



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226633 - MA (2025/0298351-3)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM- SP118685
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES- SP132932
LAÍSA DÁRIO FAUSTINO DE MOURA- SP212281
VANESSA FRANCISCA MARTINS- SP442236
VICTOR NADER BUJAN LAMAS- SP305642
PEDRO REZENDE MARINHO NUNES- SP342373
CECÍLIA BARBOSA DE LACERDA- SP539044
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

EMENTA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. VISITAS DOMICILIARES POR CORRESPONDENTES BANCÁRIOS. APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS. PRÁTICA ABUSIVA.

I. HIPÓTESE EM EXAME

1. Recurso especial interposto em face de acórdão que, em ação civil pública, reconheceu a abusividade de visitas domiciliares realizadas por correspondentes bancários a aposentados e pensionistas do INSS para oferta de empréstimos consignados, determinando a abstenção da prática, mas afastando a declaração genérica de nulidade dos contratos, por entender necessária a análise caso a caso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em decidir se o oferecimento ativo de crédito em domicílio a aposentados e pensionistas do INSS, sem prévia solicitação, configura assédio de consumo e se as instituições financeiras respondem pelos ilícitos praticados por seus correspondentes bancários.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, a questão submetida à apreciação judicial na medida necessária para o deslinde da controvérsia, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte. 4. O consumidor idoso ostenta vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade), demandando proteção integral e prioridade absoluta (Estatuto do Idoso e Convenção Interamericana), especialmente frente a métodos comerciais que invadem sua privacidade e mitigam sua liberdade de escolha e tempo de reflexão. 5. A visita domiciliar não requerida para oferta de crédito configura assédio de consumo, prática vedada pelos arts. 39, III e IV, e 54-C, IV, do CDC, por se valer da fraqueza do vulnerável para impingir-lhe produtos e serviços não solicitados.

6. As instituições financeiras detêm responsabilidade objetiva pelos atos de seus correspondentes bancários, atuando estes sob suas diretrizes e por sua conta, conforme a Súmula 479/STJ e a Resolução nº 4.935/2021 do BACEN.

7. Hipótese em que restou incontroversa a atuação de correspondentes em domicílio no interior do Estado do Maranhão, sem demonstração de prévia solicitação pelos consumidores ou de cumprimento do dever de informação

qualificada, o que impõe a manutenção do acórdão que proibiu a prática e reconheceu a responsabilidade dos bancos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Nego provimento ao recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por maioria, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido o Sr. Ministro Moura Ribeiro, que lhe dava provimento. Os Srs. Ministros Humberto Martins e Daniela Teixeira (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

Brasília, 02 de junho de 2026.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226633 - MA (2025/0298351-3)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM- SP118685
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES- SP132932
LAÍSA DÁRIO FAUSTINO DE MOURA- SP212281
VANESSA FRANCISCA MARTINS- SP442236
VICTOR NADER BUJAN LAMAS- SP305642
PEDRO REZENDE MARINHO NUNES- SP342373
CECÍLIA BARBOSA DE LACERDA- SP539044
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

EMENTA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. VISITAS DOMICILIARES POR CORRESPONDENTES BANCÁRIOS. APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS. PRÁTICA ABUSIVA.

I. HIPÓTESE EM EXAME

1. Recurso especial interposto em face de acórdão que, em ação civil pública, reconheceu a abusividade de visitas domiciliares realizadas por correspondentes bancários a aposentados e pensionistas do INSS para oferta de empréstimos consignados, determinando a abstenção da prática, mas afastando a declaração genérica de nulidade dos contratos, por entender necessária a análise caso a caso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em decidir se o oferecimento ativo de crédito em domicílio a aposentados e pensionistas do INSS, sem prévia solicitação, configura assédio de consumo e se as instituições financeiras respondem pelos ilícitos praticados por seus correspondentes bancários.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, a questão submetida à apreciação judicial na medida necessária para o deslinde da controvérsia, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte. 4. O consumidor idoso ostenta vulnerabilidade agravada (hipervulnerabilidade), demandando proteção integral e prioridade absoluta (Estatuto do Idoso e Convenção Interamericana), especialmente frente a métodos comerciais que invadem sua privacidade e mitigam sua liberdade de escolha e tempo de reflexão. 5. A visita domiciliar não requerida para oferta de crédito configura assédio de consumo, prática vedada pelos arts. 39, III e IV, e 54-C, IV, do CDC, por se valer da fraqueza do vulnerável para impingir-lhe produtos e serviços não solicitados.

6. As instituições financeiras detêm responsabilidade objetiva pelos atos de seus correspondentes bancários, atuando estes sob suas diretrizes e por sua conta, conforme a Súmula 479/STJ e a Resolução nº 4.935/2021 do BACEN.

