



Evento: XXVI Jornada de Extensão ▾

**AVANÇOS LEGISLATIVOS NA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO RS: ANÁLISE DAS LEIS ESTADUAIS Nº 16.271/2025 E Nº 16.276/2025<sup>1</sup>****Andressa Comparsi Corrêa<sup>2</sup>, João Gabriel Borges Fridhein<sup>3</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>4</sup>, Fernanda Serrer<sup>5</sup>, Francieli Formentini<sup>6</sup>, Yana Paula Both Voos<sup>7</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de Extensão Universitária "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

<sup>2</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI.

<sup>3</sup> Bolsista PIBEX. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI.

<sup>4</sup> Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, email [gatto@unijui.edu.br](mailto:gatto@unijui.edu.br).

<sup>5</sup> Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, email [fernanda.serrer@unijui.edu.br](mailto:fernanda.serrer@unijui.edu.br).

<sup>6</sup> Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, email [francieli.formentini@unijui.edu.br](mailto:francieli.formentini@unijui.edu.br).

<sup>7</sup> Mestre em Direito. Professora Universitária. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS, email [yana.voos@unijui.edu.br](mailto:yana.voos@unijui.edu.br).

**INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, tornaram-se cada vez mais frequentes as reclamações de aposentados e pensionistas sobre contratações indevidas de empréstimos, muitas vezes feitas por telefone, sem clareza ou consentimento. Esse tipo de prática, marcada pela falta de transparência, não só viola os direitos dos consumidores como compromete a segurança jurídica assegurada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Diante desse cenário, o Estado do Rio Grande do Sul sancionou, em março de 2025, duas novas leis com o objetivo de combater abusos e proteger os consumidores, quais sejam, a Lei Estadual nº 16.276/2025, que trata da transparência nas cobranças, e a Lei Estadual nº 16.271/2025, que proíbe a contratação de empréstimos por telefone com aposentados e pensionistas, salvo mediante solicitação expressa e comprovação formal.

Além disso, nesse contexto, destaca-se a atuação do Balcão do Consumidor/Procon de Ijuí, que desempenha papel essencial na mediação de conflitos decorrentes dessas contratações mal formuladas, especialmente em casos de empréstimos realizados sem autorização ou ciência do consumidor. Assim, busca-se garantir os direitos de consumidores que, muitas vezes, são violados por práticas abusivas.



Este trabalho tem como objetivo analisar a aplicação das novas legislações estaduais (Lei nº 16.276/25 e Lei nº 16.271/25) e apresentar a atuação do Balcão do Consumidor/Procon de Ijuí na proteção dos consumidores, por meio da análise de casos concretos registrados junto ao órgão.

## **METODOLOGIA**

Na pesquisa, está sendo adotado o método de abordagem hipotético-dedutivo, com os seguintes procedimentos: seleção de bibliografia e documentos relacionados ao tema, disponíveis em meios físicos e digitais; leitura e fichamento do material selecionado; e análise de casos reais do registro do Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, por meio da reflexão crítica sobre o material.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com o intuito de regular as relações de consumo e proteger os direitos dos consumidores, especialmente os mais vulneráveis, o Rio Grande do Sul promulgou em março de 2025 as Leis Estaduais nº 16.271/25 e nº 16.276/25. A primeira proíbe que contratos de empréstimo com aposentados e pensionistas sejam firmados por telefone, salvo nos casos em que haja solicitação expressa e comprovação por biometria ou assinatura. Já a segunda exige clareza na cobrança de dívidas, com detalhamento de valores, juros, multas e taxas.

As novas legislações têm como finalidade proibir que Bancos e Instituições financeiras façam contratos de empréstimo por telefone com aposentados e pensionistas e também buscam garantir a transparência e o direito à informação nos contratos firmados. O principal objetivo das novas leis é proteger esses consumidores, que muitas vezes são alvo de ligações enganosas ou dúbias, resultando em contratos mal explicados ou feitos sem a real compreensão do que está sendo assinado.

Essas leis reforçam os princípios já previstos no CDC, como o direito à informação clara (art. 6º, inciso III) e à transparência nas relações de consumo, exigindo honestidade e clareza nas relações entre fornecedores e consumidores. A contratação por telefone, prática comum até então, não fornece as informações essenciais sobre o serviço, dificultando o entendimento do consumidor e abrindo espaço para abusos.



Nesse contexto, a Lei Estadual nº 16.276/2025 reforça a transparência nas cobranças de dívidas, de modo que determina que os valores cobrados sejam relatados de forma clara, com indicação do valor original e correspondente ao serviço contratado, como juros, multas e demais taxas. Essas informações devem ser apresentadas ao consumidor de forma acessível, por meio físico, eletrônico ou por voz, evitando constrangimentos e abusos.

