



B1

ISSN: 2595-1661

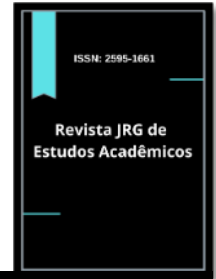
ARTIGO DE REVISÃO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



Cobranças indevidas em contratos bancários: análise sobre os impactos financeiros aos consumidores

Improper charges in bank contracts: analysis of the financial impacts on consumers

DOI: 10.55892/jrg.v7i15.1475

ARK: 57118/JRG.v7i15.1475

Recebido: 30/10/2024 | Aceito: 09/11/2024 | Publicado *on-line*: 14/11/2024

Cailane Máximo Gomes¹

<https://orcid.org/0009-0006-4199-906X>

<http://lattes.cnpq.br/9988990449169302>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: cailanegomes1855@gmail.com

Liliane de Moura Borges²

<https://orcid.org/0000-0002-2076-7757>

<http://lattes.cnpq.br/9346131263563079>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: prof.lilianeborges@fasec.edu.br



Resumo

O presente artigo busca refletir sobre as cobranças indevidas em contratos bancários, destacando seus impactos financeiros aos consumidores. A partir de uma revisão bibliográfica, discute-se sobre como as instituições financeiras ao implementar juros ou serviços não previstos ou autorizados em contratos bancários, comprometem além da instabilidade financeira, problemas emocionais e psicológicos. O estudo aborda a evolução histórica do direito do consumidor, a forma como ocorrem as cobranças indevidas em contratos bancários, bem como os prejuízos causados aos consumidores. A partir desse estudo, foi possível verificar a necessidade de maior transparência por parte das instituições bancárias, ressaltando a importância de fiscalização e regulamentações mais rigorosas por parte dos órgãos de defesa e proteção ao consumidor, para prevenir tais abusos e garantir um ambiente financeiro mais equilibrado, justo e seguro.

Palavras-chave: Cobrança Indevida. Contratos bancários. Impactos ao Consumidor. Abuso. Prática Abusiva

¹ Graduanda em Direito pelo Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil.

² Graduanda em Direito pela Pontifícia Universidade de Goiás, PUC/GO, Brasil. Mestre em Ciências Ambientais e especialista em Direito do Consumidor pela Pontifícia Universidade de Goiás, PUC/GO, Brasil.

Abstract

This article seeks to reflect on undue charges in banking contracts, highlighting their financial impacts on consumers. From a bibliographical review, it is discussed how financial institutions, when implementing interest or services not foreseen or authorized in banking contracts, compromise, in addition to financial instability, emotional and psychological problems. The study addresses the historical evolution of consumer law, the way in which undue charges occur in banking contracts, as well as the losses caused to consumers. From this study, it was possible to verify the need for greater transparency on the part of banking institutions, highlighting the importance of stricter supervision and regulations on the part of consumer defense and protection bodies, to prevent such abuses and ensure a more balanced financial environment., fair and safe.

Keywords: *Improper Charge. Banking contracts. Impacts on the Consumer. Abuse. Abusive Practice*

1. Introdução

No antigo Egito, as pessoas já eram preocupadas em garantir a qualidade dos produtos para serem comercializados. Mercadorias relacionadas a estética, saúde, alimentação aliado ao crescimento da população, já era possível verificar a existência de concorrência entre os fabricantes, no sentido de garantir produtos com maior qualidade, estabelecendo assim, uma relação consumerista, configurando as figuras incipientes de fornecedor e consumidor. Que foi consolidada com a mudança para o modo de produção industrial e mais adiante com a bancarização.

Dito isso, com a evolução histórica e a massificação, possibilita a ocorrência de práticas abusivas como a cobrança indevida por parte das grandes empresas. Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, buscou uma forma de equiparar os consumidores, vítimas desse problema, especificamente no art. 42, que representa hipótese legal de indenização com finalidade de punição para em função da violação ao dever intransponível do fornecedor de agir conforme os parâmetros legais.

