

Oferta de consignado em domicílio de idoso configura assédio de consumo

03/06/2026

Visitas domiciliares de correspondentes bancários para oferecer empréstimos consignados a idosos e pensionistas configuram assédio de consumo quando não solicitadas pelo consumidor.

A conclusão é da 3ª Turma do [Superior Tribunal de Justiça](#), que manteve uma sentença proibindo dez bancos de colocarem prepostos para bater de porta em porta oferecendo contratos.

A prática abusiva foi atacada em uma ação civil pública do Ministério Público do Maranhão, identificada na cidade de Timbiras (MA). A iniciativa é comumente promovida por bancos em outras pequenas cidades pelo país.

O [Tribunal de Justiça do Maranhão](#) proibiu as visitas não solicitadas, disse que a nulidade dos contratos firmados dependerá da análise de cada caso e afastou a obrigação de devolver aos consumidores os valores descontados nos consignados.

Por maioria de votos, a 3ª Turma do STJ manteve essa compreensão. É o primeiro precedente do tribunal sobre hipóteses de assédio de consumo.

Hipervulnerabilidade

Venceu o voto da relatora, ministra Nancy Andrighi. Ela foi acompanhada por Humberto Martins e Daniela Teixeira. A posição se baseia na hipervulnerabilidade do consumidor idoso, definida pelo Estatuto do Idoso e pelo [Código de Defesa do Consumidor](#).

O artigo 39 do CDC define como abusivo o envio de produtos ou serviços sem solicitação prévia e o uso da fraqueza ou ignorância do consumidor para impingir-lhe seus produtos ou serviços, inclusive por causa da idade.

Para a relatora, essa é a situação dos autos, em que correspondentes bancários batem de porta em porta nas cidades oferecendo contratos de empréstimo consignado para aposentados e pensionistas, mais preocupados com metas de venda do que com a realidade de cada caso.

A ministra Nancy definiu assédio de consumo como toda prática comercial agressiva que limite a liberdade de escolha do consumidor, podendo induzir ou manipular a tomada de decisão. A

Magnific



Bancos foram proibidos de oferecer contratos em residências de idosos

estratégia torna um grupo alvo de pressão para contratação impensada.

“Considerando a hipervulnerabilidade do idoso, a visita domiciliar não solicitada reduz drasticamente a sua margem de reflexão, pressionando a aceitação imediata do serviço”, considerou a magistrada.

Essa invasão da esfera privada justifica a aplicação do artigo 49 do CDC, que assegura o direito de arrependimento sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial.

“Visitas domiciliares de correspondentes bancários a aposentados e pensionistas para fornecimento de consignados, quando não houve requerimento do idoso ou pedido para prestação do serviço, configura assédio de consumo, que é prática vedada pelo CDC”, concluiu.

Presunção de incapacidade

Abriu a divergência e ficou vencido isoladamente o ministro Moura Ribeiro. Ele destacou, com base em [precedente da 3ª Turma](#), que o idoso pode ser consumidor hipervulnerável perante o CDC, mas isso não o torna “um tolo”.

Posicionou-se contra admitir como premissa generalizante que todo idoso seja suscetível a práticas abusivas, raciocínio que apontou como ofensivo à dignidade da pessoa humana, por presumir incapacidade civil onde a lei não o faz.

Assim, a proteção conferida pelo CDC e pelo Estatuto do Idoso serve para reforçar os deveres de lealdade, informação clara e colaboração do banco que faz o consignado, mas não autoriza a restrição genérica à captação domiciliar de propostas de empréstimo.

“A vulnerabilidade não se converte em incapacidade negocial presumida a ponto de autorizar a impedir tal prática. A manutenção do acórdão recorrido implicaria esvaziar a liberdade negocial de toda uma coletividade com base em presunções genéricas de que aposentados não têm tirocínio.”

O ministro Moura Ribeiro ressaltou ainda que a vedação ampla a visitas domiciliares para oferta de crédito, ainda que sob o rótulo de combate ao assédio de consumo, configura restrição desproporcional à liberdade econômica.

“Eventuais abusos devem ser, sim, reprimidos caso a caso, mediante responsabilização específica dos agentes envolvidos e reparação dos danos sofridos pelos prejudicados. A tutela coletiva não serve para proibição genérica dissociada da análise de situações concretas.”

REsp 2.226.633

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-03/oferta-de-consignado-em-domicilio-de-idoso-configura-assedio-de-consumo/>