7. Hipótese em que restou incontroversa a atuação de correspondentes em domicílio no interior do Estado do Maranhão, sem demonstração de prévia solicitação pelos consumidores ou de cumprimento do dever de informação

qualificada, o que impõe a manutenção do acórdão que proibiu a prática e reconheceu a responsabilidade dos bancos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Nego provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por BANCO BRADESCO S/A, exclusivamente, fundamentado na alínea “a” do permissivo constitucional.

Ação: civil pública, ajuizada por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, em face de BANCO BRADESCO S/A e outros, na qual requer obrigação de fazer c/c declaração de nulidade de contratos celebrados em domicílio e restituição, em dobro, de valores indevidamente descontados.

Sentença: julgou procedentes os pedidos, para: i) determinar aos requeridos que se abstenham de realizar, por meio de prepostos, visitas domiciliares aos consumidores de Timbiras/MA, especialmente aposentados e pensionistas do INSS, para oferta de empréstimos consignados; ii) determinar que os requeridos se identifiquem aos consumidores durante os atendimentos; iii) declarar nulos os contratos celebrados em domicílio entre titulares de benefícios previdenciários e assistenciais e os requeridos, com restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, a ser apurado em liquidação.

Acórdão: deu parcial provimento ao recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A e deu parcial provimento ao recurso de apelação interposto por BANCO DAYCOVAL S.A., BANCO SCHAHIN S.A., BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL S.A., BANCO BMG S.A., BANCO BMC S.A., BANCO BGN S.A., BANCO GE CAPITAL S.A., BANCO CRÉDITO E VAREJO S.A. e BANCO PINE S.A., nos termos da seguinte ementa:

EMENTA. PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL. DANO AO CONSUMIDOR. PROCEDÊNCIA DA AÇÃO. CAPTAÇÃO DE CLIENTES APOSENTADOS E PENSIONISTAS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA RESIDÊNCIA DOS CONSUMIDORES. CORRESPONDENTES BANCÁRIOS QUE SE UTILIZAM DA BOA-FÉ DO IDOSO PARA OFERTA DE EMPRÉSTIMOS EM SUAS CASAS. PRÁTICA ABUSIVA. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. OFENSA À BOA-FÉ. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Embora não seja vedada a contratação de empréstimos fora das Agências bancárias, o Código de Defesa do Consumidor proíbe o fornecedor de serviços de prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

II. No caso em análise, restou evidenciado que os correspondentes bancários ofereciam empréstimos a idosos, aposentados e em sua maioria analfabetos, se utilizando da confiança e boa-fé desse grupo para entrar em suas casas e favorecer a contratação de empréstimos consignados. Dessa forma, sendo dever da instituição financeira zelar pela regularidade de seus procedimentos e evitar quaisquer ofensas

ao Consumidor, bem como ao Estatuto do Idoso, configura prática abusiva a oferta de empréstimos na residência dos moradores do município de Timbiras.

III. Quanto ao pedido de repetição de indébito, no âmbito desta Ação Civil Pública não resta provas capazes de autorizar a devolução dos valores.

IV. Apelação Conhecida e Parcialmente Provida. (e-STJ fl. 2133)

Embargos de Declaração: opostos por BANCO CRUZEIRO DO SUL S.A. - EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL, BANCO PINE S.A., BANCO BMG S.A., BANCO BGN S.A., BANCO GE CAPITAL S.A., BANCO DAYCOVAL S.A., BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL S.A., BANCO SCHAHIN S.A. e BANCO BRADESCO S.A., foram rejeitados.

Recurso especial: alega violação dos arts. 6º, VIII, e 39, IV, do CDC, e 421, parágrafo único, do CC.

Afirma que a obrigação genérica de não realizar visitas domiciliares desvirtua o alcance das normas consumeristas, que não criam presunção absoluta de abusividade nem vedam a atuação comercial fora de agências quando há transparência e consentimento.

Aduz que a restrição imposta viola a liberdade contratual e os princípios de intervenção mínima e excepcionalidade da revisão contratual nas relações privadas.

Argumenta que a atuação de correspondentes bancários é autorizada e regulada pela Resolução CMN 3.954/2011 e pela Circular Bacen 3.682/2013, de modo que a mera oferta de serviços fora das dependências da instituição não configura ilicitude.

Assevera que, na sistemática do consignado, a autorização dos descontos é atribuição do INSS, não sendo razoável imputar ao banco responsabilidade por fraudes de terceiros sem prova inequívoca.

Juízo de admissibilidade: O Tribunal de origem admitiu o recurso especial.