Desde a Revolução Industrial, ocorrida entre 1760 e 1840, houve grande desenvolvimento de produtos em massa, dando mais valor a quantidade do que a qualidade, pois quanto mais produtos eram colocados à venda no mercado de consumo, maior seria o lucro da empresa. É exatamente isso que acontece atualmente, e, para evitar a busca desenfreada pelo lucro em detrimento dos consumidores, surge a necessidade de criar mecanismos de proteção à relação de consumo, como garantia de segurança e qualidade na aquisição de produtos e serviços no mercado de consumo.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor foi criado para estabelecer um equilíbrio nas relações de consumo através de regramentos que possibilitam maior proteção a parte mais vulnerável da relação, que é o consumidor.

2. Metodologia

O presente artigo busca fazer um estudo sobre as cobranças indevidas em contratos bancários e mostrar quais são os impactos que essa prática pode ocasionar na vida dos consumidores. A pesquisa será classificada como descritiva, uma vez que buscará dispor sobre situações em que ocorrem essas cobranças e como afetam a vida financeira dos indivíduos. A abordagem descritiva permitirá uma compreensão mais clara dos padrões e das frequências associadas a essas práticas.

Tendo como método a revisão bibliográfica, o trabalho busca proporcionar uma visão abrangente, fundamentada e que possibilita melhor entendimento sobre o tema.

3. Evolução histórica do Direito do Consumidor

Historicamente, considerando o meio de produção manufaturado a sociedade de consumo era baseada em produtos e serviços simples para uso doméstico e personalizado. Entretanto, após a Revolução Industrial, o mercado de consumo expandiu para proporções inimagináveis, rompendo com essa harmonia e exigindo a implementação de normas e regras para proteger os direitos dos cidadãos.

A ideia remota de proteção ao consumidor pode ser verificada já no Código de Hamurabi, visando defender os compradores de bens e serviços. De acordo com Márcia Macedo (2020) “O Código de Hamurabi é um conjunto de leis criadas pelo sexto rei da Suméria Hamurábi, da primeira dinastia babilônica, no século XVIII a.C., na Mesopotâmia”.

Carlos César (2023), expressa que é considerado a primeira lei escrita da história que se tem conhecimento. Esse conjunto de normas foi criado para estabelecer e ordenar as relações sociais da Mesopotâmia e teve como base a Lei de Talião, que previa a punição dos criminosos pelo chamado “Olho por olho, Dente por Dente”. Um exemplo disso se encontra no artigo 25, parágrafo 227, que diz:

“Se um construtor edificou uma casa para um Awilum, mas não reforçou seu trabalho, e a casa que construiu caiu e causou a morte do dono da casa, esse construtor será morto.”

Em comparação, a sociedade romana, tem-se que as leis também protegiam o consumidor assegurando a garantia em relação aos vícios ocultos na compra e venda, atribuindo a responsabilidade ao vendedor, a não ser que estes fossem por ele ignorados.

No século XVIII, surgiu o Estado Liberal, no qual o poder era limitado, juntamente com os direitos políticos e individuais, e tinha como característica a não intervenção estatal na esfera privada.

Nesse período o direito era regido pelos princípios de autonomia, livre concorrência, e defesa da livre iniciativa, no qual tinha como intuito promover sustentação ao liberalismo econômico.

Nesse contexto, ainda no século XVIII, com o surgimento da Revolução Francesa, considerada como marco inicial do capitalismo e que nessa época não havia tecnologia para produção ou algum sistema mecânico, mas sim o serviço braçal predominava.

O cenário foi mudando, com o advento da Revolução Industrial, na metade do século XVIII, onde houve um grande crescimento de produção em massa, devido aos avanços do meio de produção industrial, o que despessoalizou a relação entre fornecedores e consumidores, e contribuiu diretamente para o crescimento das zonas urbanas. Os pequenos comerciantes e artesãos que produziam de forma personalizada, não conseguiam produzir tanto quanto as grandes máquinas e as grandes fábricas, e foram obrigados a trabalharem para receber salários sem contrapartidas.

Tal situação culminou na criação de movimentos que buscaram regulamentar e proteger essas pessoas que trabalhavam em condições de miserabilidade dentro das fábricas. Desse modo, é possível perceber que naquela época, já existia uma preocupação em relação a dignidade do ser humano. E que ao passar dos anos deram surgimentos aos ideais consumeristas e, que hoje foram aperfeiçoados.

