "Eu fiz uma prestação de uma televisão, fiquei três dias sem dormir, fui lá e paguei tudo". Eu escuto muito isso, porque altera o emocional, algo que vai comprometer os próximos meses da sua vida. Tem gente que não altera nada, a alegria de ter o bem é tão grande, que a prestação não altera nada, tem gente que altera. As pessoas são diferentes, né?

E o chamado aqui, meus queridos, é que a gente tenha esse autoconhecimento; pense, não é? O nosso cérebro, ele não saber diferenciar a realidade visual e a realidade captada pelos nossos sentidos, para ele é tudo verdade. Por isso que a gente saliva, se a gente está com muita fome, a gente saliva diante de uma imagem de um prato de comida, por exemplo, que o cérebro está entendendo que você está diante de um prato de comida. Então, você visualiza, visualiza pegando um empréstimo, visualiza você tendo desconto da prestação no dia a dia, você vai ter as sensações e a resposta. "Ah, mas é muito necessário esse empréstimo". Então, você trabalha o seu

emocional. Talvez não exatamente, não precise de um psicólogo, mas hoje em dia nós temos vários outros profissionais nos ajudando nessa análise de autoconhecimento, nós temos várias pessoas trabalhando em desenvolvimento pessoal, que a gente pode trocar uma ideia antes de fazer, de tomar uma decisão que compromete os próximos meses ou anos da sua vida, né?

E, sobretudo, aproveitar esse momento. O momento, gente, é sempre o momento presente, nós só temos o agora. O momento presente é para fazer um empréstimo? Então, vamos perceber, vamos mergulhar no nosso autoconhecimento, vamos avaliar a nossa forma de reagir com as coisas e de reagir com o outro, né? Então, esse é um chamado muito importante, a gente ter tudo na vida como um chamamento do agora: "E no agora, o que eu sei sobre mim a partir desse momento que eu tomei essa decisão?".

Bom, nós que trabalhamos nessa área humana, finalizando já, nós vemos o que a gente chama de "surto", o que é um surto? Um desequilíbrio significativo, uma alteração significativa do comportamento, do pensamento e da emoção, em momentos decisivos da vida. Vocês querem ver quando as pessoas surtam? Quando elas se casam, quando elas se formam, quanto elas aposentam, quando elas desempregam, quando elas empregam, né? Sempre momentos decisivos na vida delas. E não é diferente também, a gente pode incluir como uma mudança de fase, talvez, uma aquisição de empréstimo, não é? Porque você está lidando com um elemento novo que você não tinha, né? Ou até o contrário, você pode ter um estresse longo que uma pessoa vai de um empréstimo para outro, um empréstimo para outro, um empréstimo para outro, e ela tem o que a gente pode chamar de um estresse pós-traumático longo, né? Você tem uma descompensação de algo que você fez há seis anos atrás, por exemplo, né? E aí a pessoa vai entender isso: "Ó, gente, é aquele primeiro empréstimo que eu fiz, que nunca mais eu dormi direito, porque eu tive que entrar num outro empréstimo".

Então, essa é a contribuição sobre o saber emocional. Tudo na nossa vida está envolvido a nossa emoção. Nós temos uma leitura emocional da vida, né? Entrar numa sala dessa iluminada, etc., traz uma sensação emocional, que talvez nós não estamos percebendo. Você quer ver, por exemplo, uma pessoa com fobia jamais ficaria aqui, tudo muito fechado, porque emocionalmente isso aqui é um risco para essa pessoa. Mas nós não estamos fóbicos, então, nós conseguimos ficar aqui durante a apresentação. A nossa emoção, ela está o tempo inteiro comunicando com o mundo e o mundo conosco, e isso não é diferente com o momento de um empréstimo. Então, o que as outras, nossas etapas aí do ciclo de aprendizado possam nos ajudar também a aprofundar

nesse conhecimento emocional, nesse autoconhecimento para nos ajudar nesses comportamentos.