Incidente de assunção de competência: o Ministro Presidente da Comissão Gestora de Precedentes selecionou o presente recurso como representativo de controvérsia, a fim de instaurar Incidente de Assunção de Competência (IAC) para definir “se os correspondentes bancários podem realizar visitas domiciliares a aposentados e pensionistas do INSS para oferecimento de empréstimos consignados, e se os contratos realizados dessa forma são válidos”.

Parecer do Ministério Público Federal: pela instauração do Incidente de Assunção de Competência (IAC).

Parecer do Ministério Público do Estado do Maranhão: opinou pela instauração do Incidente de Assunção de Competência (IAC), pelo indeferimento do recurso especial e sugeriu a fixação da seguinte tese:

"É ilegal e nula de pleno direito, por violação do Código de Defesa do Consumidor e da boa-fé objetiva, a prática de correspondentes bancários de realizar visitas domiciliares a aposentados e pensionistas do INSS para a oferta e a contratação de empréstimos consignados, devendo ser reconhecida a invalidade dos contratos assim firmados, por configurar assédio comercial e exploração da hipervulnerabilidade do consumidor."

Decisão do Presidente da Cogepac: analisados os pareceres, concluiu que seria o caso de submissão do presente recurso especial à sistemática do perante a Segunda Seção do Incidente de Assunção de Competência STJ, determinou a sua distribuição.

Decisão monocrática: rejeitou a indicação do recurso especial como representativo de controvérsia.

RELATADO O PROCESSO, DECIDE-SE.

VOTO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI

A questão em discussão consiste em decidir se o oferecimento ativo de crédito em domicílio a aposentados e pensionistas do INSS, sem prévia solicitação, configura assédio de consumo e se as instituições financeiras respondem pelos ilícitos praticados por seus correspondentes bancários.

1. DA CONTEXTUALIZAÇÃO FÁTICA DA CONTROVÉRSIA

1. Na espécie, cuida-se de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Maranhão em face de diversas instituições bancárias, sob o fundamento de violação ao Código de Defesa do Consumidor e ao Estatuto do Idoso, devido à prática de captação de aposentados e pensionistas para contratação de empréstimos fora das agências bancárias, utilizando-se da vulnerabilidade desse grupo para adentrarem em suas casas, colhendo assinaturas e documentos com a finalidade de ofertar empréstimos consignados.

2. A ação foi julgada parcialmente procedente para determinar que as instituições financeiras se abstenham de realizar, através de seus prepostos, visitas domiciliares aos aposentados e pensionistas do INSS para oferecerem empréstimos consignados; que se identifiquem aos consumidores durante os atendimentos e, ainda, declarar nulos os contratos celebrados em domicílio, a fim de ser feita a devolução dos valores indevidamente subtraídos das folhas de benefícios, em dobro, em atenção ao disposto nos arts. 42 e 51, inciso IV, do CDC. (e-STJ Fl.2137)

3. O ora recorrente (BANCO BRADESCO S/A), irressignado, interpôs recurso de apelação sob o argumento de que inexistente prova nos autos de que as ações

praticadas por estelionatários tenham relação com a instituição bancária; alegou que, pela sistemática dos empréstimos consignados a aposentados, a responsabilidade pela autorização dos empréstimos recai sobre o INSS e não sobre a instituição financeira. Asseverou, ainda, que inexistem provas da contratação de empréstimos com a instituição financeira e que a condenação à devolução em dobro aplicada na sentença não merece prosperar.

4. Os BANCOS BMG S/A, BANCO BGN S/A, BANCO DAYCOVAL S/A, BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL S/A, BANCO PINE S/A e BANCO DE CRÉDITO E VAREJO S/A também apresentaram recurso de apelação, alegando, no mérito, que não existe irregularidade na oferta de empréstimos bancários fora das agências, porquanto há regulamentação para a referida prática através da Resolução nº 3.110/03 do Conselho Monetário e da Circular nº 2.978/00, que permitem e regulamentam a contratação de correspondentes bancários por bancos comerciais para prestação de serviços fora de seus estabelecimentos, dentre eles, a “recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimos e financiamentos” e a “análise de crédito e cadastro”. Nesse sentido, defenderam que não há lesividade na captação domiciliar de propostas de empréstimos, nem má-fé das instituições bancárias na captação de clientes, razão pela qual não pode ser aplicada a condenação em repetição de indébito.