Acerca da relação de consumo, Bruno Miragem (2024, p.154), afirma que se estabelece entre fornecedor e consumidor, sendo consumidor aquele que adquire ou utiliza um produto como destinatário final e fornecedor oferece produtos ou serviços

no mercado consumista. Essa definição ressalta a importância de proteger os consumidores em um ambiente cada vez mais complexo e dinâmico.

Segundo João Batista de Almeida (2015, p.10):

O consumo é parte indissociável do cotidiano do ser humano. É verdadeira a afirmação de que todos nós somos consumidores. Independentemente da classe social e da faixa de renda, consumimos desde o nascimento e em todos os períodos de nossa existência. Por motivos variados, que vão desde a necessidade da sobrevivência até o consumo por simples desejo, o consumo pelo consumo.

É fato inegável que as relações de consumo influíram no sentido de que o consumidor era parte vulnerável e desprotegida e necessitava de amparo. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor surgiu para estabelecer o equilíbrio entre as partes na relação de consumo e impedir que o consumidor continuasse sendo alvo de opressões e abusos econômicos.

No Brasil, o Direito do Consumidor está estabelecido na Constituição Federal de 1988, cuja garantia encontra-se disposta no art. 5º, XXXII, no qual dispõe:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. (BRASIL, 1990).

Bolzan (2016, p.666), por sua vez, afirma que em razão da relação de consumo ser desigual, havendo o consumidor vulnerável de um lado e o fornecedor detentor dos meios de produção do outro, nada melhor do que o Direito do Consumidor para alcançar o patamar de Direito Fundamental.

A vulnerabilidade é um requisito essencial para definir o consumidor, tratando-se de uma espinha dorsal na relação, pois percebe-se que o consumidor está sempre em desvantagem em relação ao fornecedor que geralmente detém de mais conhecimento, técnicas de marketing para manipulação na aquisição dos produtos ou serviços, dependência econômica e falta de recursos para procurar meios e reparar problemas.

Diante desses fatores é fundamental a aplicação de uma lei protetiva e políticas públicas que visam amparar essa relação, sob pena de violação ao princípio da igualdade estabelecido na Constituição Federal.

4. Contratos de crédito bancário

Atualmente as instituições financeiras estão presentes em vários aspectos da vida cotidiana, permitindo a circulação da economia, a livre iniciativa e trabalho aos indivíduos, sendo essenciais para o funcionamento da sociedade moderna. Essas empresas são responsáveis pela circulação de riquezas e consequente concessão de crédito na sociedade, o que possibilita gerar mais recursos.

Waldo Fazio Júnior (2020, p.452), define os bancos como:

Comerciantes que operam no sentido de auferir lucros mediante atividades intermediadoras de crédito. São sociedades empresárias que, com fundos próprios ou captados de terceiros, desempenham atividades de intermediação no crédito. No entanto, sua função econômica extravasa os limites da mera intermediação, podendo caracterizar-se como implementadora da mobilização creditícia e suplementadora do mercado.

No mesmo sentido, o artigo 17 da Lei n. 4.595/1964, que opera o sistema financeiro, estabelece instituição financeira como “toda e qualquer pessoa jurídica que tenha como atividade principal ou acessória a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valores de propriedade de terceiros”, no qual independem de autorização governamental para realizarem as suas atividades. Além disso, apenas as instituições financeiras têm autonomia para realizarem contratos bancários.

Os contratos bancários possuem peculiaridades que justificam sua ordenação diferenciada. Orlando Gomes (2007) dispõe como [...] “Esquemas contratuais comuns, quando inseridos na atividade própria dos bancos, sofrem modificações sob o aspecto técnico, que determinam alterações em sua disciplina [...].”

Assim sendo, as principais características dos contratos bancários são: instrumento de crédito, rígida contabilidade, complexidade estrutural, profissionalidade e comercialidade, informalidade, sigilo.

Em suma, os bancos têm como principal objetivo estabelecer recursos necessários para financiar grandes ou pequenas empresas, fábricas, indústrias e pessoas, no sentido de auferir lucros utilizando-se de atividades de crédito.

Fábio Ulhoa Coelho (2009, v.3, p.127), traz a definição de contrato bancário sendo eles, [...] “Os veículos jurídicos da atividade econômica de intermediação monetária encontrados no polo de captação e no fornecimento financeiro [...].”