Ademais, a Lei Estadual nº 16.271/2025 proíbe a celebração de contratos de empréstimo com aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica, salvo em casos com comprovação formal por biometria, documentos oficiais e assinatura. A norma também determina que, antes da assinatura, o contrato deve ser disponibilizado ao consumidor, em meio físico ou digital, para que ele compreenda claramente os termos da contratação.

Caso haja descumprimento de alguma das obrigações impostas pela nova legislação, estão previstas sanções como a aplicação de multas às instituições financeiras, além de outras penalidades previstas no próprio Código de Defesa do Consumidor.

É evidente que a contratação por telefone não assegura que o consumidor receba todas as informações necessárias, como taxas de juros, prazos, valores das parcelas e demais condições contratuais. Por esse motivo, a nova lei visa garantir que o aposentado ou pensionista tenha tempo e clareza para compreender o que está contratando, mediante o envio de documento contendo todas as características da proposta, seja por correio, e-mail ou até mesmo WhatsApp.

Nesse cenário, destaca-se a importância do Balcão do Consumidor/Procon de Ijuí que, após ser demandado pelos consumidores, atua notificando as empresas envolvidas, buscando assegurar os direitos básicos dos consumidores. Os relatos mais comuns são de consumidores que negam ter solicitado empréstimos e não reconhecem qualquer contrato assinado ou que desconhecem alguma das cláusulas do contrato.

Dentre os casos registrados relacionados à nova legislação, destacam-se principalmente situações nas quais os consumidores aposentados ou pensionistas recebem ligações telefônicas oferecendo novos contratos, sem que haja qualquer aviso claro sobre as condições dos empréstimos e tampouco o envio de documentos para assinatura, de modo que o mero aceite verbal se torna suficiente para homologar a contratação. No entanto, após tomarem conhecimento do teor do contrato, muitos consumidores manifestam indignação,



relatando que não assinaram nenhum contrato e inferindo que se trata de uma contratação indevida.

Como forma de resposta ao relato do consumidor, muitas fornecedoras encaminham áudios das ligações telefônicas nas quais o consumidor, supostamente, manifesta anuência à contratação, ainda que não tenha tido acesso prévio às condições e características do empréstimo. Contudo, tal prática encontra-se vedada após os avanços legislativos que a proíbem.

Nesse cenário, a atuação do Balcão do Consumidor e as mudanças legislativas abarcadas pelas Leis Estaduais nº 16.271/2025 e nº 16.276/2025 são essenciais para fiscalizar, orientar e garantir que os direitos dos aposentados e pensionistas sejam respeitados, coibindo práticas abusivas e promovendo maior segurança nas relações de consumo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar da existência de uma legislação sólida e da atuação de órgãos de defesa do consumidor, práticas abusivas envolvendo a contratação de empréstimos por telefone ainda são recorrentes. Nesse cenário, as Leis Estaduais nº 16.271/2025 e nº 16.276/2025 surgem como instrumentos fundamentais para reforçar a proteção de aposentados e pensionistas, públicos frequentemente expostos à oferta de empréstimos por meio telefônico e práticas pouco transparentes

A continuidade dessas práticas comprometem a efetividade do sistema de proteção ao consumidor, gerando insegurança jurídica e prejuízos financeiros àqueles que, muitas vezes, são induzidos ao erro ou sequer têm consciência de que foram parte de uma relação contratual.

Portanto, é possível concluir que a implementação das novas legislações, somada à atuação dos órgãos de defesa do consumidor, dentre eles a atuação do Balcão do Consumidor/Procon de Ijuí, representa um passo importante na construção de relações de consumo mais equilibradas, justas e transparentes. Assim, para que esses avanços se consolidem de forma efetiva, é imprescindível o fortalecimento das ações de orientação, fiscalização e conscientização da população sobre seus direitos, além de mecanismos de controle mais rígidos sobre as fornecedoras.





**Palavras-chave:** Consumidor. Contrato de empréstimo. Transparência. Lei nº 16.271/25. Lei nº 16.276/25.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Poder Executivo, 1965. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 22 jun. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Estadual nº 16.271, de 17 de março de 2025: proíbe a celebração de contratos de empréstimo com aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica, exceto em casos com solicitação expressa e identificação formal**. Porto Alegre: Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=475155> . Acesso em: 21 jul. 2025.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Estadual nº 16.276, de 24 de março de 2025: estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores gaúchos e dá providências correlatas**. Porto Alegre: Diário Oficial do Estado. Disponível em: <https://www.editoraroncarati.com.br/v2/Diario-Oficial/Diario-Oficial/LEI-ESTADUAL-RS-N%C2%BA-16-276-DE-24-03-2025.html>. Acesso em: 21 jul. 2025.