5. No que tange à responsabilidade das instituições financeiras, o TJ/MA decidiu que “o banco é responsável pelo processo de contratação do empréstimo, sendo a autarquia (INSS) apenas comunicada da contratação para efetivar os descontos e repasse dos valores à instituição bancária. Dessa forma, enquanto responsável pela formalização dos contratos, é dever da instituição financeira zelar pela lisura de seus procedimentos, e zelar pela legítima contratação dos produtos oferecidos, a fim de evitar lesão ao consumidor, bem como garantir a eficiência do serviço bancário oferecido.” (e-STJ Fl.2140)

6. Quanto à abusividade da prática de visitas domiciliares a consumidores idosos, o TJ/MA assim concluiu:

“Dito isto, pelos fatos e documentos acostados aos autos é incontroverso a atuação de correspondentes bancários no âmbito do município de Timbiras para captação de consumidores com o objetivo de contrair empréstimos consignados, sendo notório também que essa captação ocorria fora das agências bancárias, e em muitos casos na própria residência do aposentado/pensionista. Desses fatos, denota-se que os supostos correspondentes se utilizavam da hipervulnerabilidade desse grupo de pessoas para induzi-las a contratar empréstimos. Isto pois, embora não seja vedado a contratação fora das agências bancárias, o fato de adentrar a casa do idoso, se utilizando da boa-fé de tais consumidores evidencia a prática abusiva, pois, além de contrariar a conduta vedada pelo art. 39, IV do CDC, configura oferta de produto sem prévia solicitação, o que também não é admitido pelo Código.” (e-STJ Fl.2141)

“Nesse contexto, embora defenda a legalidade das contratações e ausência de prática abusiva, os apelantes não lograram êxito em demonstrar como eram realizadas essas contratações, se de fato havia esclarecimento por parte dos correspondentes bancários a despeito das cláusulas contratuais, da forma de pagamento, das taxas de juros, ou seja, não há comprovação de que o dever de informação fora efetivamente cumprido. Logo, não há provas de que a atuação dos correspondentes se deu em obediência aos comandos da Resolução, e, em sendo os bancos responsáveis pelo risco inerente as atividades que desenvolvem pela teoria do risco da atividade, qualquer prejuízo causado pela ação de seus correspondentes resulta na responsabilização das instituições.”

“O banco é responsável pelo processo de contratação do empréstimo, sendo a autarquia apenas comunicada da contratação para efetivar os descontos e repasse dos valores à instituição bancária. Dessa forma, enquanto responsável pela formalização dos contratos, é dever da instituição financeira zelar pela lisura de seus procedimentos, e zelar pela legítima contratação dos produtos oferecidos, a fim de evitar lesão ao consumidor, bem como garantir a eficiência do serviço bancário oferecido” (e-STJ Fl.2140) (...)

Dito isto, pelos fatos e documentos acostados aos autos é incontroverso a atuação de correspondentes bancários no âmbito do município de Timbiras para captação de consumidores com o objetivo de contrair empréstimos consignados, sendo notório também que essa captação ocorria fora das agências bancárias, e em muitos casos na própria residência do aposentado/pensionista. Desses fatos, denota-se que os supostos correspondentes se utilizavam da hipervulnerabilidade desse grupo de pessoas para induzi-las a contratar empréstimos. Isto pois, embora não seja vedado a contratação fora das agências bancárias, o fato de adentrar a casa do idoso, se utilizando da boa-fé de tais consumidores evidencia a prática abusiva, pois, além de contrariar a conduta vedada pelo art. 39, IV do CDC, configura oferta de produto sem prévia solicitação, o que também não é admitido pelo Código. (e-STJ Fl.2141)

Não lograram êxito em demonstrar como eram realizadas essas contratações, se de fato havia esclarecimento por parte dos correspondentes bancários a despeito das cláusulas contratuais, da forma de pagamento, das taxas de juros, ou seja, não há comprovação de que o dever de informação fora efetivamente cumprido.

Frisa-se, que não se está vedando a contratação de empréstimos no âmbito do município, nem tão pouco há restrição para contratação fora das agências, mas apenas a restrição de visitas domiciliares dos correspondentes nas residências dos idosos, pois se trata de prática agressiva de captação de consumidores, cuja forma de abordagem, como já mencionado, infringe diversos princípios atinentes a defesa do consumidor e ao Estatuto do idoso.”

7. Por fim, sobre a validade dos contratos firmados durante as visitas domiciliares dos correspondentes bancários a aposentados e pensionistas do INSS, foi assim decidido:

“Todavia, no que se refere a declaração de nulidade do contrato e restituição dos valores descontados indevidamente, entendo que assiste razão aos Apelantes, isto porque, embora seja possível admitir que houve abusividade na forma de contratação, o mesmo não pode ser dito a respeito da validade dos contratos no bojo da Ação Civil Pública, o que somente pode ser apurado caso a caso, não havendo provas suficientes de que todos os contratos estão eivados de nulidade insanável, que autorizem a devolução em dobro dos valores, haja vista que não há comprovação de efetivo pagamento, nem de que o valor do empréstimo não foi creditado, assim como não resta comprovada má-fé por parte dos requeridos que imponha devolução em dobro sem que haja avaliação dos casos em que houve contratação fraudulenta.” (e-STJ Fl.2142)