Utilizando-se dessas definições, Sérgio Carlos Covello (2001, p. 33-34), conceptualiza contrato bancário sendo [...] “O acordo entre banco e cliente para criar, regular ou extinguir uma relação que tenha por objeto a intermediação de crédito [...].”

Em conformidade com o exposto, Arnaldo Rizzardo (2014, p.88) observa dispondo que “em sua essência, contrato bancário visa o crédito, que constitui o seu objeto e a razão da sua existência.”

Diante do exposto, podemos perceber que as instituições financeiras funcionam como intermediadores de crédito, quando de forma ativa realizam a concessão de crédito. Ou quando passiva, parte do cliente a concessão. Em resumo, a especificidade básica dos contratos de crédito bancário, é dar, funcionando como uma das principais atividades essenciais das instituições financeiras.

Aguiar Júnior (2013, p.53-59), especifica sobre as funções ativas e passivas das instituições financeiras, vejamos:

Nas operações ativas, a obrigação do banqueiro tem por objeto imediato da relação à intermediação do crédito (conduta), e o objeto mediato é o crédito em si, com a disponibilização de numerário (a simples disponibilidade é um bem econômico) ou a entrega da moeda. A prestação pode ter por objeto imediato um fato, isto é, a intermediação do crédito (nas obrigações de fazer, como acontece no contrato em que o banco se obriga a conceder um financiamento ou uma garantia, nos termos contratados) ou uma coisa, ou seja, o numerário transferido ao mutuário. Já o contrato bancário tem o seu objeto imediato na regulação da intermediação, e o mediato é o crédito, com a disponibilidade ou a entrega do numerário. Nas operações passivas, como no contrato de depósito ou de aplicações em títulos bancários (CDB, RDB, etc.), há a especificidade de ser do banqueiro a conduta esperada quanto ao pagamento de juros, acessórios e restituição do capital.

No que dispõe os diversos tipos de contratos de crédito bancário sobre sua natureza, reflete o contrato de adesão. Nesse contrato uma das partes adotando um modelo prévio, propõe de forma unilateral cláusulas e condições ao consumidor que pode aceitar ou recusar o acordo. Além disso, por ser realizado unilateralmente, o

consumidor não participa da sua elaboração, não discute ou altera as suas cláusulas. A expressão “adesão” trata-se da aceitação por parte do consumidor que ao aderir um produto, aceita todos os termos pré-estabelecidos pelo fornecedor. Dessa forma, o consumidor tem apenas a opção de aceitar as condições ou não para aquisição do produto, ou seja, o consumidor é obrigado a aceitar as cláusulas impostas caso queira o produto.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre o contrato de adesão em seu artigo 54, vejamos:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 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 doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão. (BRASIL, 1990)

Desta forma, o contrato de adesão pode ser determinado como um negócio jurídico, onde dispõe cláusulas preestabelecidas de forma unilateral por parte do fornecedor e aprovadas pela autoridade competente, sem que o consumidor possa discorrer ou alterar sobre o conteúdo proposto.

Importante salientar que a boa-fé objetiva predomina nesse tipo de relação contratual, visto que a justiça equitativa relaciona a aplicação desse princípio, sendo exercida sobre o controle do contratado.

Rizzatto Nunes (2024, p. 661) aduz que:

No contrato de adesão não se discutem cláusulas e não há que falar em *pacta sunt servanda*. É uma contradição falar em *pacta sunt servanda* de adesão. Não há acerto prévio entre as partes, discussão de cláusulas e redação de comum acordo. O que se dá é o fenômeno puro e simples da adesão ao contrato pensado e decidido unilateralmente pelo fornecedor, o que implica maneira própria de interpretar e que, como também vimos, foi totalmente encampado pela lei consumerista.

Em suma, os contratos de adesão decorrem da massificação da relação de consumo, pois em razão da unilateralidade o consumidor que é a parte mais vulnerável, não tem a capacidade de negociar, o que pode resultar em surpresas desagradáveis futuramente.