Eu agradeço a atenção de cada um de vocês, da Mesa, muito obrigada. Agradeço também a apresentação das demais, que foi bastante esclarecedora, e dos demais também, não é? E ali é o chamado emocional e do equilíbrio com o racional, que fica essa imagem aí, vamos balancear emocional e racional. Isso é um grande desafio, né, gente? Essa balança aí não é uma coisa simples, é uma conquista, é uma conquista. Muito obrigada.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Muito obrigada pela palestra, excelente explanação e de uma grande importância, a questão psicológica. O que a gente vem observando quando a gente faz tratamento de superendividado, a Adriana, ela tem esse trabalho, e a gente pegou alguns casos que a gente começou a tratar. E chegou um ponto, tem um caso de um casal que a Adriana chegou à conclusão: "Lillian, a gente não vai conseguir prosseguir porque a questão psicológica do empréstimo do superendividado é tão grande que ela acaba alastrando na família, nos outros setores que às vezes não têm a saída, não é? Eles começam a brigar, e um culpando o outro do empréstimo". Realmente, a questão psicológica, ela é muito importante. Inclusive, o instituto, a gente tem alguns projetos que no futuro a gente vai fazer, só que a gente já viu a importância dessa área da Psicologia, que para tratar o superendividamento, a gente precisa do Direito, da Economia, mas também da Psicologia. Parabéns, viu? Pela sua palestra.

E agora eu gostaria de saber se alguém tem alguma pergunta para fazer para a gente poder sortear o livro da Adriana.

SRA. ADRIANA FILETO: Além da pergunta que já foi feita, não é?

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: É, a pergunta, a sua pergunta foi sobre a taxa média de mercado. E aí, eu acho que com a palestra da Christiane, ela conseguiu responder. Como é possível fazer uma revisão? É possível? Quando que o juro é abusivo? Ele é abusivo quando ele está acima da taxa média de mercado. E como que o advogado vai fazer isso, o consumidor? Vá no site do Banco Central e vai ter lá: 2009, 2006. Antes, a gente tinha uma dificuldade com a questão do cartão de crédito, porque não era disponibilizado a taxa média de cartão de crédito. Porque, na verdade, antes as administradoras ainda não eram fiscalizadas, então, na verdade, o cartão de crédito, quando há o financiamento do pagamento mínimo, nada mais é do que um empréstimo.

Então, a gente já teve algumas revisões, Christiane, que a gente conseguiu na jurisprudência, demonstrando que a taxa média do cartão lá, que estava 20%, ela estava fora da taxa média de mercado porque é um empréstimo, um empréstimo pessoal, às vezes, ou rotativo, é 3%, 4%, e a gente conseguiu ganhar.

E também, no caso de revisões, tomar cuidado, o advogado, porque no juizado você não vai poder discutir um cálculo, né? Então, muitas vezes a ação é extinta, esse é que é o problema. Então, tem que ir lá para a Justiça Comum. Então, antes de falar com o cliente, com o consumidor, tem que ver se realmente essa ação vale a pena, ou se é melhor fazer uma ação no juizado com a revisão de outras tarifas, que no próximo momento a gente vai explicar, que aí não precisa de um cálculo mais complexo, tá?

Alguma outra pergunta? Então, nós vamos encerrar e fazer o sorteio aí, vou passar a palavra para a escritora, a Adriana.

SRA. ADRIANA FILETO: Deixa eu só falar um minutinho, esse livro é interessante, gente, porque ele aborda a educação financeira de uma forma mais abrangente. Então, eu falo de Economia, Psicologia Econômica, Direito e Sustentabilidade. Então, não é um livro normal de educação financeira, vamos dizer assim, porque ele tem essa abordagem mais sistêmica. E é uma linguagem bastante acessível, que dá para acessar jovens, adultos, enfim, várias idades. Espero que o premiado desfrute. Agora, como que vai ser o sorteio, Claudia?

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Aí a Claudia pode falar um número, né?

SRA. CLAUDIA: Nós trouxemos, então, os números aqui de quem esteve até esse momento e de quem saiu às 19h, porque vamos, então, considerar aí, quem teve um compromisso, mas esteve presente até o momento que seria esperado o encerramento, então. Eu vou pedir a alguém aqui da frente para tirar o número, e aí a gente vê aqui a lista quem é, tá? Só um momento.

[falas sobrepostas]

SRA. CLAUDIA: Bruna de Sousa Pereira. Bom, a Bruna, ela não está aqui no momento, mas ela saiu dentro do horário previsto. Então, nós vamos encaminhar a ela o livro, tá?

SRA. PRESIDENTE LILLIAN SALGADO: Agora, para encerrar, eu vou passar a palavra para o Dr. Amauri.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Bom, pessoal. Então, eu queria agradecer a presença da

Raquel, da Adriana, da Christiane e da Dra. Lillian, que foi a nossa presidente aqui da Mesa. Agradecer a presença de todos vocês e dizer que o Procon, ele segue fazendo seus eventos para que cada vez mais a gente possa informar a sociedade. Muito obrigado e boa noite a todos.

[aplausos]

[falas sobrepostas]T