8. Inconformado, o recorrente (BANCO BRADESCO S/A), interpôs recurso especial sustentando, em suma, que a proibição genérica do atendimento domiciliar afronta a autonomia da vontade e os postulados da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão contratual. Argumenta que a atuação comercial fora das agências é legítima se pautada na transparência e no consentimento, não podendo a norma consumerista estabelecer uma presunção absoluta de abusividade. Aduz, ademais, que a responsabilidade pela autorização dos descontos recai sobre o INSS, de modo que a instituição financeira não deve responder por ilícitos de terceiros sem a devida comprovação de sua participação.

9. Este recurso especial foi selecionado pelo Presidente da Comissão Gestora de Precedentes, Jurisprudência e Ações Coletivas (Cogepac), com base no art. 1.036, § 1º, do Código de Processo Civil, para servir como representativo de controvérsia.

10. Não obstante, por entender que “não se trata, necessariamente, de questão jurídica repetitiva veiculada em diversos processos, mas sim de matéria relevante, com grande repercussão social que, a partir do trânsito em julgado, poderá impactar uma infinidade de pessoas em todo o território nacional” (e-STJ Fl.2273), o Presidente da Cogepac concluiu que seria cabível a instauração de Incidente de Assunção de Competência (IAC), e não de recurso repetitivo.

11. Após intimação, a Procuradoria-Geral da República se manifestou favoravelmente à admissão do feito como representativo da controvérsia, destacando que a matéria transcende "os interesses subjetivos da causa", pois "tem o potencial de afetar os direitos coletivos" (fl. 2.282), razão pela qual seria indispensável o tratamento uniforme em âmbito nacional, diante de seu impacto jurídico e social.

12. Ao seu turno, o recorrente (BANCO BRADESCO S/A) apresentou posição contrária à instauração do IAC, por entender que a discussão jurídica ora apreciada envolve aspecto específico que não acarretaria repercussão relevante em outros processos, além de entender que constitui temática de natureza essencialmente fática.

13. Por sua vez, o recorrido (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO) concordou com a instauração do IAC, sob o argumento de que a eficácia da sentença proferida, por versar os autos sobre ação civil pública, não está limitada a lindes geográficos do juízo prolator.

14. Assim, o Ministro Presidente da Cogepac concluiu que seria o caso de submissão deste recurso à sistemática dos recursos representativos de

controvérsias, com o fim de instauração de IAC, determinando a distribuição do recurso especial, o qual veio concluso a esta relatoria.

15. Apesar de entender que a controvérsia possui inegável relevância jurídica e social, por envolver a proteção de consumidores hipervulneráveis e a disciplina da atuação de instituições financeiras e seus correspondentes, com potencial impacto nacional, esta relatoria concluiu que a ausência de consolidação jurisprudencial revela que a controvérsia ainda demanda maior reflexão e amadurecimento, com o sopesamento de argumentos em diferentes direções. Ademais, o contexto fático originário remonta a período anterior a relevantes alterações normativas e evoluções na tutela do consumidor, o que reforça a inadequação da fixação prematura de tese de observância obrigatória.

16. Superado debate sobre a instauração do IAC, resta a análise de mérito do recurso especial.

2. DAS VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS POR CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

17. O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03), em seu art. 2º, assegura à pessoa idosa todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo de sua proteção integral, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade. Ademais, o art. 3º da referida lei preceitua que a dignidade da pessoa idosa deve ser assegurada com absoluta prioridade.

18. Já o art. 10 da Lei 10.741/03, atribui ao Estado e à sociedade a obrigação de assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais.

19. A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, por seu turno, tem por objetivo promover, proteger e assegurar o reconhecimento e o pleno gozo e exercício, em condições de igualdade, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais do idoso, a fim de contribuir para sua plena inclusão, integração e participação na sociedade (art. 1º).

20. Do exame dos referidos dispositivos legais e convencionais, percebe-se a especial preocupação do ordenamento jurídico com a tutela da pessoa idosa, que goza de proteção integral e deve ter resguardados os seus direitos.

21. Nesse sentido, apesar de o CDC não mencionar expressamente os idosos no art. 39, IV, menciona expressamente a “fraqueza” relacionada à idade.