5. Cobranças indevidas nos contratos bancários

Visando explicitar premissas, conceituar-se-á cobrança indevida como valor já pago, não contratado, distinto a cobrança de valor ao da compra ou duplicidade de cobrança. Em outras palavras, a cobrança indevida decorre do fato de uma empresa ou instituição financeira realizar a cobrança de um produto ou serviço que não está previsto em um contrato ou que já foi quitado.

Neste sentido, Neto Silva (2013, p.574) dispõe sobre a cobrança de dívida, expondo que:

Cobrança é qualquer tentativa de recebimento de valores, podendo ocorrer por meio de emissão de documento, mensagens escritas ou eletrônicas, telefonemas, entre outros. A fatura de cartão de crédito na qual consta despesa indevida é cobrança, uma vez que consiste em inequívoca tentativa de recebimento. O envio de carta de mencionando a existência de débito e solicitando contato é forma de cobrança. O envio de notificação do administrador do banco de dados (art. 43) avisando o consumidor de sua iminente inserção no cadastro restritivo de crédito é forma de cobrança, porque também visa que o consumidor pague o alegado débito (SILVA NETO, 2013, p. 574)

Nos contratos bancários, as cobranças indevidas decorrem no momento em que os valores são exigidos do consumidor sem a prévia autorização ou de forma contrária ao que foi pactuado no contrato. Essas cobranças podem surgir com a inclusão de juros moratórios abusivos, inclusão de taxas não informadas, bem como taxas inexistentes ou até duplicadas ou fraude decorrentes de clonagem de cartão, além de cobrança de tarifas após quitação dos contratos.

Um das práticas mais comuns realizadas pelas instituições financeiras ocorre na inserção de seguros e serviços acessórios não solicitados pelo cliente, como seguro de vida ou títulos de capitalização vinculados à concessão de empréstimos. O consumidor, em muitos casos, em contratos a longo prazo, como um empréstimo ou financiamento, acaba sendo cobrado por esses produtos sem que tenha expressamente concordado com sua contratação, o que viola o direito à informação e à liberdade de escolha.

Além do mais, existe também as cobranças de tarifas após a quitação de um contrato bancário. As instituições bancárias prologam a cobrança de tarifas após o encerramento da relação contratual. Assim, além de ser uma prática inaceitável e desrespeitosa ao dever do cuidado, acaba ferindo o princípio da boa-fé das relações contratuais e violando o direito do consumidor de pagar apenas pelos serviços prestados, conduta essa que deve ser observada com conformidade com a prática abusiva, uma vez que Fabrício Bolzan (2024, p. 666) estabelece [...] “Qualquer que seja o comportamento, se estiver em desacordo com aquilo que se espera no tocante à boa conduta vista está sob o enfoque da boa-fé objetiva haverá prática abusiva [...].”

O Código de Defesa do Consumidor ampara e protege o direito do consumidor nas relações de consumo, em face das instituições financeiras, assegurando que os contratos sejam cumpridos e revisados e que os valores sejam restituídos em caso de prejuízo.

O Código de Defesa do Consumidor prevê no artigo 42, parágrafo único, o direito do consumidor ser restituído em dobro, acrescidos de juros legais e correção monetária, em razão de quantia paga indevidamente, dispondo que:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. (BRASIL, 1990).

Resta claro a vedação do legislador a qualquer tipo de exposição ao ridículo do consumidor inadimplente, onde não será submetido ao constrangimento ou ameaça, bem como não poderá ser cobrado em quantia indevida.

O código Civil de 2002 também prevê sanções para as condutas dos fornecedores, mas em relação em subtrações distintas, pois deve ser demonstrada a má-fé do demandante. Vejamos:

Art. 940. Aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressalvar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição. (BRASIL, 2002)

Restarte, caracteriza na esfera civil o fato de credor demandar o devedor em quantia que saiba ou que deva saber serem indevidos, para a aplicação da sanção civil. Além dos mais, a cobrança indevida é caracterizada como uma prática abusiva, visto se tratar de vantagem excessiva ao consumidor, o que viola o artigo 39, v, do CDC.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
V - Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. (BRASIL, 1990).

No mesmo sentido, acerca da prática abusiva, Fabrício Bolzan (2023, p.667) entende que:

São práticas que, no exercício da atividade empresarial, excedem os limites dos bons costumes comerciais e, principalmente, da boa-fé, pelo que caracterizam o abuso do direito, considerado ilícito pelo art. 187 do Código Civil. Por isso são proibidas.