22. Isso, pois, há que se aceitar que o grupo dos consumidores idosos possui uma vulnerabilidade especial, seja pela sua vulnerabilidade técnica

exagerada em relação a novas tecnologias (home-banking, relações com máquina, uso necessário da internet etc.); sua vulnerabilidade fática quanto à rapidez das contratações; sua saúde debilitada; a solidão de seu cotidiano, que transforma um vendedor de porta em porta, um operador de telemarketing, talvez na única pessoa com a qual tenham contato e empatia naquele dia; sem falar em sua vulnerabilidade econômica e jurídica, hoje, quando se pensa em um teto de aposentadoria único no Brasil de menos de 400 dólares norte-americanos para o resto da vida. (MARQUES, Claudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor- Ed. 2022)

23. Assim, “a vulnerabilidade agravada dos idosos deve ser considerada na interpretação das circunstâncias negociais e no atendimento, pelo fornecedor, do dever de informação eficiente e compreensível, “em especial frente à realidade social dos baixos valores pagos pela Previdência Social, que fazem do recurso ao empréstimo consignado em folha de pagamento, muitas vezes, uma necessidade do consumidor idoso para atendimento de despesas pessoais ordinárias ou ainda, em vista da taxa de juros favorecida, como recurso para o atendimento das necessidades de parentes ou amigos próximos. Aqui se reforçam os deveres de lealdade, informação e colaboração entre o consumidor idoso e a instituição financeira que realiza o empréstimo, em vista de suas condições de adimplir o contrato sem o comprometimento de necessidades vitais, assim como a se evitar o consumo irresponsável do crédito e o superendividamento” (MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 207 e ss.).

24. Por conseguinte, a decisão de se os correspondentes bancários podem realizar visitas domiciliares a aposentados e pensionistas do INSS para oferecimento de empréstimos consignados deve ser examinada à luz do especial regime de proteção conferido aos consumidores idosos.

25. No que diz respeito às visitas domiciliares, é preciso ter em conta que o art. 39 do CDC, III e IV, determina que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras **práticas abusivas**, enviar ou entregar ao consumidor, **sem solicitação prévia**, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; bem como prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

26. Seguindo esta linha de raciocínio, a Lei 14.181, de 2021 – denominada de Lei Claudia Lima Marques –, ao ser incluída no CDC, criou deveres específicos para o fornecedor de crédito com o objetivo de disciplinar a questão do superendividamento.

27. Assim, o art. 54-C, IV, do CDC, incluído pela Lei 14.181/21 determina que é vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, **principalmente se se tratar de consumidor idoso**, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio.

28. A previsão legal existe porque, apesar da determinação do art. 39 do CDC, continua sendo comum a realização de diversas ligações telefônicas a idosos oferecendo empréstimo consignado, bem como a feitura de contratos e acordos desfavoráveis, nos quais o banco omite os reais riscos da contratação de empréstimos. (GAIO JÚNIOR, A. P.; MELLO, C. de M. Código de Defesa do Consumidor comentado. 3. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2021., p. 558)

29. Para a doutrina, assédio de consumo é “toda prática comercial agressiva que limita a liberdade de escolha, podendo induzir e/ou manipular a tomada de decisão do consumidor diante das escolhas de consumo.” (FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Tutela de efetividade no direito do consumidor brasileiro: a tríade prevenção-proteção-tratamento revelada nas relações de crédito e consumo digital. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. [e-book].)

30. Em outras palavras, o assédio é tornar um grupo “alvo” de uma pressão, que leve a uma influência indevida ou a uma contratação impensada e que não existiria se não fosse a atuação daquele intermediário, daquele “assediador”, daquela pressão realizada, daquele prêmio etc. (MARQUES, Claudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor- Ed. 2022)

31. Assim, a oferta ativa em domicílio revela-se o oposto do crédito responsável, pois, em vez de analisar a real necessidade do cliente, foca no cumprimento de metas de venda do correspondente, fomentando o risco de insolvência.

32. Considerando a hipervulnerabilidade do idoso, a visita domiciliar não solicitada reduz drasticamente sua margem de reflexão, pressionando-o à aceitação imediata do serviço. Essa invasão da esfera privada justifica a proteção do art. 49 do CDC, que assegura o direito de arrependimento para vendas realizadas fora do estabelecimento comercial.

33. Portanto, visitas domiciliares de correspondentes bancários a aposentados e pensionistas do INSS para oferecimento de empréstimos consignados, quando não houve requerimento do idoso para a prestação de serviço, configura-se como assédio de consumo, prática vedada pelo CDC nos arts. 39, III e IV e 54-C, IV.

34. Diferente é a situação quando o consumidor requer este serviço, pois, em regra, isso foge das vedações legais. Inclusive, pode ser benéfico para o consumidor idoso, em razão de eventual debilidade de locomoção.

35. Logo, o oferecimento de empréstimo por correspondentes bancários, quando requerido pelos aposentados, não se mostra, por si só, uma prática abusiva.