Dito isso, podemos perceber que essa prática é extremamente comum pelas instituições financeiras em contratos bancários, sendo a prática abusiva um dos principais motivos de reclamações perante os órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon, por exemplo. Vejamos abaixo uma notícia publicada em um site de jornal, sob o título “Número de queixas sobre cobrança indevida aumenta 16% em São Paulo.”

O Procon de São Paulo registrou, no primeiro semestre de 2013, quase 45 mil reclamações, 16% a mais que no mesmo período do ano passado. As operadoras de telefonia móvel lideram o número de registros. As principais queixas são a migração da conta de pré para pós-pago e o aumento do valor do plano sem autorização do cliente.

Também são alvos de insatisfação TVs por assinatura, bancos e empresas de cartão de crédito. A reclamação mais comum contra eles é a cobrança de tarifas por serviços que o cliente não pediu. [...] (BIAZZI, Renato. 2013)

Posto isso, a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador (Abradecont), fez um levantamento sobre as reclamações baseadas em pesquisas nos tribunais e órgãos, que apontou que as cobranças indevidas mais frequentes estão ligadas a não contratação de serviços, seguros ou compras não realizadas, sendo descontadas em conta bancária ou cartão de crédito. Segundo levantamento do Banco Central (BC), localizado no Rio de Janeiro, no período de julho de 2014 a

março de 2015, cobranças indevidas de tarifas somaram 6.421 reclamações. Praticamente a metade (2.953) são por serviço não contratado. (O GLOBO, 2015).

Nesse sentido, pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça, pode ser verificado pelos indicadores disponíveis que a cobrança indevida é um dos assuntos mais reclamados.

Assim, é imperativo que às instituições financeiras adotem práticas transparentes e respeitadas, garantindo o cumprimento dos contratos e evitando prejuízos ao consumidor, contribuindo para as relações contratuais pautadas no princípio da boa-fé e equidade entre as partes.

6. Impactos financeiros decorrentes das cobranças indevidas

A cobrança de valores indevidas constitui um estigma dentro das relações contratuais e os impactos podem gerar consequências expressivas ao consumidor a longo prazo, o que permite também gerar dano ao funcionamento do mercado.

Em primeiro lugar, insta salientar sobre o dano patrimonial suportado pelo consumidor, no qual se vê obrigado a pagar por uma quantia cobrada indevidamente. Desse modo, o valor cobrado pode prejudicar o planejamento financeiro do consumidor, o que compromete a cumprir com compromissos mensais, como as despesas pessoais em alimentação, moradia, transporte e lazer. Nesse caso, há a necessidade de utilização de reservas financeiras daqueles que tem um poder aquisitivo menor, visto que é obrigado a cobrir o gasto da cobrança e consequentemente acaba prejudicando a lidar com imprevistos futuros.

Além disso, com a inclusão de valores não previstos, o consumidor pode ficar sem recursos para cumprir com outras obrigações, o que resulta em juros por atraso, multa e consequente inserção do nome nos órgãos de proteção de crédito, como SPC e Serasa. Nesses casos, a inadimplência pode impossibilitar negativamente o consumidor a ter acesso ao crédito para aquisição de um produto, consumo ou serviços importantes, visto que as instituições bancárias utilizam como requisito na avaliação de consumidores uma pontuação de crédito, e a inadimplência acaba prejudicando a capacidade de compra do consumidor.

É importante salientar também que esse problema, a depender da gravidade e colaboração da instituição bancária, fará com que o consumidor busque meios para que tenha o seu direito de ressarcimento e a reparação de todos os danos que venha a ocorrer em razão da cobrança indevida. Um dos meios para ter sua restituição dos valores é buscar ingressar com medidas judiciais, o que irá lhe gerar custos adicionais como pagamentos de honorários, custas processuais, bem como o tempo gasto, pois sabe-se que o processo para obter esse ressarcimento pode levar um tempo.

Além disso, o consumidor pode sofrer também danos psicológicos e emocionais, embora esses impactos não estejam ligados diretamente aos danos financeiros. A ansiedade, o estresse e o constrangimento alvo da ilegalidade da cobrança, podem gerar a necessidade de o consumidor resolver logo o problema, muitas vezes a custas de decisões financeiras precipitadas. Além do mais, esses impactos psicossociais podem afetar capacidade de gerenciar em outras áreas de sua vida, intensificando mais ainda as dificuldades financeiras.

7. Considerações finais

Diante do exposto, fica evidente que as cobranças indevidas representam uma prática que viola os princípios da boa-fé e as regras estabelecidas na legislação. E, embora o Código de Defesa do Consumidor garanta o direito de ressarcimento aos consumidores lesados, a prática ocorrente evidencia a necessidade de

aprimoramento de sistema de fiscalização e proteção ao consumidor, bem como maior conscientização ao cliente a buscar os órgãos governamentais ou entidades de defesa do consumidor que visam proteger esses direitos violados.

O estudo demonstrou que as cobranças podem ocorrer de várias formas, incluindo valores não contratados, tarifas não pactuadas, inclusão de serviços não autorizados ou solicitados, bem como duplicidade de cobranças. Desta forma, além de provocarem impactos financeiros aos consumidores, afeta também a saúde psicológica e emocional. A ansiedade e o estresse, são consequências graves que precisam ser abordadas com seriedade pelas instituições financeiras que, tendo em vista que o consumidor é parte vulnerável, deveriam zelar pela proteção.

Por fim, é importante que os consumidores fiquem mais atentos em relação aos seus direitos e as cláusulas contratuais que lhe são impostas. A conscientização é um mecanismo imprescindível para evitar esses abusos e a promover uma relação mais equilibrada na relação de consumo. Destarte, a fiscalização e efetividade dos órgãos de defesa e proteção ao consumidor, são fundamentais para coibir os abusos e garantir a aplicação da norma e reparação nas relações contratuais.

Referências

AGUIAR JR, Ideon José. **História do Direito do Consumidor**. *Revista Jurídica*, p. 53- 59, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/234551629.pdf>. Acesso em 23 out. 2024.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor**. (Coleção esquematizado). 12th ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.666. ISBN 9788553621866. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553621866/>. Acesso em: 02 nov. 2024.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 6th ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2015. E-book. p.10. ISBN 9788502616837. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502616837/>. Acesso em: 04 nov. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF. Promulgada em 05 de outubro de 1988.

BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Art. 17. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 1964.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Art. 940.

BRASIL. **Lei nº 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. Art. 54.

BIAZZI, Renato. **Número de queixas sobre cobranças indevidas aumenta 16% em SP**. Jornal Hoje, São Paulo, 11 set. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal- hoje/noticia/2013/09/numero-de-queixas-sobre-cobranças-indevidas-aumenta-16-em- sp.html>>. Acesso em: 28 de outubro de 2024.

CARLOS, César. Código de Hamurabi. **Mundo Educação**, 2023. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/amp/historiageral/o-codigo-hamurabi.htm>. Acesso em: 04 nov. 2024.

Cobranças Indevidas desgastam relação entre clientes e bancos. **O Globo**. Rio de Janeiro. 13, maio 2015. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/cobranças-indevidas-desgastam-relação-entre-clientes-bancos-16139718>. Acesso em: 25 outubro, 2024.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito civil**. 3. ed. v. 3. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 127.

COVELLO, S. C. **Contratos bancários**. São Paulo: Saraiva, 2001. P.34-35

HAMURABI. Código de Hamurabi.. Disponível em: <https://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/hamurabi.htm>. Acesso em: 01 nov. 2024.

JR., Waldo F. **Manual de Direito Comercial**. 21st ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2020. E-book. p.452. ISBN 9788597024890. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597024890/>. Acesso em: 22 out. 2024.

MACEDO, Márcia. Código de Hamurabi. **Educa mais Brasil**, 2020. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/codigo-de-hamurabi>. Acesso em: 02 nov. 2024.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9th ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.154. ISBN9786559648856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 26 out. 2024.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 26 ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2013.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 15th ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.661. ISBN 9788553623372. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553623372/>. Acesso em: 04 nov. 2024.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. 21st ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book. p.88. ISBN 9786559648153. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648153/>. Acesso em: 04 nov. 2024.