36. Até mesmo porque o art. 3º da Resolução 4.935/2021 do Banco Central mantém entendimento da regulação anterior no sentido de que “o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado.”

37. O parágrafo único do art. 3º da Resolução 4.935/2021 do BACEN também estabelece que cabe à instituição contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações.”

38. Assim, embora a norma não proíba expressamente a visita domiciliar, ela impõe condições rigorosas que, se descumpridas, comprometem a validade do negócio jurídico sob a ótica do crédito responsável e da proteção ao consumidor.

39. Ademais, a Resolução do Banco Central é expressa em reiterar a responsabilidade da instituição financeira pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por intermédio dos correspondentes bancários, o que atesta que nos casos em que configurado o assédio de consumo é ela a responsável.

40. Até mesmo porque, nos termos da Súmula 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Logo, qualquer prejuízo causado pela ação de seus correspondentes resulta na responsabilização das instituições.

41. Portanto, a visita domiciliar realizada por correspondente bancário a consumidor idoso, sem que tenha havido solicitação, configura-se como assédio de consumo, nos termos dos arts. 39, III e IV e 54-C, IV do CDC.

3. DA HIPÓTESE SOB JULGAMENTO

42. Na hipótese em julgamento, a controvérsia gravita em torno de Ação Civil Pública deflagrada pelo Ministério Público do Estado do Maranhão, na qual se questiona a legalidade da captação ativa de empréstimos consignados em domicílio. O TJ/MA, ao reconhecer a hipervulnerabilidade dos aposentados e pensionistas, ratificou a abusividade da conduta das instituições financeiras que,

por meio de seus correspondentes, realizavam ofertas não solicitadas dentro das residências dos consumidores.

43. Assim, a decisão recorrida impôs o dever de abstenção de tais práticas e reconheceu a responsabilidade objetiva dos bancos pelos atos de seus prepostos, fundamentando-se na violação aos deveres de lealdade e informação qualificada previstos no microsistema consumerista e no Estatuto do Idoso.

44. Inconformado, o recorrente (BANCO BRADESCO S/A) interpôs recurso especial sustentando, em suma, que a proibição genérica do atendimento domiciliar afronta a autonomia da vontade e os postulados da intervenção mínima e da excepcionalidade da revisão contratual e argumenta que a atuação comercial fora das agências é legítima se pautada na transparência e no consentimento, não podendo a norma consumerista estabelecer uma presunção absoluta de abusividade. Aduz, ademais, que a responsabilidade pela autorização dos descontos recai sobre o INSS, de modo que a instituição financeira não deve responder por ilícitos de terceiros sem a devida comprovação de sua participação. Nesses termos, passa-se ao exame da insurgência.

45. Sobre a proibição da oferta de empréstimo consignado a aposentados e pensionistas do INSS em visitas domiciliares realizadas por correspondentes bancários, entende-se que tal prática somente é lícita quando ocorrer em decorrência de pedido realizado pelo consumidor.

46. A visita domiciliar não requerida se configura como assédio de consumo, porquanto o art. 39 do CDC determina que é vedado ao fornecedor de serviços, enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, fornecer qualquer serviço. Determinação esta que é reforçada no art. 54-C do CDC ao vedar o assédio do consumo na oferta de crédito, notadamente quando se tratar de consumidor idoso.

47. Na espécie, por não haver notícia de que os consumidores requereram previamente a visita dos correspondentes bancários, mantém-se o entendimento do TJ/MA no sentido de que a referida prática é abusiva.

48. No que tange à tese do recorrente (BANCO BRADESCO S/A) de que a instituição financeira não deve responder por ilícitos de terceiros sem a devida comprovação de sua participação, tampouco prospera a insurgência.

49. A Resolução 4.935/2021 do BACEN, ao dispor sobre a contratação de correspondentes bancários, estabelece no seu art. 2º que a instituição financeira assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado.

50. Dessarte, ainda que a Instrução Normativa INSS nº 138/2022 estabeleça critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de

descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS, isso não afasta a responsabilidade das instituições financeiras por práticas abusivas cometidas por seus correspondentes.

4. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO e NEGO PROVIMENTO ao recurso especial.

Deixo de majorar honorários advocatícios, em virtude da ausência de condenação na instância de origem.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2226633 - MA (2025/0298351-3)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : **BANCO BRADESCO S/A**
ADVOGADOS : **EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM - SP118685**
 FERNANDO ANSELMO RODRIGUES - SP132932
 LAÍSA DÁRIO FAUSTINO DE MOURA - SP212281
 VANESSA FRANCISCA MARTINS - SP442236
 VICTOR NADER BUJAN LAMAS - SP305642
 PEDRO REZENDE MARINHO NUNES - SP342373
 CECÍLIA BARBOSA DE LACERDA - SP539044
RECORRIDO : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO MOURA RIBEIRO:

Peço vênia à eminente Ministra Relatora NANCY ANDRIGHI para divergir.

A principal controvérsia dos autos consiste em definir se o oferecimento de crédito em domicílio aos consumidores do município de Timbiras/MA, especialmente a aposentados e pensionistas do INSS, sem prévia solicitação, configuraria assédio de consumo.

Embora louvável a preocupação com a tutela do consumidor idoso, entendo que a solução adotada pelas instâncias ordinárias, e ora mantida pelo voto da Ministra Relatora extrapola os limites da atuação do Poder Judiciário.

Inicialmente, não se pode admitir, como premissa generalizante, que todo idoso ou pessoa analfabeta seja invariavelmente suscetível a práticas abusivas. Tal raciocínio, além de juridicamente inadequado, revela-se ofensivo à própria dignidade da pessoa humana, por presumir incapacidade civil onde a lei não o faz.

A proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Estatuto do Idoso reconhece a hipervulnerabilidade da pessoa idosa, razão pela qual reforça os deveres de lealdade, informação clara e colaboração da instituição financeira que realiza o empréstimo consignado.

Contudo, isso não autoriza a restrição genérica na captação domiciliar de propostas de empréstimos aos consumidores, pois a vulnerabilidade da pessoa idosa

não se converte, por si só, em incapacidade negocial presumida a ponto de autorizar o Poder Judiciário a impedir tal prática.

A manutenção do acórdão recorrido, data vênia, implicaria esvaziar a liberdade negocial de toda uma coletividade com base em presunções genéricas de que os aposentados e pensionistas do INSS não têm tirocínio.

Idoso não é sinônimo de tolo, como já decidido por essa Terceira Turma no REsp nº 1.358.057-PR, de minha relatoria. É necessário proteger, e não proibir.

Ademais, a atividade de correspondente bancário é objeto de regulamentação específica pelo Banco Central do Brasil, que estabelece os parâmetros de atuação, deveres e responsabilidades das instituições financeiras. Trata-se de matéria inserida no âmbito da regulação técnica e da política econômica, cuja disciplina compete, primariamente, à autoridade administrativa especializada.

A vedação ampla às visitas domiciliares para oferta de crédito, ainda que sob o rótulo de combate ao “assédio de consumo”, configura restrição desproporcional à liberdade econômica, princípio expressamente consagrado no ordenamento jurídico. A livre iniciativa e a liberdade de contratar não podem ser afastadas por presunções abstratas de vulnerabilidade, sob pena de se inviabilizar atividade lícita regularmente exercida no mercado.

Eventuais abusos, quando concretamente verificados, devem ser reprimidos caso a caso, mediante a responsabilização específica dos agentes envolvidos e a reparação dos danos sofridos pelos consumidores prejudicados. A tutela coletiva não pode servir de instrumento para impor proibições genéricas dissociadas da análise de situações concretas.

Nesse sentido, ao meu sentir, revela-se mais adequado prestigiar os mecanismos já existentes de controle e responsabilização, inclusive aqueles previstos na regulamentação do Banco Central e no próprio Código de Defesa do Consumidor, sem a imposição de restrições amplas.

Por fim, ressalto que permanece íntegro o direito dos consumidores eventualmente lesados de buscarem, nas vias próprias, a reparação de danos decorrentes de práticas abusivas, com a análise individualizada de cada situação fática.

Diante do exposto, pedindo vênia a eminente Ministra Relatora NANCY ANDRIGHI, a quem rendo minhas homenagens, ousou divergir para **DAR PROVIMENTO** ao recurso especial, a fim de reformar o acórdão estadual e julgar a ação civil pública improcedente.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2025/0298351-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.226.633 / MA

Números Origem: 00001469620088100134 1469620088100134

PAUTA: 02/06/2026

JULGADO: 02/06/2026

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM - SP118685
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES - SP132932
VICTOR NADER BUJAN LAMAS - SP305642
ADVOGADOS : LAÍSA DÁRIO FAUSTINO DE MOURA - SP212281
PEDRO REZENDE MARINHO NUNES - SP342373
ADVOGADOS : VANESSA FRANCISCA MARTINS - SP442236
CECÍLIA BARBOSA DE LACERDA - SP539044
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO
ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Contratos Bancários

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por maioria, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido o Sr. Ministro Moura Ribeiro, que lhe dava provimento. Os Srs. Ministros Humberto Martins e Daniela Teixeira (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

C54261555130880416551@ 2025/0298351-3 - REsp 2226633